Zurich Governance, Risco e Conformidade

Última atualização: 11/11/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Governança, risco e conformidade 7

GRC e o ServiceNow Store 13

Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez 13

Instalar GRC pacotes de conteúdo e integrações 19

Atualize um GRC aplicação 20

Atualize sua instância para a próxima versão da família GRC 21

Risco e conformidade de IA 21

Explorar 23

Configurar 47

Uso 53

Referência 84

Gestão de auditorias 89

Explorar 91

Configurar 92

Uso 98

Integrar 177

Espaço de auditoria 178

Análise e emissão de relatórios 239

Referência 249

Gestão de continuidade de negócios 262

Explorar 264

Configurar 316

Gerenciar 437

Integrar 724

Referência 728

Gestão de Casos de Conformidade 753

Explorar 754

Configurar 768

Uso 781

Referência 807

Monitoramento e autorização contínuos 811

Explorar 814

Configurar 816

Uso 818

Análise e emissão de relatórios 888

Referência 896

Resiliência operacional 914

Explorar 916

Configurar 932

Tradução automática

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

Gerenciar ... 1014
Monitoramento ... 1250
Referência ... 1279
Gestão de políticas e conformidade ... 1301
Explorar ... 1303
Implementar ... 1310
Uso ... 1360
Now Assist ... 1674
Integrar ... 1688
Análise e emissão de relatórios ... 1703
Referência ... 1725
Gestão de privacidade ... 1738
Explorar ... 1739
Configurar ... 1766
Uso ... 1782
Integrar Central do funcionário E portal de risco ... 1811
Gestão de casos de privacidade ... 1813
Direitos aos dados pessoais (PDR) ... 1859
Emissão de relatórios ... 1871
Referência ... 1883
Gestão de mudanças regulatórias ... 1896
Explorar ... 1897
Configurar ... 1916
Uso ... 1923
Gerenciar tarefas regulatórias ... 1948
Now Assist ... 1992
Referência ... 2015
Gestão de riscos ... 2022
Explorar ... 2024
Configurar ... 2079
Integrar ... 2103
Uso ... 2138
Usar Espaço de trabalho de risco ... 2301
GRC: Metrics em Gestão integrada de riscos ... 2397
Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos ... 2461
Referência ... 2501
Mecanismo de avaliação inteligente ... 2521
Explorar ... 2523
Configurar ... 2527
Gerenciar ... 2536
Referência ... 2606
Gestão de risco de terceiros ... 2620

Tradução automática

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

Explore ... 2623
Configurar ... 2652
Integrar ... 2721
Solicitar due diligence ... 2745
Avaliar o risco de terceiros ... 2750
Monitorar risco de terceiros ... 2773
Aprovar ou rejeitar solicitações de due diligence ... 2829
Gerencie o processo de contrato ... 2834
Trabalhe no VRM IU clássica ... 2844
Registros de terceiros de resiliência digital ... 2868
Gerencie o portal de terceiros ... 2913
Use relatórios e pontuações de inteligência de risco ... 2932
Referência ... 2937
Comum GRC recursos ... 3034
Configurador de atribuição para alertas não regulatórios ... 3034
Biblioteca do órgão regulatório ... 3035
Contextos e modelos de recomendação ... 3041
Experiência de dispositivos móveis GRC ... 3047
GRC nomenclatura da aplicação ... 3048
GRC pacotes de conteúdo ... 3060
Integrações do GRC ... 3079
GRC aceleradores de caso de uso ... 3090
360° Relationship Visualization ... 3236
Marcar registros com domínio funcional ... 3251
Use o processo de geração de item ... 3253
Usar Configurador de aprovadores para configurar aprovações para configurar aprovações ... 3265
Registros confidenciais ... 3276
Hierarquia de usuários ... 3285
Acesso baseado em grupo de usuários no GRC tabelas ... 3289
Referências de conteúdo em GRC ... 3289
Acesso baseado em entidade ... 3296
Gerenciar problemas ... 3313
Now Assist ... 3325
Separação de domínios em GRC ... 3342
Navegação por trilha ... 3345
Gestão de taxonomia em GRC ... 3346
Módulo Configurações da página principal ... 3347
Minhas tarefas no espaço ... 3356
Explorar entidades ... 3358
Exibir e atualizar exceções ... 3394
Painel executivo de segurança cibernética ... 3395
Painel avançado de risco da aplicação ... 3396

Tradução automática

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

Painel de resumo de licenciamento....3401
Configure modelos de documento usando o Designer de documentos....3406
Página do espaço....3414
Referência do GRC....3417

Tradução automática

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

Governança, risco e conformidade

Responda aos riscos do negócio em tempo real. Conecte a segurança e A TI com um programa de risco integrado que oferece monitoramento contínuo, priorização e automação.

Governança, risco e conformidade aplicações

Conformidade e risco de IA



Saiba como você pode usar a aplicação Risco e conformidade de IA para gerenciar seus recursos de inteligência artificial (IA) de forma ética, mitigar os riscos de IA e garantir a conformidade.

Gestão de auditorias



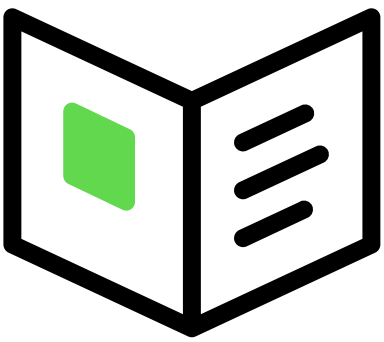
Use dados de risco para definir e priorizar planos de auditoria e automatizar processos interfuncionais.

Gestão de continuidade de negócios



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

Gestão de casos de conformidade



Relate, investigue, analise e resolva casos de conformidade.

Monitoramento e autorização contínuos



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

Resiliência operacional



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

Tradução automática

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

Gestão de políticas e conformidade



Automatize e gerencie os ciclos de vida da política e monitore continuamente a conformidade.

Gestão de privacidade



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

Gestão de mudanças regulatórias



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

Gestão de riscos



Permita uma análise detalhada de impacto nos negócios para priorizar e responder adequadamente aos riscos.

Mecanismo de avaliação inteligente



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

Gestão de risco de terceiros

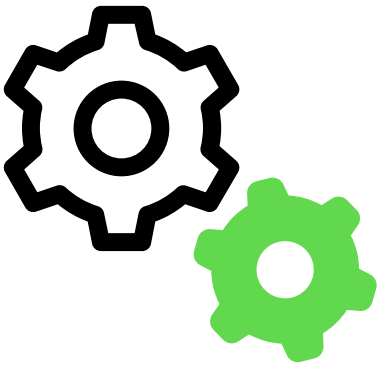


Monitore, detecte, avalie, mitigue e corrija riscos continuamente em ecossistemas de terceiros.

Comum GRC recursos

Tradução automática

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



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

Solicitar aplicativos na Store

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

Responda aos riscos de negócios em tempo real com ServiceNow GRC

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

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

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



Simplificar e automatizar atividades em face de uma emergência

Mobilize seus esforços de continuidade de negócios durante desastres naturais e pandemias como COVID-19.



Automatize e gerencie os ciclos de vida da política e monitore continuamente a conformidade.

Adotar uma única plataforma que possa tornar todos os esforços de conformidade mais organizados, simples, transparentes e altamente confiáveis.

Tradução automática

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

Permita uma análise detalhada de impacto nos negócios para priorizar e responder adequadamente aos riscos.

Responda aos riscos do negócio em tempo real com a gestão de riscos integrada.

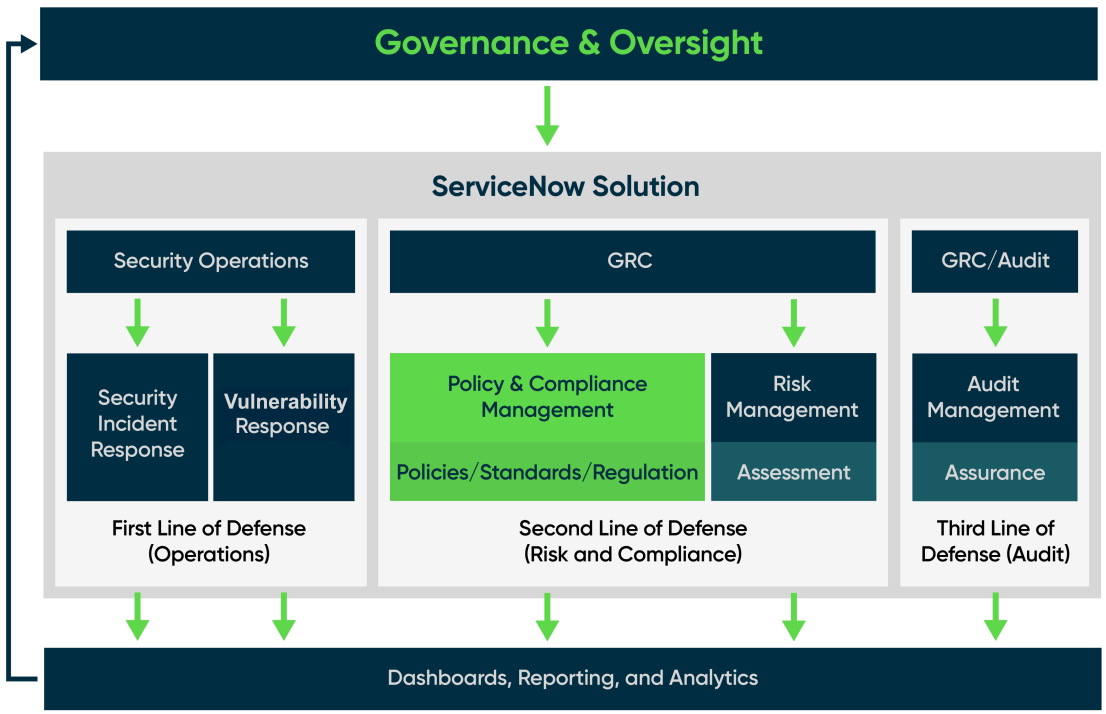
Use dados de risco para definir e priorizar planos de auditoria e automatizar processos interfuncionais.

Reduza os custos de auditoria, melhore a eficiência e minimize os riscos.

Monitore, detecte, avalie, mitigue e corrija riscos continuamente nos ecossistemas do fornecedor.

À medida que seus fornecedores se tornam mais informados de seus sistemas e dados confidenciais, sua postura de risco e conformidade se torna ainda mais importante para sua segurança. É importante avaliar seus fornecedores regularmente e mitigar proativamente todos os problemas que surgirem.

Automatize e gerencie os ciclos de vida da política e monitore continuamente a conformidade

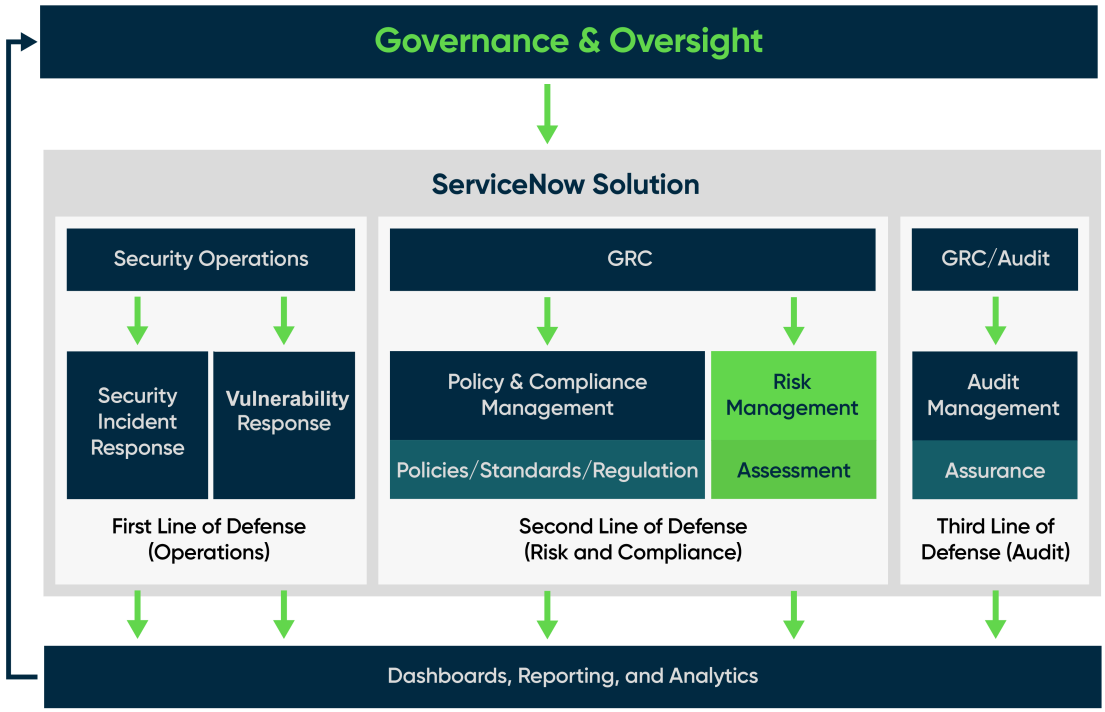


. ServiceNow® Gestão de políticas e conformidade o produto fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno. O processo mapeia automaticamente os procedimentos para regulamentações externas. Além disso, a aplicação fornece fluxos de trabalho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

Tradução automática

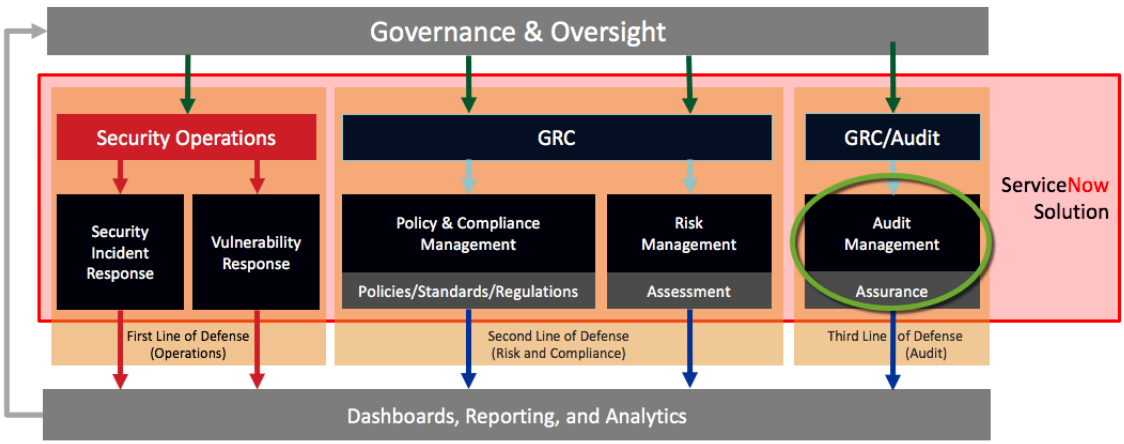
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Permita uma análise detalhada de impacto nos negócios para priorizar e responder adequadamente aos riscos



. ServiceNow Gestão de riscos O produto fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os riscos empresariais e DE TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. O aplicativo também fornece fluxos de trabalho estruturados para o gerenciamento de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Use dados de risco para definir e priorizar planos de auditoria e automatizar processos interfuncionais



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

Tradução automática

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

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

Monitore, detecte, avalie, mitigue e corrija riscos continuamente nos ecossistemas do fornecedor

À medida que seus fornecedores se tornam mais informados de seus sistemas e dados confidenciais, sua postura de risco e conformidade se torna ainda mais importante para sua segurança. É importante avaliar seus fornecedores regularmente, mas, até agora, é um exercício demorado e propenso a erros, composto por planilhas, e-mail e ferramentas rudimentares de gestão de riscos legadas.

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

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

Aprenda

- O que é um plano de continuidade de negócios?
- O que é resiliência empresarial?
- O que é Gestão de conformidade?
- O que é GRC?
- O que é resiliência operacional?
- O que é gestão de risco operacional?
- O que é ransomware?
- O que é gestão de risco de terceiros (TPRM)?

Iniciar

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

Aplicações e recursos

- Risco e conformidade de IA
- Audit Management
- Business Continuity Management
- Gestão de casos de conformidade
- Monitoramento e autorização contínuos

Tradução automática

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

- Resiliência operacional
- Policy and Compliance Management
- Gestão de privacidade
- Regulatory Change Management
- Risk Management
- Mecanismo de avaliação inteligente
- Gestão de risco de terceiros
- GRC e ServiceNow Store
- Recursos comuns do GRC

GRC e o ServiceNow Store

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

Solicitar aplicativos na Store

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

A lista de GRC as aplicações disponíveis para download incluem:

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

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

O processo que você usa para obter GRC os produtos dependem de você estar baixando um produto pela primeira vez, atualizando um produto baixado anteriormente do ServiceNow Store ou atualizando de uma versão de família para a próxima.

Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez

Baixando uma aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez envolve várias etapas fáceis. Algumas etapas são executadas no ServiceNow Store e alguns em seu ServiceNow AI Platform instância.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. ServiceNow Store permite que você baixe produtos e aplicações principais. Um produto contém uma ou mais aplicações que são licenciadas como um grupo.

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

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

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

Importante: Gestão de riscos do fornecedor primeiro, você deve ativar o. Gestão de riscos do fornecedor Plug-in Dependências antes de ativar o. Gestão de riscos do fornecedor aplicação. Para obter mais informações, consulte Ativar um qualificado GRC ServiceNow Store aplicação.

Procedimento

1. Certifique-se de que você tenha direitos (ou licenças) à aplicação e às aplicações dependentes.
2. Ative a aplicação e execute-a em sua instância.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Obtenha direito para um GRC produto ou aplicação

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Os indivíduos que executam o direito devem ter um Now Support e têm permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração.

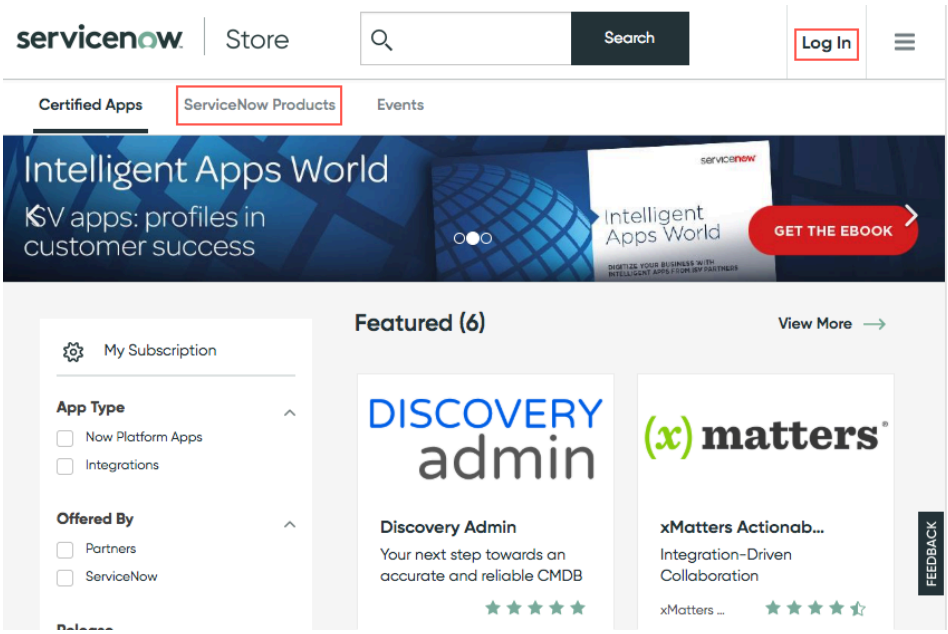
Nota: Este processo se aplica somente a aplicações baixadas para instâncias de produção. Se você estiver baixando aplicações para instâncias de subprodução ou desenvolvimento, não será necessário obter direitos. Prossiga para Ativar um ServiceNow Store aplicação .

Tradução automática

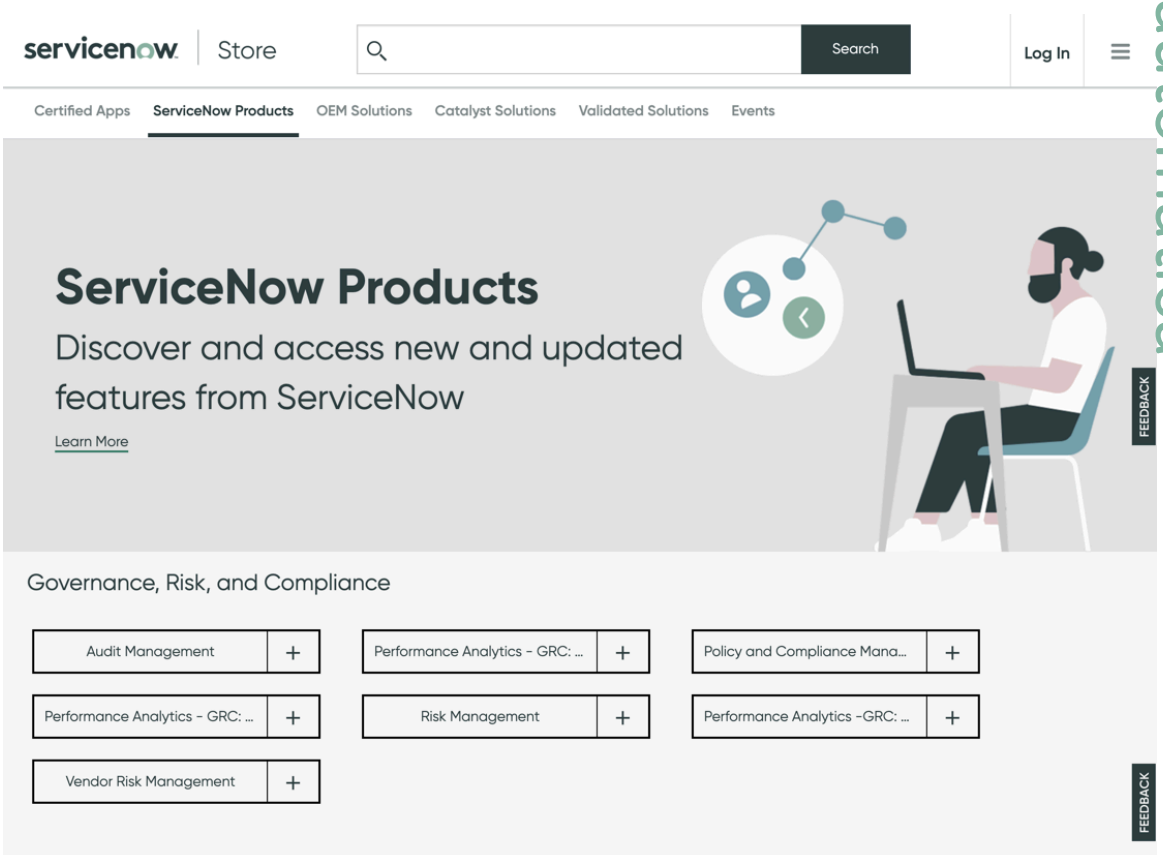
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow Store .



2. Clique em **Login** e faça login usando seu HI credenciais.
3. Clique em **Produtos da ServiceNow** para exibir todos os disponíveis ServiceNow produtos. Integrações e outros tipos de conteúdo são mostrados no **Aplicações certificadas** guia.

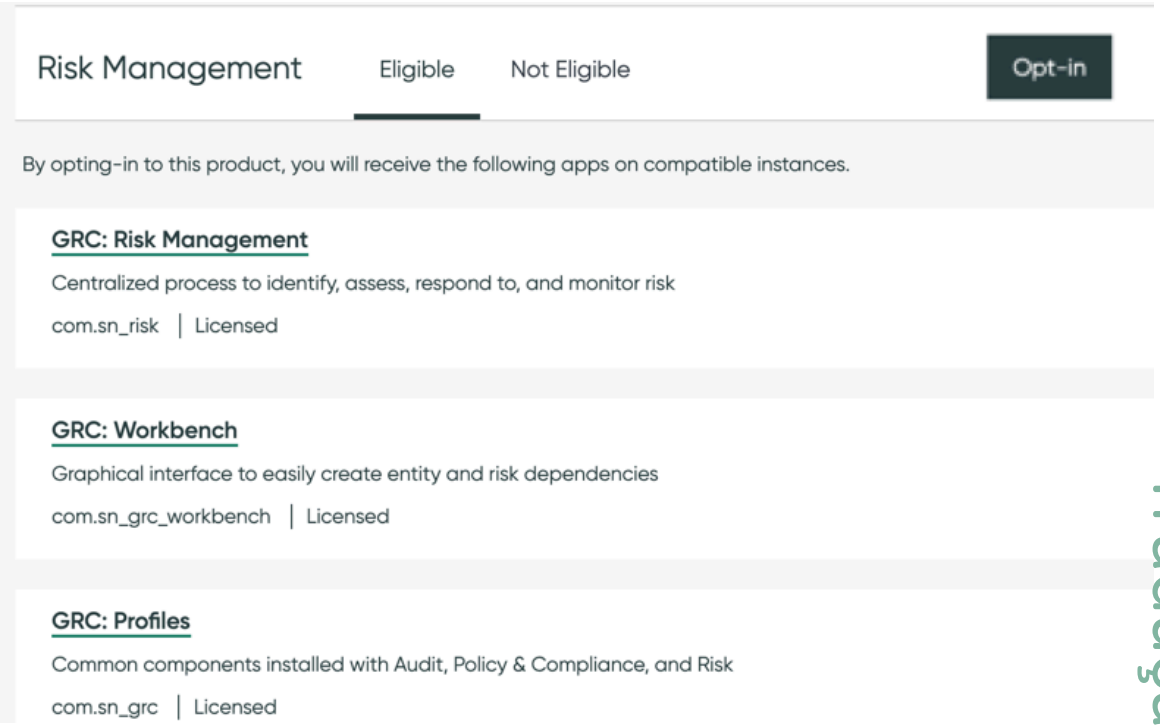


Nota: Para este exemplo, suponha que você esteja adquirindo direito para Gestão de riscos produto.

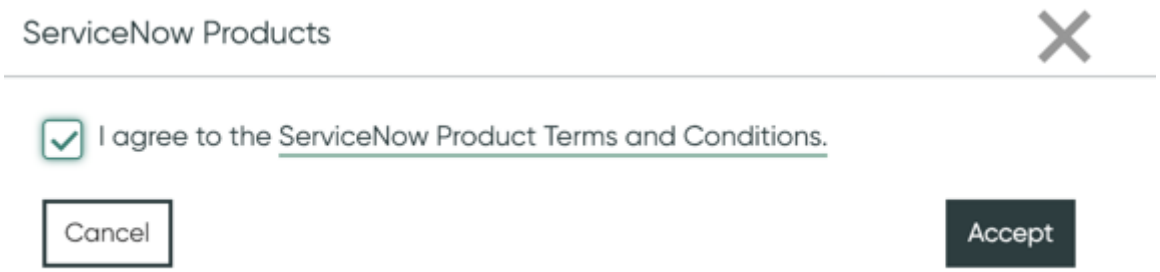
Tradução automática

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

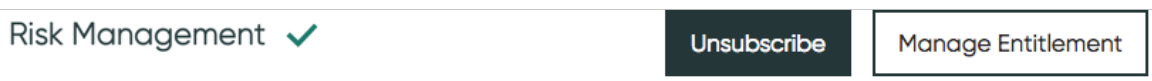
4. Clique no nome do produto ao qual você está obtendo direito.
   Todas as aplicações associadas ao produto que você está qualificando são listadas. Quando você obtém o direito ao produto principal, as aplicações listadas nele também são qualificadas.



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



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

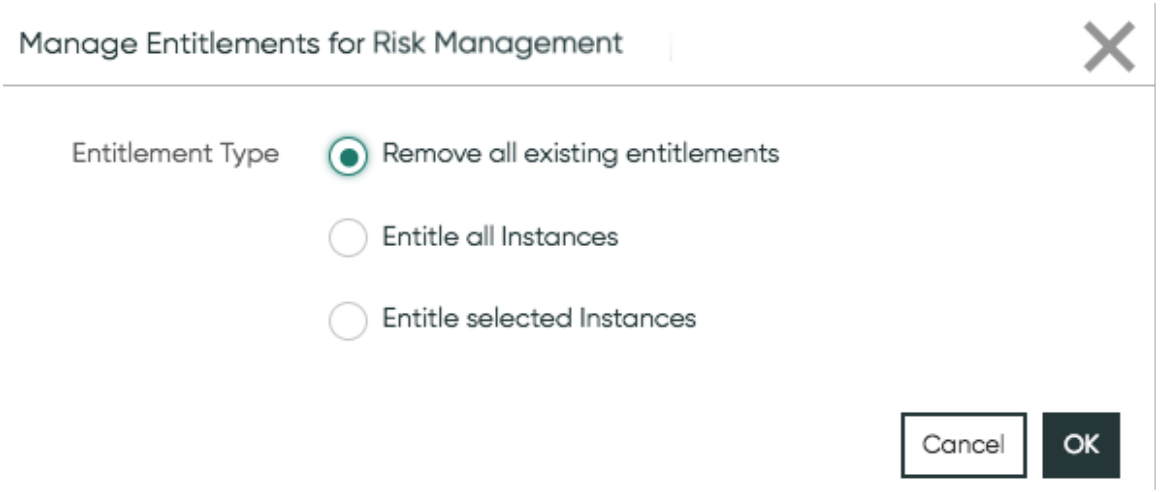


   A marca de seleção indica que você assinou o produto e suas aplicações associadas. É hora de gerenciar seus direitos. Este é um processo único para este produto e quaisquer outros produtos que você deseja instalar no futuro.

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

Tradução automática

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



9. Depois de concordar com ServiceNow E Direitos gerenciados, você pode atribuir direitos a outros produtos clicando no sinal de adição ao lado do nome do produto.

Nota: Agora você está pronto para ativar o produto.

Ativar um qualificado GRC ServiceNow Store aplicação

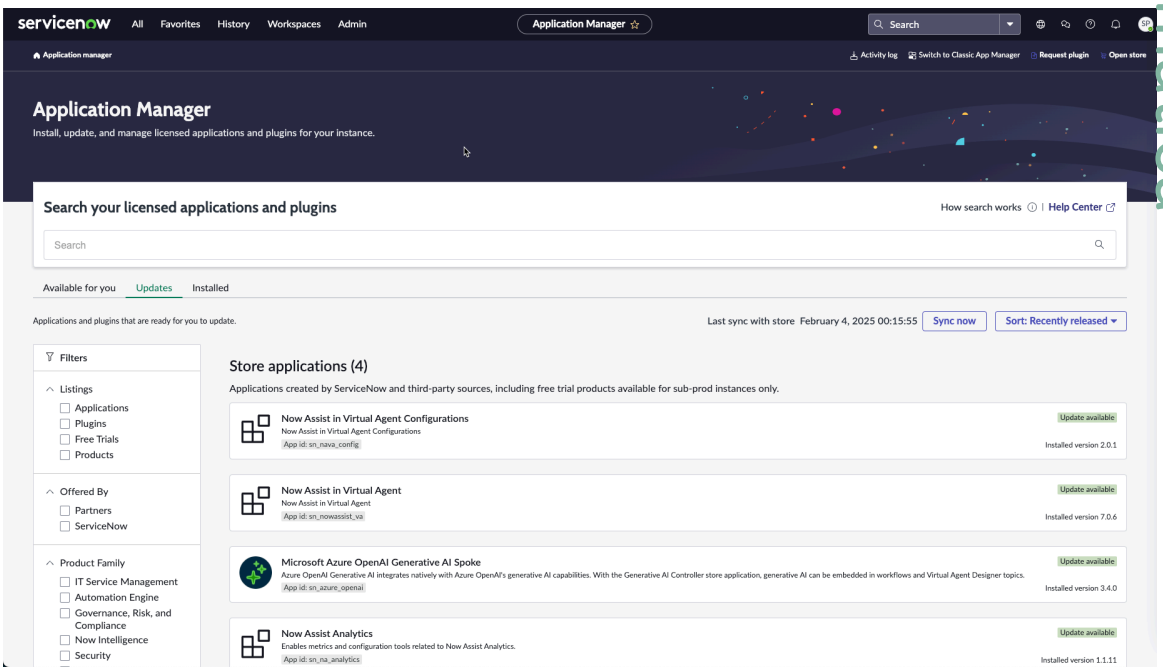
Depois que uma aplicação recebe o direito, você pode ativá-la. Este processo se aplica a aplicações baixadas para instâncias de subprodução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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



Tradução automática

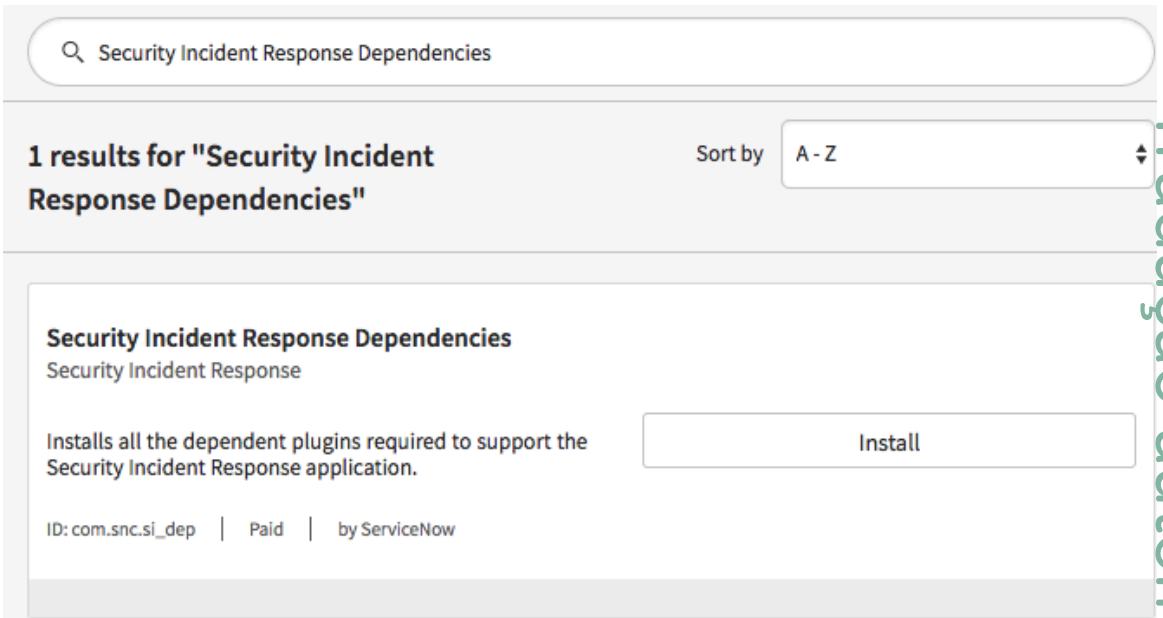
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:

A partir do Orlando, os plug-ins de dependência são ativados automaticamente quando você ativa uma aplicação principal. Por exemplo, quando você ativa o. Gestão de auditorias, O plug-in Dependências da Gestão de auditoria também está ativado.

Importante As informações na Nota anterior não se aplicam ao Gestão de riscos do fornecedor aplicação. Se você estiver ativando Gestão de riscos do fornecedor prossiga para a próxima etapa. Se você estiver ativando qualquer um dos outros GRC aplicações, as etapas 2 a 5 são opcionais.

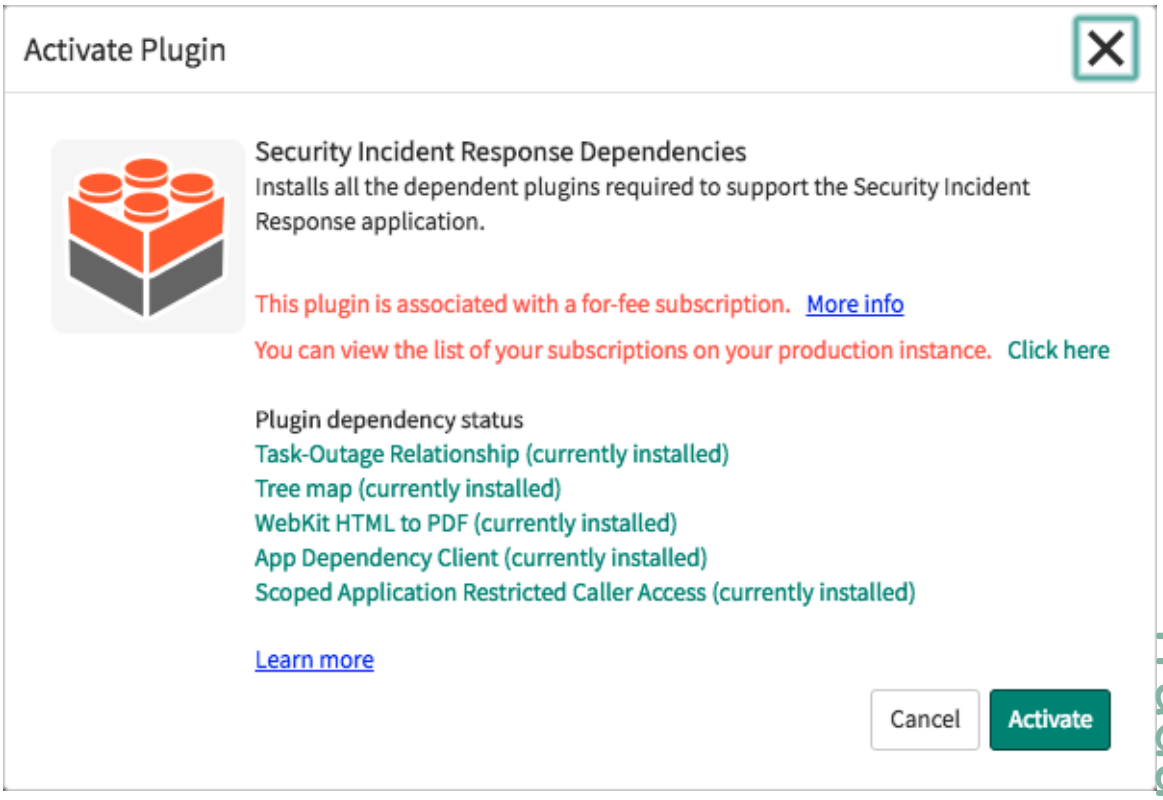
2. PESQUISE o plug-in de dependências da aplicação que você deseja ativar.
   Por exemplo, se você estiver ativando Resposta a incidentes de segurança, localize Resposta a incidentes de segurança Plug-in Dependências.



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

Tradução automática

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



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

   Nota: Se você não selecionar **Carregar dados de demonstração** os dados de demonstração não estão disponíveis para instalação do **Gerenciador de aplicações** mais tarde. Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no HI Base de conhecimento.

Instalar GRC pacotes de conteúdo e integrações

Todos ServiceNow as integrações estão disponíveis no ServiceNow Store. Aplicações principais, como Gestão de políticas e conformidade estão visíveis em **Produtos da ServiceNow** na loja. Pacote de conteúdo e complementos de integração estão visíveis no **Aplicações certificadas** guia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A instalação do Sore requer um Now Support e têm permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração.

Tradução automática

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

Procedimento

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

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

   b. Localize a aplicação e clique em seu bloco.

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

   d. Clique em **Solicitar instalação** .

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

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

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

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

Atualize um GRC aplicação baixada anteriormente do ServiceNow Store

Se você baixou anteriormente um aplicativo do ServiceNow Store e uma nova versão estiver disponível, você pode atualizá-la em sua instância. Quando você atualiza, a versão mais recente da aplicação é instalada da loja de aplicações junto com o pacote de aplicações.

Antes de Iniciar

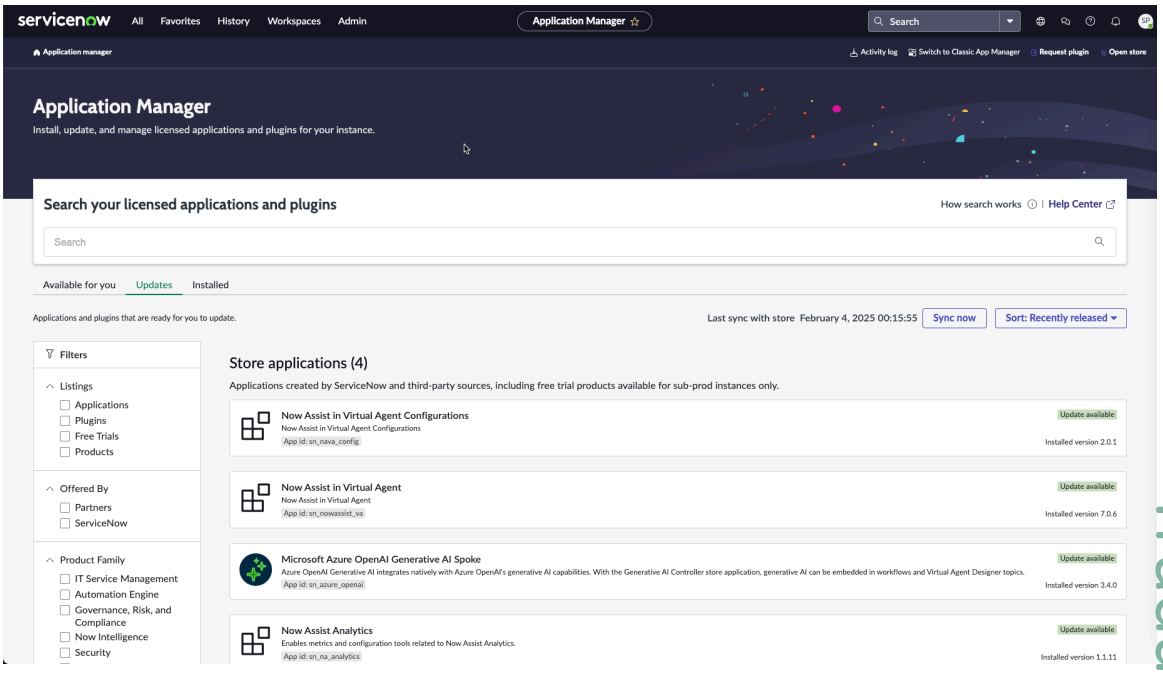
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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



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

Atualize sua instância para a próxima versão da família GRC

No momento, você estiver executando uma versão da família (London, por exemplo) e quiser fazer upgrade para a próxima versão, não será necessário adquirir as aplicações do ServiceNow Store. A aplicação é atualizada automaticamente quando a plataforma é atualizada para a versão mínima necessária.

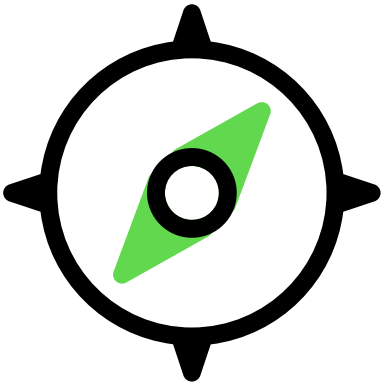
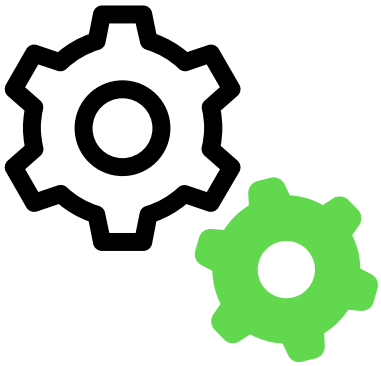
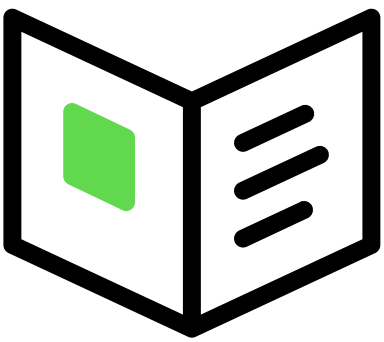
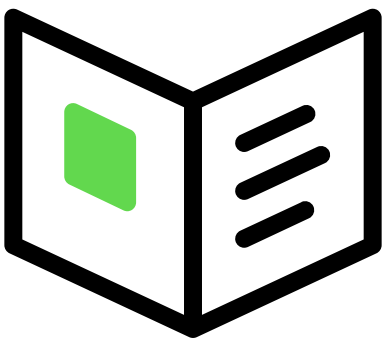
Risco e conformidade de IA

. ServiceNow® Risco e conformidade de IA, junto com ServiceNow® Governança de IA, permite que os gerentes de risco e conformidade garantam que as organizações estejam em conformidade com a regulamentação . E políticas em relação aos sistemas de IA.

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba como você pode usar o. Risco e conformidade de IA Aplicação para gerenciar seus recursos de inteligência artificial (IA) de forma ética, mitigar os riscos de IA e garantir a conformidade.	Configure as avaliações para gerenciar as avaliações de risco de seus ativos de IA.	Saiba como você pode solicitar sistemas de IA, modelos de IA, conjuntos de dados e levantar um caso de IA e uma consulta de IA.
Referência	**Torre de controle de IA**	
		
Obtenha detalhes sobre componentes, como funções e tabelas, que são instalados como parte do Risco e conformidade da IA.	Obtenha detalhes sobre como o AI Control Tower gerencia e rastreia todos os ativos de IA e outros ativos de IA.	

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Suporte e atendimento ao cliente

Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Explorando Risco e conformidade de IA

Saiba como você pode usar o. Risco e conformidade de IA Aplicação para gerenciar seus recursos de inteligência artificial (IA) de forma ética, mitigar os riscos de IA e garantir a conformidade.

Visão geral Risco e conformidade de IA

A equipe de risco e conformidade da IA é responsável por identificar e avaliar os riscos associados à IA. Isso inclui avaliar considerações jurídicas, regulatórias e éticas para garantir que as capacidades de IA sejam implementadas de forma responsável. Sua função é estabelecer diretrizes e estruturas que permitam que a empresa adote soluções de IA, mantendo a conformidade com os padrões do setor e os princípios éticos. . Risco e conformidade de IA A aplicação permite que a equipe de risco e conformidade de uma organização gerencie seus recursos e ativos de IA.

Risco e conformidade de IA usuários

Os usuários listados na tabela a seguir representam funções genéricas. Cada uma dessas funções pode ser identificada por diferentes títulos e nomes em várias organizações. Para funções específicas em Risco e conformidade de IA aplicação, consulte Funções instaladas com Risco e conformidade de IA.

Usuários

Usuário	Descrição
Proprietário do produto de IA, usuário de negócios, proprietário de ativos de TI, profissional de IA	• Inicia solicitações para criar casos de uso de IA, modelos e conjuntos de dados por meio do espaço ou do Central do funcionário. • Monitora o desempenho do sistema de IA, promove melhorias contínuas e avalia o impacto nos negócios. • Mantém a conformidade com os padrões de governança, éticos e jurídicos durante todo o ciclo de vida do produto de IA. • Envolve-se ativamente em práticas de IA responsáveis nos principais pontos de desenvolvimento e administração e acessa ativos de IA aprovados para descoberta e reutilização.
Administrador de IA	• Garante que os sistemas de IA sigam princípios éticos, como justiça, transparência, responsabilidade e não discriminação, e revisa regularmente modelos e saídas para ajudar a evitar danos e preconceitos. • Promove justiça na tomada de decisões de IA, identificando e abordando tendências em dados de treinamento, algoritmos e resultados, e realiza avaliações periódicas de impacto e risco. • Supervisiona todo o ciclo de vida dos modelos de IA, da ideação à desativação, e atua como um elo entre as equipes para integrar a governança entre os departamentos, garantindo a conformidade com

Tradução automática

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

Usuários

Usuário	Descrição
	a privacidade de dados, a segurança e a proteção da propriedade intelectual. • Identifica e mitiga possíveis riscos, como preocupações com privacidade e mau funcionamento tecnológico, por meio de testes, monitoramento e atualizações regulares, e se adapta rapidamente às mudanças nas políticas e regulamentações por meio de atualizações de fluxo de trabalho e gestão de problemas.
Diretor de risco	• Estabelece estruturas para uso responsável da IA, garantindo a adesão às diretrizes éticas, regulamentações do setor e políticas de gestão de riscos. • Processa a implementação da estratégia de IA.
Analista de conformidade e risco de IA	Exibe e gerencia inventários de conformidade e risco, por exemplo, documentos de autoridade, declarações de risco, políticas, e, bem como acessa o. Risco avançado painéis.
Administrador de conformidade e risco de IA	• Define estruturas de avaliação de risco e impacto configurando metodologias de avaliação de risco, fatores de contribuição e modelos de impacto, por exemplo, avaliações de conformidade. • Configura regras de automação para avaliações de impacto para identificar riscos e controles de IA aplicáveis. • Define tipos de caso de IA, aplica regras de negócios para campos de formulário e atribuições e cria modelos de relatórios para atender às necessidades de negócios.

Fluxo de trabalho do Risco e conformidade de IA

A seção a seguir descreve as etapas envolvidas quando um ativo de IA é criado no Governança de IA a aplicação e os riscos dos ativos são avaliados em Risco e conformidade de IA até que o ativo seja implantado e movido para o monitoramento.

Quando um novo sistema de IA é introduzido ou aprimorado, ele passa por uma avaliação de risco e uma avaliação de impacto da IA. Essas avaliações produzem pontuações que denotam os níveis de risco dos sistemas de IA. Depois que a aprovação é obtida das partes interessadas relevantes, a fase de desenvolvimento ou criação começa. Durante o desenvolvimento, os controles são certificados, os problemas são rastreados e gerenciados e as exceções de política são geradas conforme necessário de uma perspectiva de risco e conformidade. Após o desenvolvimento, o sistema de IA é revisado para garantir:

- Conclusão da avaliação de conformidade
- Revisão e resolução de problemas em aberto e exceções de política
- Reavaliação de riscos

Tradução automática

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

Com base nessas avaliações, o sistema de IA é aprovado ou rejeitado para implantação.

O fluxo de trabalho para criação e implantação de ativos de IA é o seguinte:

1. Os usuários comerciais usam o. Central do funcionário ou Governança de IA E envie um novo caso de uso de IA.
2. Um novo registro de inventário é criado automaticamente no espaço.
3. A equipe do Centro de excelência em IA (COE) revisa o caso de uso enviado.
4. Ativos relevantes são adicionados ao inventário para ajudar a determinar se o caso de uso deve prosseguir para a próxima fase.
5. Em Risco e conformidade de IA Uma avaliação de impacto da IA ou uma avaliação de conformidade da IA é iniciada.
6. O usuário de negócios atribuído conclui a avaliação no espaço .
7. Com base nos resultados da avaliação, os riscos potenciais e os controles necessários são identificados e mapeados.
8. Depois que a avaliação é aprovada, o caso de uso de IA é criado pelas equipes apropriadas.
9. A solução concluída passa por um processo de revisão formal.
10. O monitoramento contínuo é realizado para garantir a conformidade e o desempenho.
11. Após a revisão bem-sucedida, a solução é implantada na produção.

Benefícios do Risco e conformidade de IA

. Risco e conformidade de IA A aplicação aborda os seguintes desafios enfrentados por qualquer organização que usa IA:

- Falta de estratégia de IA: Nenhuma estratégia de IA comumente acordada ou alinhamento com os objetivos corporativos.
- Nenhuma gestão centralizada: Nenhuma plataforma única para todas as partes interessadas e para o diretor de IA colaborar e gerenciar o uso da IA.
- Nenhuma diretriz de IA responsável: Ausência de diretrizes para uso ético e responsável da IA.
- Nenhum processo de avaliação de risco: Nenhum processo para avaliar riscos para IA interna e de terceiros.
- Problemas de escalabilidade e monitoramento: Desafios no escalonamento da implantação de IA, acompanhamento do desempenho e monitoramento contínuo de riscos emergentes, como privacidade.

A tabela a seguir lista os benefícios de usar o. Risco e conformidade de IA aplicação.

Benefícios	Recurso	Função
Gerencie sistemas, modelos e conjuntos de dados de IA em todo o ciclo de vida com governança consistente para melhor visibilidade, controle e conformidade.	Ciclo de vida do ativo de IA	Administrador de IA
Execute avaliações de impacto para sistemas, modelos e	Execute a avaliação de impacto em um caso de uso de IA	As funções necessárias são as seguintes:

Tradução automática

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

Benefícios	Recurso	Função
conjuntos de dados de IA para identificar ativos de IA de alto risco.		• Governança de IA Responsável pelo ativo com IA • Risco e conformidade de IA Usuário de risco e conformidade com IA
Execute avaliações de risco no sistema de IA e riscos individuais associados a um ativo de IA com base em informações e testes adicionais.	Execute avaliações de risco em sistemas de IAIniciar a avaliação de risco sobre os riscos do ativo de IA	Analista de conformidade e risco de IA
Gerencie e supervisione casos e problemas relacionados à IA por meio de um processo estruturado de gestão de casos.	Crie um caso de IA no Risco e conformidade de IA espaço Crie um problema de IA no Risco e conformidade de IA espaço	As funções necessárias são as seguintes: • Caso de IA: Analista de caso de IA e gerente de caso de IA • Problema com IA: Gerente de risco e conformidade com IA e analista de risco e conformidade com IA
Crie um inventário de ativos de IA pronto para conformidade alinhado com os requisitos regulatórios usando o pacote de conteúdo da estrutura de IA.	• Ativos de IA • Crie certificações de controle para ativos de IA	Analista de conformidade e risco de IA

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Risco e conformidade de IA, consulte:

- Configuração da Risco e conformidade de IA
- Como usar o Risco e conformidade de IA
- Referência do Risco e conformidade de IA

Ativos de IA

Um ativo de IA é um recurso digital que aproveita tecnologias de inteligência artificial para executar funções específicas ou atender a necessidades de negócios definidas.

Os ativos de IA abrangem conjuntos de dados, modelos de aprendizado de máquina, agentes virtuais, sistemas de processamento de linguagem natural e aplicações de visão computacional usadas em ambientes digitais. Essas tecnologias representam elementos críticos da infraestrutura digital de uma organização e contribuem para capacidades orientadas por IA em vários domínios operacionais.

Ferramentas adicionais habilitadas para IA aprimoram ainda mais os sistemas digitais e oferecem suporte à automação, à análise e à tomada de decisões inteligentes em todos os processos de negócios.

Tradução automática

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

As avaliações verificam se os ativos de IA se alinham com princípios éticos, como justiça, transparência e responsabilidade, ao mesmo tempo em que seguem as políticas de governança interna e os requisitos regulatórios aplicáveis. O monitoramento contínuo e as avaliações de risco são essenciais para manter a confiança organizacional e minimizar os riscos operacionais e de conformidade.

Mapas térmicos incorporados e widgets de pontuação de risco residual fornecem visibilidade de risco agregado diretamente em cada registro de visão geral de ativos de IA. Essas visualizações oferecem suporte à supervisão centralizada, ilustrando a exposição cumulativa a riscos e destacando possíveis vulnerabilidades em sistemas, modelos e conjuntos de dados de IA. Para obter mais informações, consulte Risco e conformidade de IA espaço.

O monitoramento em tempo real de riscos inerentes e residuais ajuda a identificar áreas de risco elevado e avaliar a eficácia das medidas de controle aplicadas. As informações orientadas por dados obtidas por meio de ferramentas visuais melhoram a avaliação da postura de risco e informam estratégias de mitigação em todo o cenário de ativos de IA.

Tópicos relacionados

- Sistemas de IA
- Modelos de IA
- Conjuntos de dados

Sistemas de IA

Um sistema de IA é uma solução com tecnologia de IA desenvolvida, implantada e gerenciada sob uma estrutura de governança formal. Essa estrutura garante que o sistema opere de maneira responsável, em conformidade e ciente dos riscos durante todo o seu ciclo de vida.

Um sistema de IA funciona no ambiente digital ou operacional de uma organização para oferecer suporte a atividades de negócios. Ele permite a automação, aprimora a tomada de decisões orientada por dados e melhora a eficiência geral do processo. O sistema inclui componentes como modelos de aprendizado de máquina, mecanismos de processamento de linguagem natural ou ferramentas de visão computacional.

Esses componentes geralmente são compatíveis com conjuntos de dados, algoritmos e infraestrutura de computação. Juntos, eles permitem que o sistema analise dados, reconheça padrões e gere resultados com o mínimo de intervenção humana. Cada sistema de IA está sujeito a um processo de avaliação estruturado. Este processo avalia possíveis riscos relacionados à funcionalidade, segurança e impacto social. Ele também verifica a conformidade com os regulamentos aplicáveis, padrões do setor e políticas de governança interna.

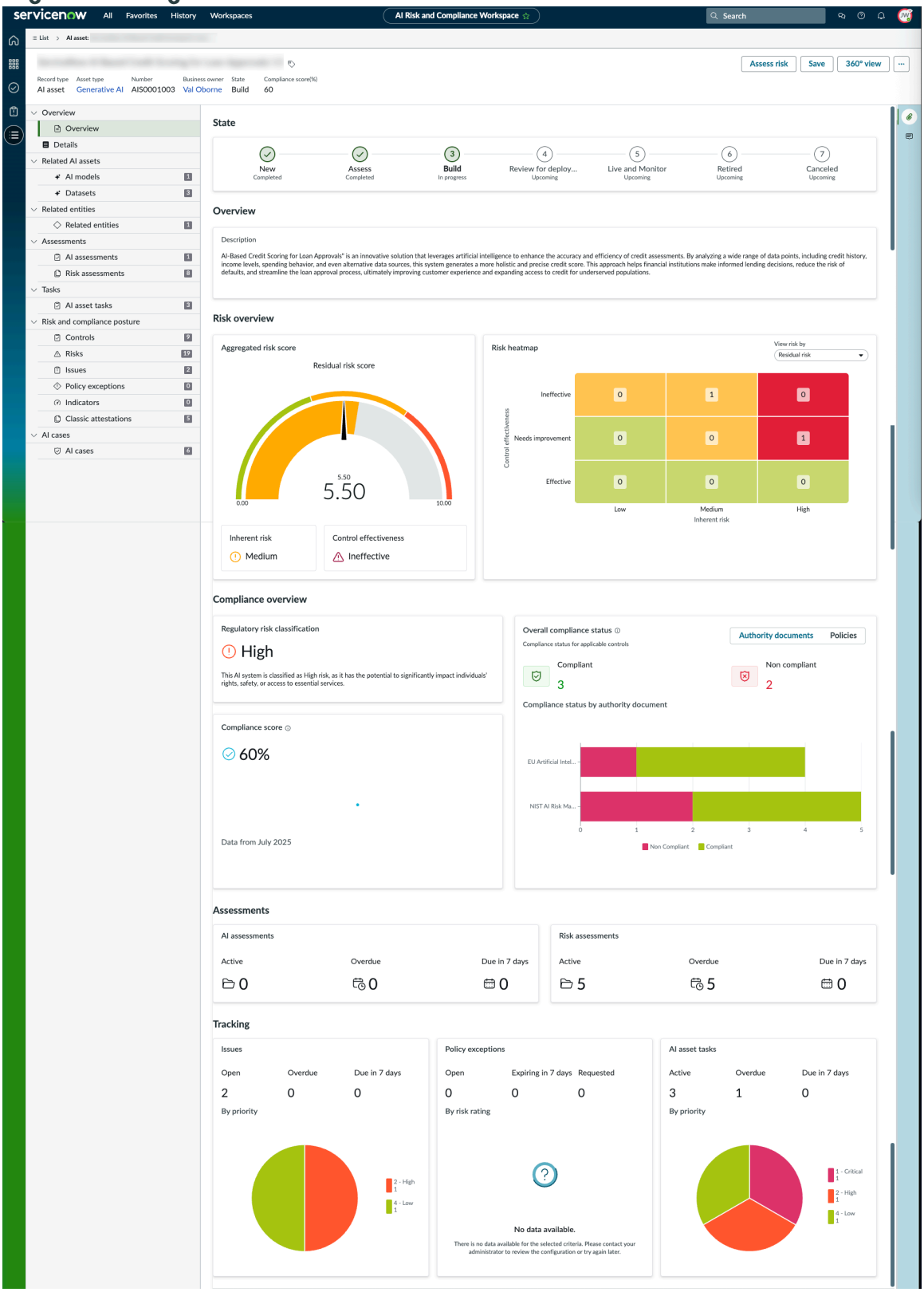
As estruturas de governança são aplicadas para gerenciar o sistema de IA durante todo o ciclo de vida. Eles garantem que o sistema funcione com segurança e forneça resultados previsíveis, explicáveis e confiáveis. Princípios éticos, como justiça, responsabilidade e transparência, são impostos por meio de controles definidos e mecanismos de supervisão. O monitoramento regular oferece suporte ao uso responsável da IA e reduz o risco de consequências não intencionais.

A imagem a seguir mostra a página de visão geral de um sistema de IA.

Tradução automática

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

Página de visão geral do sistema de IA



Um registro do sistema de IA fornece uma pontuação de risco agregada. As pontuações de risco individuais para entidades que têm avaliação de risco para inventário de IA como acúmulo de metodologia de avaliação de risco (RAM) e formam uma pontuação de risco agregada. Você pode ver a pontuação de risco agregado na guia Detalhes do registro do sistema de IA no **Pontuação de risco agregada** seção. Para obter mais informações sobre

Tradução automática

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

como a pontuação de risco é acumulada, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.

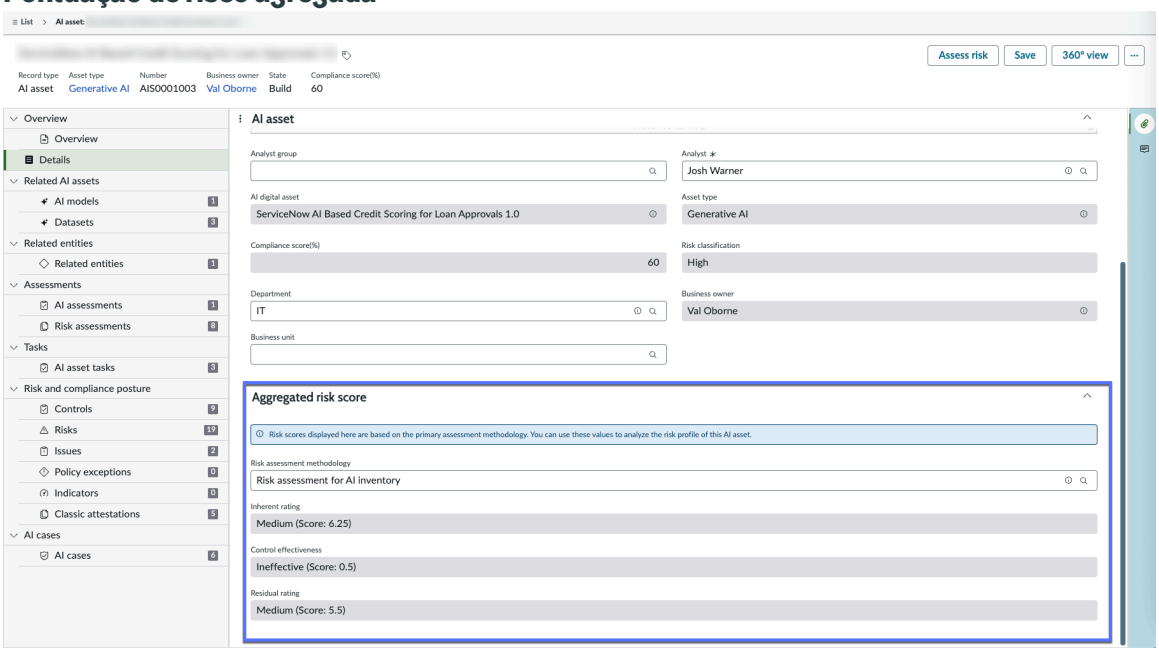
Importante: Para ver a pontuação de risco agregada, você deve habilitar **Migrar para Avaliações de risco avançadas** (sn_risk_advanced.migrate_to_advanced_risk) em **Tudo** > **Risco avançado** > **Propriedades**.

Nota: Você só poderá ver esta seção se Risco avançado a aplicação está instalada.

A pontuação de risco agregada consolida riscos individuais, como viés, desvio e segurança, para informar perfis de risco de IA de nível departamental ou empresarial, permitindo visibilidade e supervisão de nível superior. Por exemplo, vários modelos de IA voltados para o cliente que exibem sinais de viés podem levar a riscos organizacionais. A pontuação de risco agregada habilita Risco e conformidade de IA Obter uma visão consolidada dos riscos de IA em vários modelos, equipes e unidades de negócios, indo além das avaliações de risco fragmentadas.

A imagem a seguir mostra a seção de pontuação de risco agregado:

Pontuação de risco agregada



Ativos de IA relacionados

A seção Ativos de IA relacionados lista o seguinte para um sistema de IA:

- Modelos de IA: Os modelos de IA neste sistema de IA.
- Conjuntos de dados: Os conjuntos de dados usados neste sistema de IA.

Modelos de IA

Um modelo de IA é projetado, implantado e monitorado de acordo com estruturas de governança estruturadas. Essas estruturas garantem o uso ético do modelo de IA, a conformidade regulatória e a mitigação de riscos durante todo o ciclo de vida.

Um modelo de IA é desenvolvido por treinamento em grandes conjuntos de dados usando aprendizado de máquina ou outras técnicas de IA. O modelo aprende relacionamentos de dados para generalizar resultados para entradas novas e não vistas. Os modelos de IA são

Tradução automática

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

usados em aplicações como processamento de linguagem, reconhecimento de imagem e sistemas de recomendação.

Cada modelo executa uma tarefa definida, como classificação, regressão ou geração de conteúdo. Eles devem ser avaliados quanto à precisão, confiabilidade e robustez em cenários do mundo real. Os modelos também são avaliados quanto a riscos como viés, opacidade e comportamento não intencional.

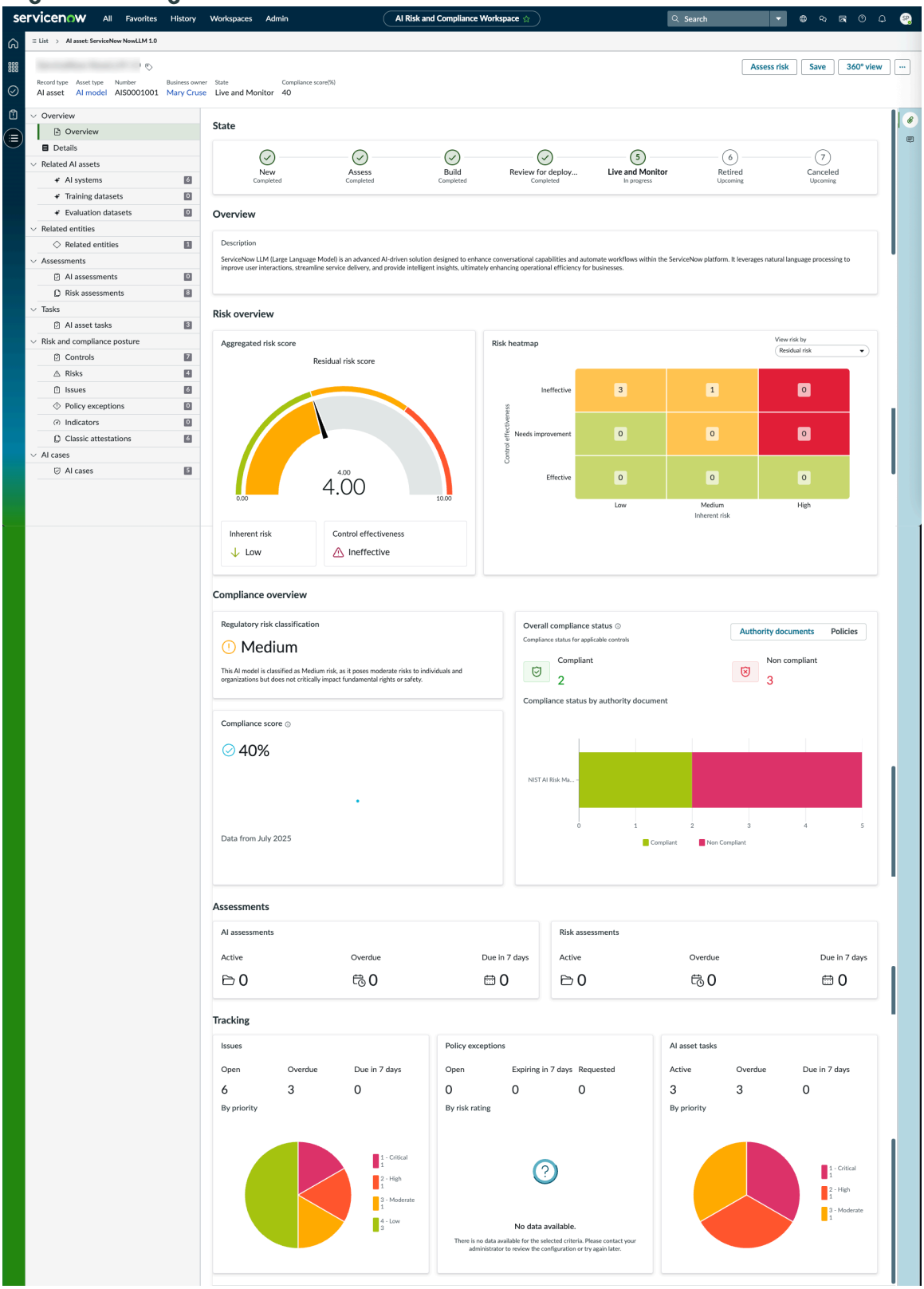
A validação regular e o monitoramento de desempenho garantem a eficácia e a estabilidade contínuas do modelo. A documentação clara ajuda a manter a transparência e oferece suporte à tomada de decisões informada. A conformidade com diretrizes éticas e padrões legais é fundamental durante todo o ciclo de vida do modelo.

A imagem a seguir mostra a página de visão geral de um modelo de IA.

Tradução automática

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

Página de visão geral do modelo de IA



Um registro de modelo de IA fornece uma pontuação de risco agregada. As pontuações de risco individuais para entidades que têm avaliação de risco para inventário de IA como acúmulo de metodologia de avaliação de risco (RAM) e formam uma pontuação de risco agregada. Você pode ver a pontuação de risco agregado na guia Detalhes do registro do sistema de IA no **Pontuação de risco agregada** seção. Para obter mais informações sobre

Tradução automática

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

como a pontuação de risco é acumulada, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.

Importante: Para ver a pontuação de risco agregada, você deve habilitar **Migrar para Avaliações de risco avançadas** (sn_risk_advanced.migrate_to_advanced_risk) em **Tudo** > **Risco avançado** > **Propriedades**.

Nota: Você só poderá ver esta seção se Risco avançado a aplicação está instalada.

A pontuação de risco agregada consolida riscos individuais, como viés, desvio e segurança, para informar perfis de risco de IA de nível departamental ou empresarial, permitindo visibilidade e supervisão de nível superior. Por exemplo, vários modelos de IA voltados para o cliente que exibem sinais de viés podem levar a riscos organizacionais. A pontuação de risco agregada habilita Risco e conformidade de IA Obter uma visão consolidada dos riscos de IA em vários modelos, equipes e unidades de negócios, indo além das avaliações de risco fragmentadas.

Ativos de IA relacionados

A seção Ativos de IA relacionados lista o seguinte para um modelo de IA:

- Sistemas de IA: Os sistemas de IA que usam este modelo de IA.
- Conjuntos de dados de treinamento: Os conjuntos de dados de treinamento usados neste modelo de IA.
- Conjuntos de dados de avaliação: Os conjuntos de dados de avaliação usados neste modelo de IA.

Conjuntos de dados

Um conjunto de dados é uma coleção curada de dados estruturados usados para desenvolver, implantar e monitorar sistemas de IA de acordo com as políticas organizacionais, regulamentações e padrões éticos.

O conjunto de dados de IA oferece suporte aos objetivos de governança capturando informações importantes sobre modelos de IA, incluindo avaliações de risco, status de conformidade, propriedade, trilhas de auditoria, e métricas de desempenho. Também permite supervisão, responsabilidade e tomada de decisões eficazes dentro da organização. A qualidade e a composição de um conjunto de dados afetam diretamente o desempenho, a justiça e a precisão do modelo de IA. Conjuntos de dados bem selecionados ajudam a verificar se os modelos aprendem padrões significativos e geram resultados confiáveis em cenários do mundo real.

Cada conjunto de dados deve ser avaliado quanto à integridade, precisão e relevância para o caso de uso pretendido. O viés nos conjuntos de dados pode levar a previsões de modelo injustas ou imprecisas e deve ser identificado e mitigado. Rastrear a linhagem de dados ajuda a verificar a rastreabilidade, a transparência e a responsabilidade na forma como os conjuntos de dados são usados e mantidos.

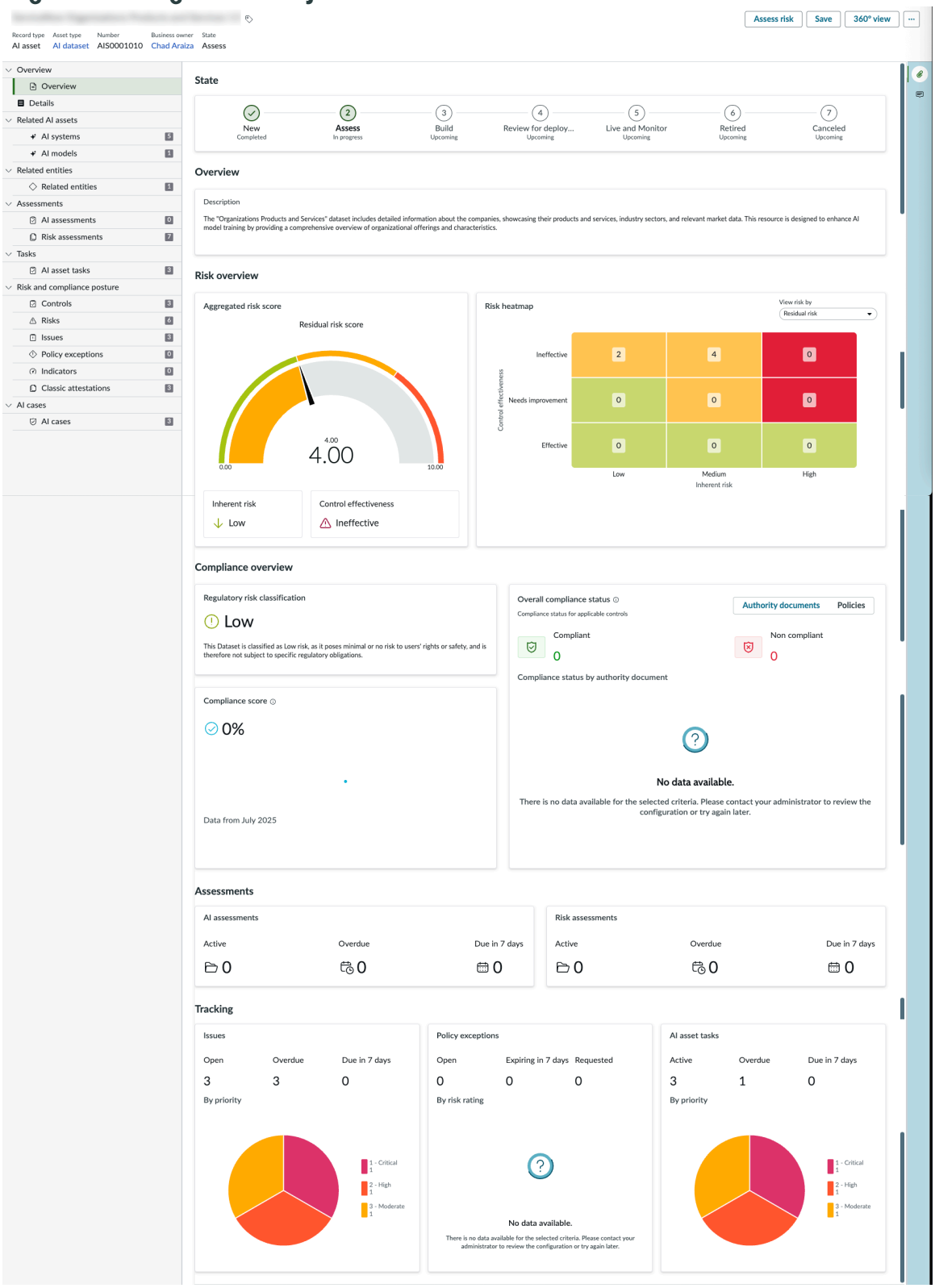
Os conjuntos de dados devem estar em conformidade com os regulamentos de proteção de dados, incluindo leis de privacidade e políticas de manipulação de dados organizacionais. Revisões e atualizações regulares ajudam a manter a qualidade do conjunto de dados e refletem os padrões de dados ou as necessidades de negócios em evolução.

A imagem a seguir mostra a página de visão geral dos conjuntos de dados.

Tradução automática

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

Página de visão geral dos conjuntos de dados



Um registro de conjunto de dados de IA fornece uma pontuação de risco agregada. As pontuações de risco individuais para entidades que têm avaliação de risco para inventário de IA como acúmulo de metodologia de avaliação de risco (RAM) e formam uma pontuação de risco agregada. Você pode ver a pontuação de risco agregado na guia Detalhes do registro do sistema de IA no **Pontuação de risco agregada** seção. Para obter mais informações sobre como a pontuação de risco é acumulada, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.

Tradução automática

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

Importante: Para ver a pontuação de risco agregada, você deve habilitar **Migrar para Avaliações de risco avançadas** (sn_risk_advanced.migrate_to_advanced_risk) em **Tudo** > **Risco avançado** > **Propriedades**.

Nota: Você só poderá ver esta seção se Risco avançado a aplicação está instalada.

A pontuação de risco agregada consolida riscos individuais, como viés, desvio e segurança, para informar perfis de risco de IA de nível departamental ou empresarial, permitindo visibilidade e supervisão de nível superior. Por exemplo, vários modelos de IA voltados para o cliente que exibem sinais de viés podem levar a riscos organizacionais. A pontuação de risco agregada habilita Risco e conformidade de IA Obter uma visão consolidada dos riscos de IA em vários modelos, equipes e unidades de negócios, indo além das avaliações de risco fragmentadas.

Ativos de IA relacionados

A seção Ativos de IA relacionados lista o seguinte para um conjunto de dados de IA:

- Sistemas de IA: Os sistemas de IA que usam este conjunto de dados de IA.
- Modelos de IA: Os modelos de IA que usam este conjunto de dados de IA.

Risco e conformidade de IA espaço

. Risco e conformidade de IA O espaço permite que o gerente de risco e conformidade da IA exiba a postura de risco completa dos ativos de IA para uma empresa.

Um gerente de risco e conformidade de IA deve ter uma visão completa dos riscos associados aos ativos de IA, como sistemas de IA, modelos e conjuntos de dados por vários motivos importantes listados a seguir:

- Avaliação de risco abrangente: Ter uma compreensão completa de todos os riscos potenciais permite que o gerente conduza uma avaliação de risco completa. Isso inclui a identificação de vulnerabilidades, possíveis falhas e áreas em que a IA pode causar danos ou não conformidade.
- Conformidade regulatória: Muitos setores têm regulamentações e padrões específicos aos quais os sistemas de IA devem aderir. Uma visão completa dos riscos ajuda a garantir que os ativos de IA estejam em conformidade com essas regulamentações, evitando penalidades legais e mantendo a reputação da organização.
- Privacidade e segurança de dados: Os sistemas de IA geralmente lidam com dados confidenciais. Entender os riscos ajuda a implementar medidas de segurança robustas para proteger esses dados contra violações, acesso não autorizado e uso indevido.
- Eficiência operacional: Ao identificar e mitigar riscos, o gerente pode melhorar a eficiência geral e a confiabilidade dos sistemas de IA. Isso reduz o tempo de inatividade, os erros e a necessidade de correções caras.
- Gestão de problemas: Em caso de um problema, ter uma visão completa dos riscos permite uma resposta mais eficaz e rápida. O gerente pode identificar rapidamente a causa raiz e tomar as ações apropriadas para mitigar o impacto.

A página inicial do espaço Risco e conformidade da IA atende a esses requisitos e exibe os dados relevantes nas guias a seguir.

- Painel Risco e conformidade
- Painel de operações
- Painel de Casos com IA

Tradução automática

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

Você pode acessar o espaço Risco de IA e conformidade navegando até **Tudo** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.

Selecione os hiperlinks para saber mais sobre os dados que cada uma dessas guias exibe.

Guia Risco e conformidade

Guia Risco e conformidade no Risco e conformidade de IA Exibe a classificação de risco de um inventário de ativos de IA e a postura de conformidade dos documentos e políticas de autoridade selecionados.

Ativos de IA se referem aos vários componentes e recursos essenciais para o desenvolvimento, implantação e operação de sistemas de inteligência artificial. Esses ativos podem incluir:

1. Sistemas de IA : A infraestrutura completa de software ou hardware que executa algoritmos e processos de IA. Isso pode incluir plataformas de aprendizado de máquina, sistemas de processamento de linguagem natural e outras aplicações orientadas por IA.
2. Modelos de IA Os modelos matemáticos e computacionais que são treinados em dados para executar tarefas específicas. Esses modelos podem variar de modelos de regressão linear simples a redes neurais complexas de aprendizado profundo.
3. Conjuntos de dados: As coleções de dados usadas para treinar, validar e testar modelos de IA.

Entender e gerenciar esses ativos de IA é crucial para garantir que os sistemas de IA sejam eficazes, confiáveis e estejam em conformidade com os padrões regulatórios e éticos definidos pela sua organização.

O painel Risco e conformidade tem as seções a seguir. Você pode detalhar os dados em cada widget em qualquer seção.

Visão geral de conformidade

Classificação de risco regulatório

Esta seção exibe as classificações de risco de sistemas de IA, modelos de IA, conjuntos de dados usando gráficos de rosca. Os riscos são classificados qualitativamente como **Alto** , **Baixo** , **Médio** e **Inaceitável** . Essas classificações são baseadas nas avaliações de risco dos ativos de IA.

Conformidade por documentos de autoridade e políticas

A seção mostra a conformidade com base nos controles implementados. Por padrão, as pontuações de conformidade são exibidas para as seguintes estruturas fornecidas na biblioteca:

- NIST AI Risk Management Framework: Esta estrutura exibe as quatro principais citações associadas, ou seja, mapear, medir, gerenciar e governar. Cada pontuação de conformidade de citação é exibida com base em suas certificações de controle.
- Lei de Inteligência Artificial da UE: Esta estrutura tem vários capítulos que são exibidos como citações e citações secundárias. Cada citação é mapeada para um objetivo de controle para fornecer uma pontuação percentual de conformidade.

Você pode optar por exibir os dados de conformidade selecionando uma das duas opções: **Documentos de autoridade** ou **Políticas** . Além disso, você pode exibir a porcentagem de pontuação geral de conformidade, junto com o número de documentos e políticas de autoridade em conformidade e fora

Tradução automática

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

de conformidade, usando o filtro suspenso para selecionar documentos ou políticas de autoridade específicos. Você também pode ver todos os problemas que exigem atenção imediata e casos de IA relacionados a cada documento ou política de autoridade.

Os documentos de autoridade são fornecidos exclusivamente para fins informativos e de orientação para ajudar na configuração inicial de Risco e conformidade de IA estruturas. Não constitui aconselhamento jurídico ou garantia de conformidade regulamentar. Você é o único responsável por garantir que todo o uso do Conteúdo esteja em conformidade com as leis, regulamentos, diretivas e padrões do setor aplicáveis em suas jurisdições.

Nota: Você pode configurar quais documentos e políticas de autoridade você deseja exibir na página inicial. Para obter mais informações, consulte Configure propriedades para postura de conformidade .

Visão geral de risco

Esta seção monitora e rastreia a postura de risco dos ativos de IA em sua organização. Usando o. **Ativo de IA** Filtro, você pode filtrar informações de postura de risco pelo tipo de inventário de ativos de IA.

Sistemas de IA por pontuação de risco agregada

Esta seção exibe as classificações dos sistemas de IA por pontuação de risco agregada usando o gráfico de rosca. As pontuações de risco são classificadas qualitativamente como **Alto** e. **Baixo** .

Mapa térmico de risco

O widget Mapa térmico de risco exibe a visualização de todos os riscos identificados nos ativos de IA. Por padrão, o filtro de risco residual é aplicado, mas você pode filtrá-lo com base no nível de risco inerente. O mapa térmico é segmentado e a segmentação muda com base no filtro. As atividades se enquadram na respectiva combinação de eficácia de risco e controle ou impacto e probabilidade. A combinação é baseada no filtro de classificação de risco selecionado. Você pode filtrar o mapa térmico de risco por metodologia de avaliação de risco (RAM), se tiver mais de um RAMs de risco publicados.

Visão geral do cenário regulatório

Você precisa instalar GRC: Gestão de mudanças regulatórias para ver esta seção. Para obter mais informações, consulte Instalando a Gestão de mudanças regulatórias .

Visão geral

- Alertas

  Esta seção exibe a distribuição de alertas regulatórios por estado do fluxo de trabalho ou fase do ciclo de vida usando um gráfico de rosca.

- Tarefas de mudança

  Esta seção exibe a distribuição de tarefas de mudança regulatória por estado do fluxo de trabalho ou fase do ciclo de vida usando um gráfico de rosca.

Avaliações

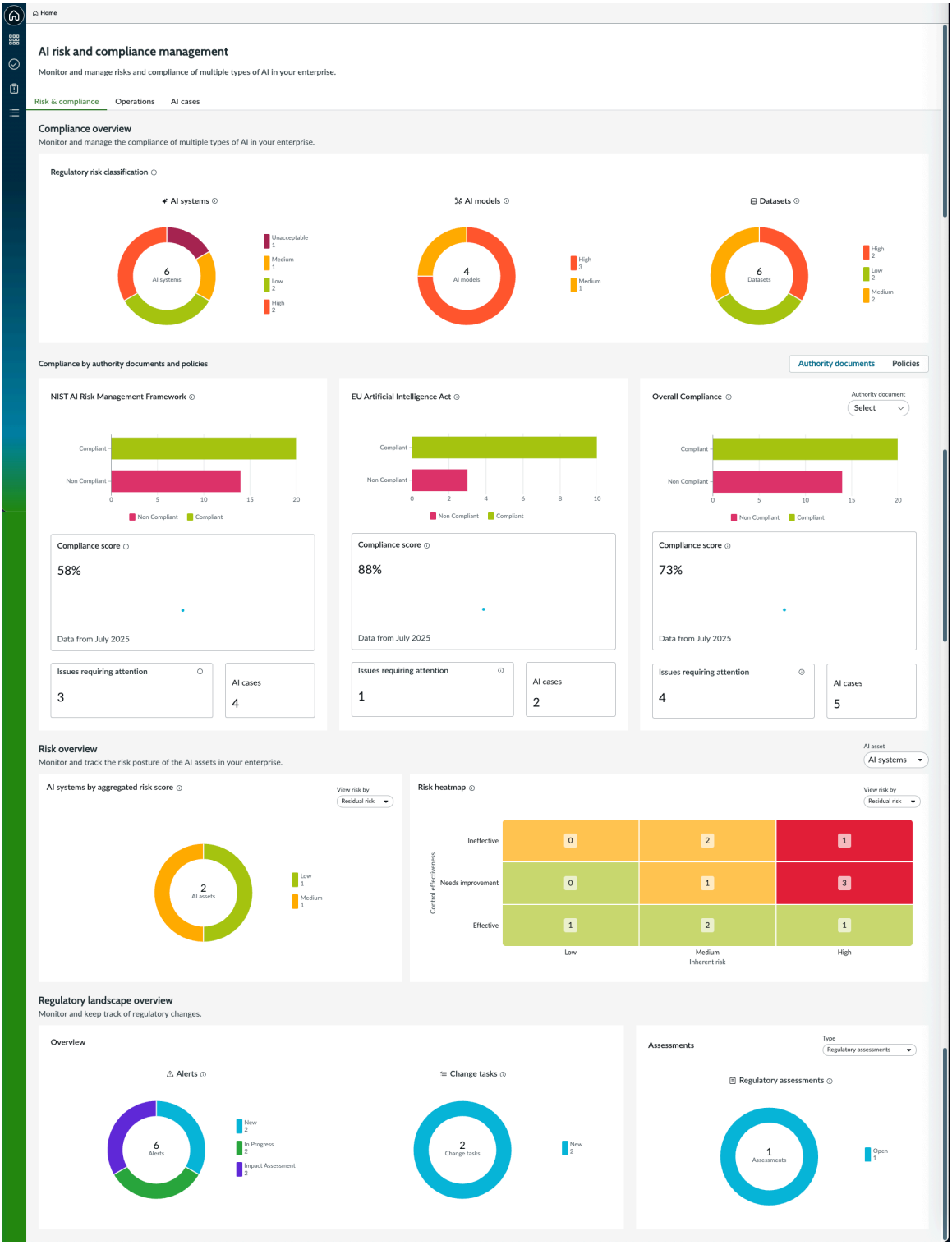
Esta seção exibe as avaliações de impacto regulatório e as avaliações de risco vinculadas a mudanças regulatórias usando um gráfico de rosca. Por padrão, o filtro de avaliações regulatórias é aplicado, mas você pode alterá-lo para Avaliações de risco.

Tradução automática

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

A imagem a seguir mostra o painel Risco e conformidade.

Painel Risco e conformidade



Guia Operações

A guia Operações no Risco e conformidade de IA O espaço fornece uma visão geral dos sistemas de IA por estado e departamento. Você pode ver avaliações de risco, avaliações de IA, garantia de controle e um detalhamento de problemas por prioridade e exceções de política por classificação de risco. Ele também mostra o número de casos de IA por prioridade.

Tradução automática

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

A guia Operações exibe os widgets listados na tabela a seguir.

Nota: Você pode detalhar os dados em cada widget.

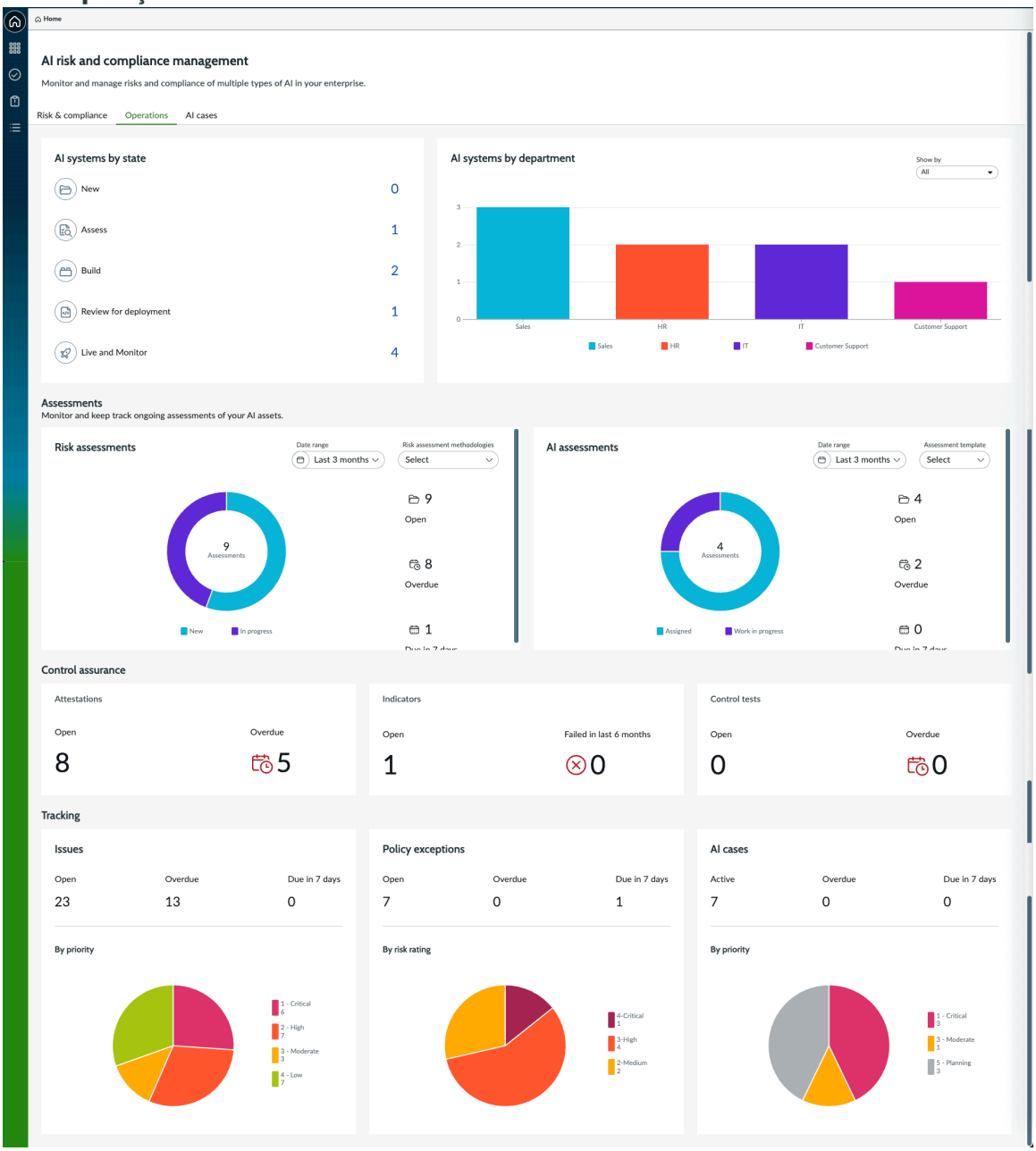
Widget	Descrição
Sistemas de IA por estado	Exibe o número de sistemas de IA por estados como Novo, Avaliar, Criar, Revisar para implantação e Tempo real e monitor.
Sistemas de IA por departamento	Exibe o número de sistemas de IA para cada departamento, como RH, Vendas, Suporte ao cliente e TI. Neste widget, você pode usar a lista suspensa Mostrar por para exibir os sistemas de IA por classificações de risco, como **A ser determinado** , **Alto** , **Médio** , **Baixo** e **Inaceitável** .
Avaliações	
Avaliações de riscos	Exibe o número de avaliações em aberto, em andamento, atrasadas e vencidas nos 7 dias.
Avaliações de IA	Exibe o número de avaliações que estão nos estados rascunho, atribuído e Trabalho em andamento. Ele também mostra o número de avaliações abertas, atrasadas e vencidas em 7 dias.
Garantia de controle	
Atestados	Exibe o número de certificações abertas e atrasadas.
Indicadores	Exibe o número de indicadores que estão abertos e os que falharam nos últimos 6 meses.
Testes de controle	Exibe o número de testes de controle que estão abertos e atrasados.
Acompanhamento	
Problemas	Exiba o número de problemas em aberto, atrasados e atrasados em 7 dias e também exiba o gráfico de pizza de problemas por prioridade.
Exceções às políticas	Exiba o número de exceções de política que estão em aberto, atrasadas e vencidas em 7 dias e também exiba o gráfico de pizza de exceções de política por classificação de risco.
Casos de IA	Exiba o número de casos de IA ativos, atrasados e vencidos em 7 dias e também exiba o gráfico de pizza de casos de IA por prioridade.

A imagem a seguir mostra o painel Risco de IA e conformidade.

Tradução automática

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

Guia Operações



Guia Casos com IA

Rastreie, monitore e analise seus fluxos de trabalho de caso de IA, identifique gargalos de fluxo de trabalho e verifique sua responsabilidade pelos riscos relacionados à IA usando o painel Risco e conformidade da IA. Como administrador de IA, você também pode usar o painel para rastrear o status e as tendências de suas consultas relacionadas à IA.

Casos de IA

. **Casos de IA** O painel Risco e conformidade da IA fornece as principais métricas, tendências e tarefas acionáveis que você pode usar para rastrear riscos de IA, atividades de caso, acompanhamento de conformidade e imposição de governança. Você pode obter informações em nível de caso, acompanhamento em nível de tarefa e responsabilidade por suas responsabilidades e andamento. Como um administrador de IA, você pode relatar um caso quando uma violação é encontrada. Um analista de IA também acompanha o caso e chega a uma resolução.

Tradução automática

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

Você pode detalhar os dados em cada um dos widgets a seguir para saber mais sobre um caso de IA.

Status de casos de IA por estado

Mostra a distribuição de casos de IA relatados por estado do ciclo de vida ou estado do fluxo de trabalho.

Status dos casos de IA por prioridade

Casos de IA com base em sua prioridade: Crítica, Alta, Moderada, Baixa e Planejamento.

Casos de IA

Lista resumida de casos de IA relatados:

- Todos: Todos os casos de IA
- Atrasados: Casos de IA que ultrapassaram a data de vencimento.
- Vencimento em 7 dias: Casos de IA com vencimento nos próximos 7 dias.
- Não atribuídos: Casos de IA que não são atribuídos a ninguém.

Atributos de cada caso, como Nome, subtipo, analista de caso, Prioridade, e Estado estão disponíveis em uma exibição de lista. Selecione cada cartão para exibir essa categoria de casos de IA em uma exibição de lista.

Tendências

Padrões visuais e dados históricos associados aos casos de IA:

- Widget Casos de IA por subtipo: Tendências por diferentes categorias dos subtipos de caso de IA. Você pode agrupar dados por unidade de negócios, local ou causa primária para obter informações contextuais sobre os problemas ou padrões de casos de IA nos departamentos ou sistemas. Você pode filtrar por ativos de IA.

- Widget Casos abertos e encerrados: Tendências históricas das resoluções de casos em um intervalo de tempo especificado. Você pode ver as tendências históricas nos últimos 12 meses. As tendências históricas ajudam as partes interessadas a analisar as flutuações de volume e a eficiência com que os casos foram encerrados.

  Nos últimos 12 meses, considere que 4 200 casos foram criados e 3 960 casos encerrados. O tempo médio de fechamento do caso foi de 2,8 dias, o pico de volume de casos foi em janeiro de 2025 (510 casos foram criados) e o mês de resolução de caso mais rápido foi março de 2025. Você pode ver que, nos últimos 12 meses, a eficiência do fechamento de casos melhorou constantemente, com uma redução de 12% no tempo médio de resolução em comparação com o ano anterior.

Acompanhamento

Andamento do caso com IA no nível de tarefa e problema:

- Tarefas de ação
  - Número de tarefas nos estados Atrasadas, Vencidas em 7 dias ou Não Atribuídas.
  - Distribuição de tarefas por status, como Rascunho ou Trabalho em andamento.
- Problemas

Tradução automática

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

- Contagens de problemas vinculados a casos de IA por estados como Novo, Revisão ou Respostas.
- Contagens de problemas vinculados a casos de IA por detalhes adicionais, como atrasados, vencidos em 7 dias ou não atribuídos.

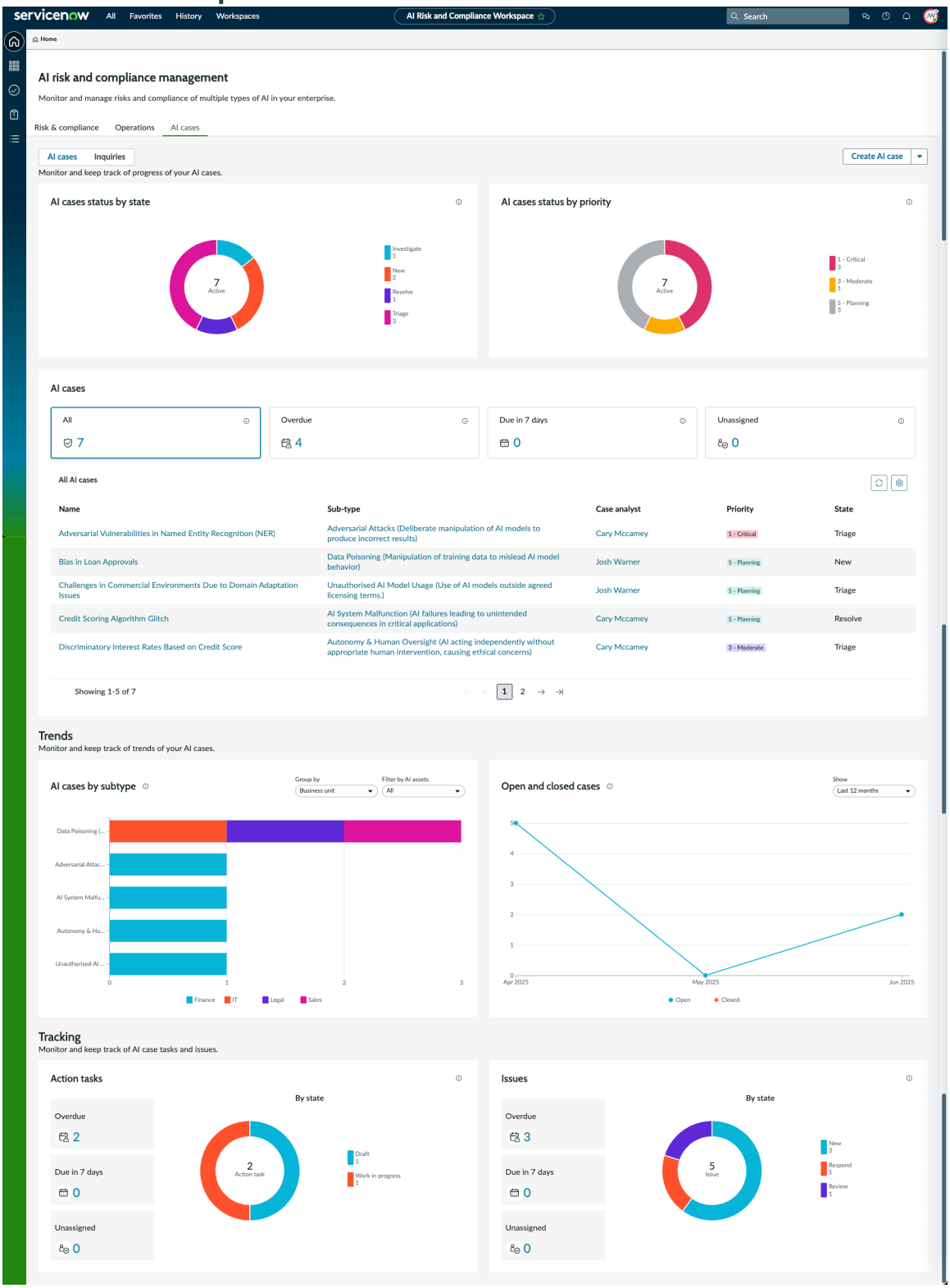
. **Criar caso de IA** O botão permite que você inicie um novo registro de caso de IA no painel de monitoramento. Esta ação é normalmente usada para documentar, investigar ou rastrear problemas, riscos ou preocupações de conformidade relacionados a modelos ou conjuntos de dados de IA. Use **Criar problema** Botão para criar um problema relacionado a casos de IA.

O exemplo a seguir mostra o. **Casos de IA** No painel Risco de IA e conformidade.

Tradução automática

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

Guia Casos de IA no painel Risco e conformidade da IA



Consultas

. **Consultas** No painel Risco e conformidade com IA fornece uma exibição estruturada do fluxo de trabalho de consulta com IA. Use os seguintes widgets no painel para rastrear a conformidade e monitorar o status e o andamento de uma consulta:

Você pode detalhar os dados em cada um dos widgets a seguir para saber mais sobre um caso de IA.

Tradução automática

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

Status das consultas por estado

Contagens de consultas por estado. As consultas Novas, Triagem, Em andamento e Aprovadas são representadas no gráfico de rosca.

Status das consultas por prioridade

Contagens de consultas por prioridade. Uma consulta pode ter prioridades Crítica, Alta, Moderada, Baixa ou Planejamento.

Consultas

Lista resumida de todas as consultas de IA. É filtrável com base em parâmetros como status, prioridade e atribuição.

Os atributos essenciais das consultas são baseados na relevância ou urgência operacional. Cada entrada de consulta inclui metadados como:

- Nome
- Solicitação de
- Atribuição a
- Estado
- Prioridade

Tendências

Informações baseadas em tendências sobre sua atividade de consulta em toda a organização. Essas visualizações oferecem suporte à análise longitudinal para melhorar o planejamento e a capacidade de resposta da conformidade.

Nota: A análise longitudinal se refere ao processo de analisar pontos de dados em departamentos, equipes ou sistemas durante um período de tempo.

Os filtros, como os ativos de IA e o intervalo de tempo, ajudam você a refinar a análise.

- Consultas por unidade de negócios: Você pode ver a distribuição de consultas nos vários departamentos ou áreas funcionais da sua organização. Esta distribuição ajuda você a identificar de onde a maioria das preocupações relacionadas à IA se originam para que você possa planejar mitigação de risco mais direcionada ou treinamento de conscientização.
- Consultas abertas e encerradas: Você pode rastrear o volume de consultas iniciadas e resolvidas em um intervalo de tempo selecionado. Este acompanhamento permite rastrear o desempenho do fluxo de trabalho e planejar a capacidade futura.

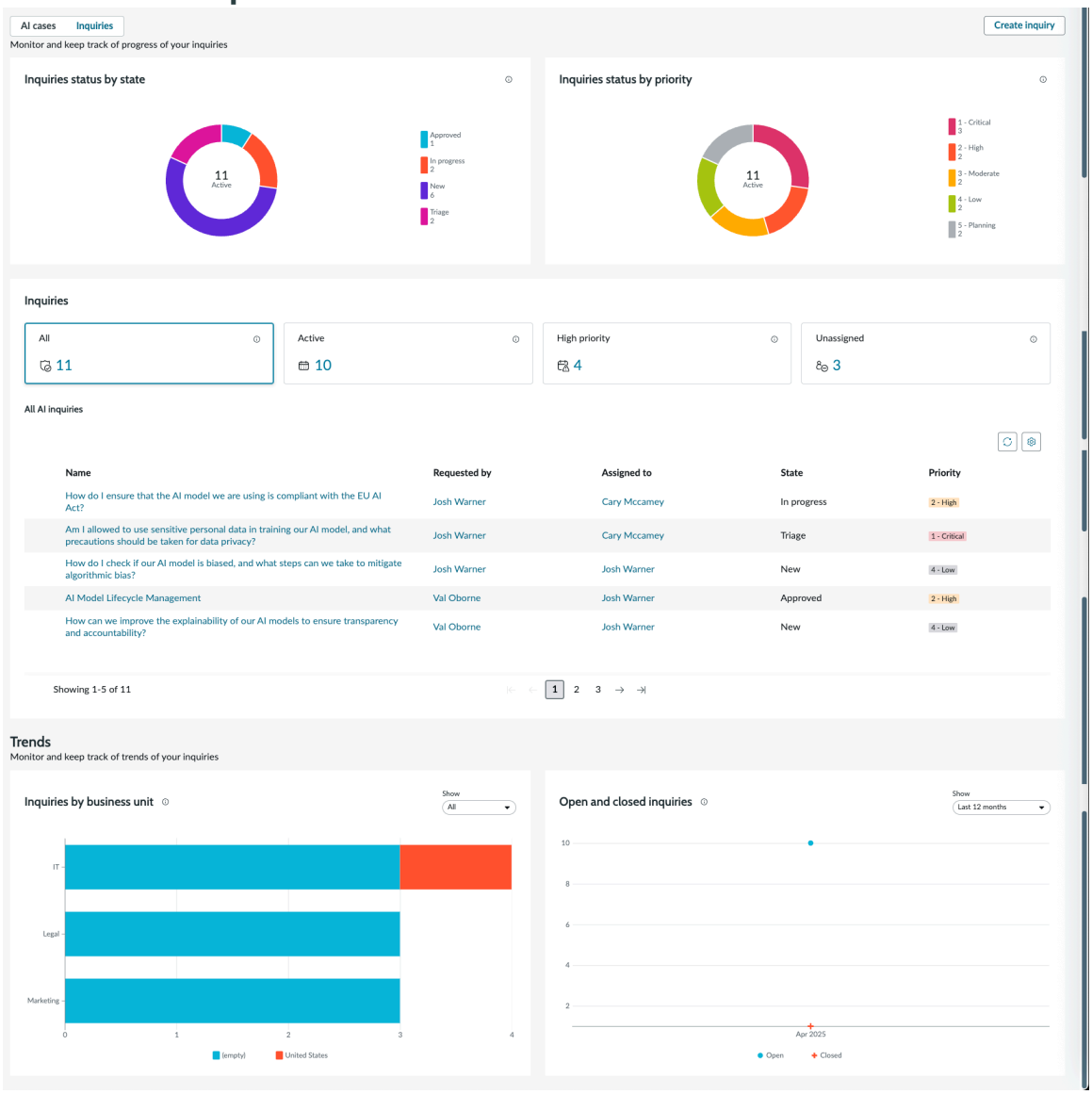
Use **Criar consulta** botão para iniciar uma nova consulta. Você pode fazer relatórios oportunos de preocupações relacionadas à IA ou solicitações de esclarecimento.

O exemplo a seguir mostra o. **Consultas** No painel Risco de IA e conformidade.

Tradução automática

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

Guia Consultas no painel Risco de IA e conformidade



Workbench de mapa térmico de risco de IA

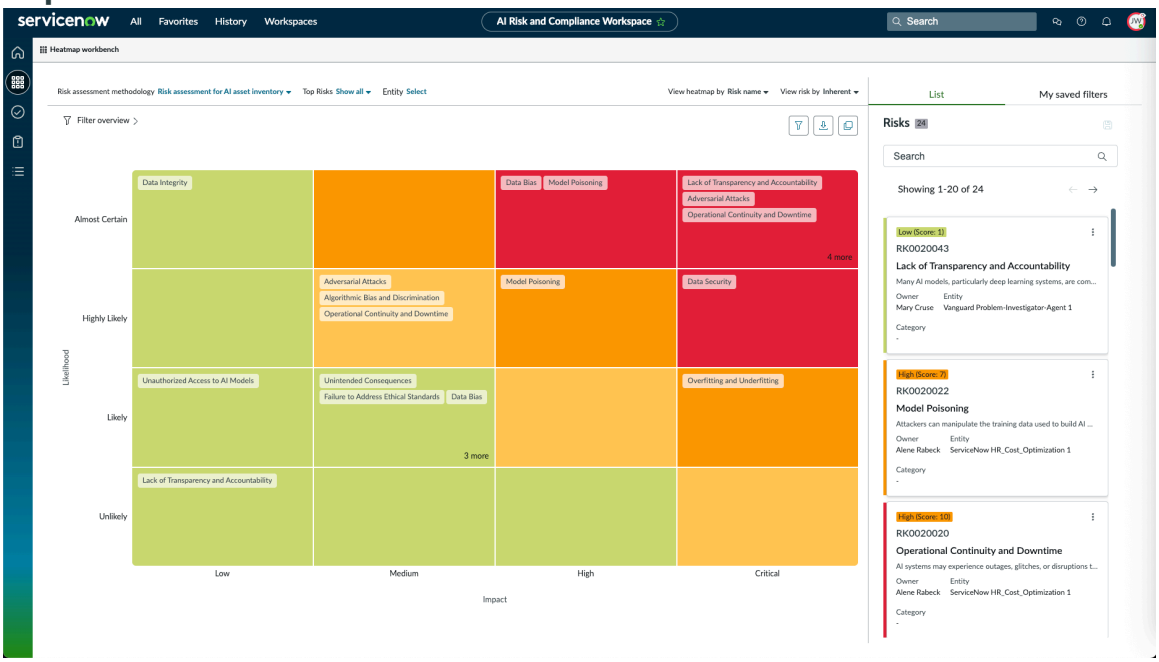
Um mapa térmico de risco é uma representação gráfica de seus dados de risco. Os valores individuais contidos em uma matriz são representados em cores que denotam um significado. Você pode usar mapas térmicos de risco para ver os resultados da avaliação de risco de IA em um formato conveniente, visualmente atraente e sucinto.

Os dados no mapa térmico são obtidos a partir das avaliações de risco. Para entender mais sobre o mapa térmico e seus filtros, consulte Configurar mapas térmicos de risco. A figura a seguir exibe o mapa térmico de risco.

Tradução automática

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

Mapa térmico de risco de IA



Página principal de tarefas para Risco e conformidade de IA

A página Tarefas no Risco e conformidade de IA O espaço fornece uma exibição de painel único das tarefas pendentes, das tarefas do grupo e das tarefas que estão na sua lista de observação. Você também pode atualizar as tarefas diretamente no painel.

Guias na página Tarefas

A página Tarefas no Risco e conformidade de IA O espaço exibe as seguintes guias:

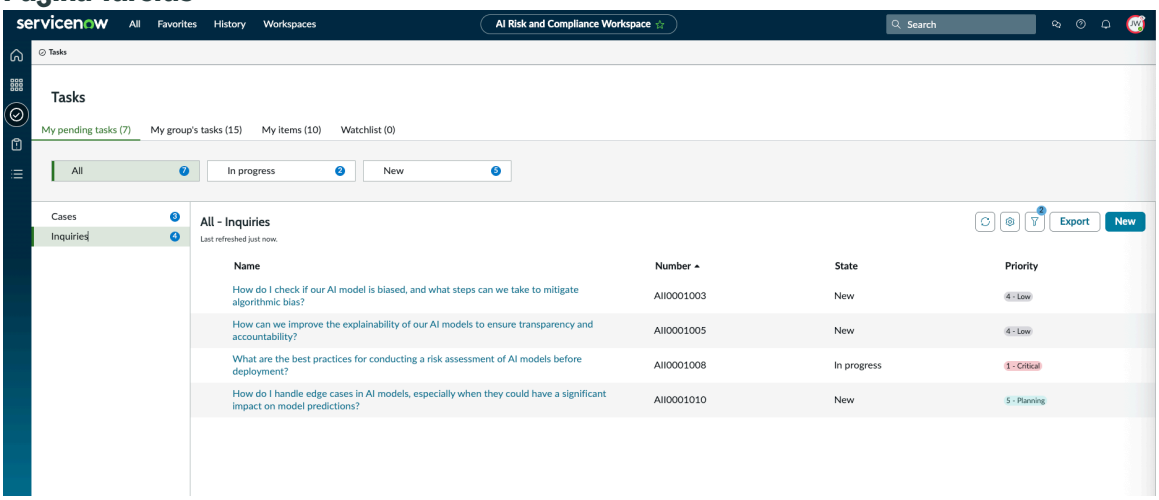
- **Minhas tarefas pendentes**
- **Tarefas do meu grupo**
- **Meus itens**
- **Lista de observação**

Uma página Tarefas de amostra para um usuário conectado é mostrada no exemplo a seguir. Um usuário com a função sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst pode exibir o espaço Tarefas.

Tradução automática

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

Página Tarefas



Minhas tarefas pendentes

. **Minhas tarefas pendentes** a seção ajuda você a acessar todos os casos e tarefas que foram atribuídos a você. Esta seção inclui as seguintes informações:

- **Tarefas de ativos com IA** : Todas as tarefas de ativos de IA atribuídas a mim.
- **Ativos de IA** : Todos os ativos de IA atribuídos a mim.
- **Avaliações de risco em massa** Quaisquer avaliações de risco em massa atribuídas a mim.
- **Casos** : Todos os casos de IA atribuídos a mim para trabalhar.
- **Consultas** Consultas com IA pendentes comigo para revisão. Por exemplo, como analista de caso de IA, você criou uma consulta e a atribuiu a um responsável pela consulta para trabalhar nela. O responsável pela consulta concluiu a consulta e a enviou para revisão. Todas essas consultas estão disponíveis nesta seção.
- **Problemas** : Todos os problemas originados de casos de IA estão visíveis para mim.
- **Avaliações de risco** : Todas as avaliações de risco dos sistemas de IA estão visíveis para mim.

Minhas tarefas de grupo

. **Tarefas do meu grupo** a seção ajuda você a acessar todos os casos e tarefas que foram atribuídos ao meu grupo de atribuição. Esta seção inclui as seguintes informações:

- **Casos** : Todos os casos de IA atribuídos ao meu grupo de atribuição.
- **Consultas** : Todas as consultas pendentes com meu grupo de atribuição para revisão.

Meus itens

. **Meus itens** a seção ajuda você a acessar vários itens que foram atribuídos a mim. Esta seção inclui as seguintes informações:

- **Tarefas de ativos com IA** : Todas as tarefas de ativos de IA atribuídas a mim.
- **Avaliações de risco em massa** Quaisquer avaliações de risco em massa atribuídas a mim.
- **Consultas** Consultas com IA pendentes comigo para revisão.

Tradução automática

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

- **Problemas** : Todos os problemas originados de casos de IA estão visíveis para mim.
- **Exceções de política** : Todas as exceções de política para os sistemas de IA estão visíveis para mim.

Lista de observadores

. **Lista de observação** A seção ajuda você a acessar todos os casos e tarefas aos quais sou adicionado na lista de observação.

Editar lista

Você pode adicionar ou remover as colunas de relatório em qualquer uma das guias na página Tarefas. Para adicionar ou remover colunas:

1. Navegue até a guia Obrigatório e selecione a categoria necessária.
2. Selecione o ícone Ações de lista ( ) e, em seguida **Editar colunas** .
3. Selecione e mova as colunas necessárias na lista de **Colunas disponíveis** . **Colunas selecionadas** e o contrário.
4. Selecione **OK**.

As colunas selecionadas são adicionadas ou removidas.

Configuração da Risco e conformidade de IA

Para usar o. Risco e conformidade de IA, você baixa e ativa a aplicação e, em seguida, deve publicar os modelos de avaliação e configurar as avaliações e sua lógica de automação para garantir pontuações de avaliação de risco precisas.

Visão geral da configuração

1. Instalar Risco e conformidade de IA
2. Instalar Risco e conformidade de IA Conteúdo
3. Publique os modelos de avaliação
4. Fluxos ativados para Risco e conformidade de IA

Instalar Risco e conformidade de IA

Você pode instalar o. Risco e conformidade de IA aplicação (sn_grc_ai_gov se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Risco e conformidade de IA em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a. Risco e conformidade de IA.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Risco e conformidade de IA Gestão:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Referência do Risco e conformidade de IA.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Risco e conformidade de IA Aplicação de gestão (sn_grc_ai_gov usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Risco e conformidade de IA Pacote de conteúdo

. ServiceNow Risco e conformidade de IA O Pacote de conteúdo fornece conteúdo básico que permite que os gerentes de risco e conformidade garantam que as organizações estejam em conformidade com os regulamentos e políticas em relação aos sistemas de IA.

Metodologias de avaliação de risco (RAMs)

O pacote de conteúdo oferece os seguintes RAMs, por padrão:

- Classificação de risco do sistema de IA.
- Avaliação de risco para inventário de IA.
- Classificação de risco para Modelo de IA ou Conjunto de dados.

Modelos de avaliação

Os seguintes modelos de avaliação estão disponíveis por padrão quando você baixa e instala o pacote de conteúdo:

Sistemas de IA

Tradução automática

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

- Avaliação de impacto da IA.
- Avaliação de impacto da IA do laboratório.
- Questionário de avaliação de IA de alto risco.
- Avaliação de impacto da IA para avaliação de conformidade da Lei da IA da UE.
- Avaliação de conformidade da Lei de IA da UE- Disponível no estado Rascunho, começando com Zurich versão.
- Avaliação de impacto dos direitos fundamentais para sistemas de IA de alto risco (FRIA) - Disponível no estado Rascunho, começando com Zurich versão.

Nota: Você deve publicar as avaliações no estado Rascunho antes de usá-las.

Modelos de IA

Avaliação de impacto da IA no inventário de ativos de IA.

Casos de IA

Questionário de avaliação de caso com IA.

Instalar Risco e conformidade de IA Conteúdo

Você pode instalar o. Risco de IA e conteúdo de conformidade aplicação (sn_grc_ai_gov_cont se você tiver a função de administrador. Esta aplicação é um repositório centralizado de estruturas, citações, objetivos de controle, declarações de risco e modelos de avaliação. Usar esta aplicação acelera os clientes uma vantagem operacional ao adotar vários regulamentos e estruturas.

Isenção de responsabilidade

Importante: O conteúdo pré-embalado incluído neste produto é fornecido exclusivamente para fins informativos e de orientação para ajudar na configuração inicial das estruturas de risco e conformidade de IA. Não constitui aconselhamento jurídico ou garantia de conformidade regulamentar. Os clientes são os únicos responsáveis por garantir que todo o uso do Conteúdo esteja em conformidade com as leis, regulamentos, diretivas e padrões do setor aplicáveis em suas jurisdições. Ao usar este conteúdo, o Cliente reconhece que deve validar, personalizar e manter independentemente a precisão e a relevância de todas as informações com base em seu contexto jurídico, regulatório e operacional específico. O provedor se isenta de qualquer responsabilidade por decisões tomadas com base no uso de tal conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Risco e conformidade de IA A aplicação de conteúdo instala a biblioteca predefinida de estruturas, como a Estrutura de gestão de riscos de IA do NIST e a Lei de inteligência artificial da UE para iniciar atividades operacionais para a empresa:

- Agências
- Documentos de Autoridade
- Citações
- Objetivos de controle
- Avaliações de risco

Tradução automática

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

- Modelos de avaliação com IA
- Metodologias de avaliação de risco de IA

Os seguintes aplicativos também são instalados com Risco e conformidade de IA Conteúdo:

- visualização de relacionamento de 360 graus (sn_grc_36-degree)
- Governança de IA Núcleo (sn_ai_governance)
- Risco e conformidade de IA Gestão (sn_grc_ai_gov)
- Modelo de fundação de dados (sn_cmdb_foundation)
- Registro de dados (sn_data_registry)
- Componente de IU da grade de dados (sn_datagrid)
- Funções do recurso GRC (sn_grc_ftr_role)
- Modelos de documento (sn_doc)
- GRC: Elementos comuns do espaço (sn_grc_workspace)
- GRC: Configurador de aprovador (sn_grc_appr)
- GRC: Política e conformidade (sn_compliance)
- GRC: Mapa térmico de risco (sn_risk_heatmap)
- GRC: Perfis (sn_grc)
- GRC: Gestão de riscos (sn_risk)
- GRC: Gestão de taxonomia (sn_grc_taxonomy)
- GRC: Componentes comuns compartilhados de risco (sn_irm_shared_cmn)
- Biblioteca da agência regulatória (sn_reg_body_mgmt)
- Ações de pós-avaliação para Avaliações inteligentes (sn_smart_imp_auto)
- Registro - vertical (sn_rec_pg_vertical)
- Smart Assessment Core (sn_smart_asmt)
- sn-reusable-impact-framework (sn_impact_fwk)
- sn-smart-assessment-designer (sn_smart_asmt_desg)
- sn-smart-assessment-connected (sn_smart_asmt_conn)
- Inspetor de espaço (sn_inspector)
- Componente de IU comum do SPM (sn_spm_com_ui_comp)

Procedimento

1. Encontre Risco e conformidade de IA Aplicação de conteúdo (sn_grc_ai_gov_cont usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

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

Verificar Risco e conformidade de IA Conteúdo

Verifique se Risco e conformidade de IA o conteúdo está instalado corretamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Plug-ins**.
2. No Gerenciador de aplicações, pesquise Risco e conformidade de IA.
3. Na lista relacionada Instalado, certifique-se de ver Risco e conformidade de IA Conteúdo e. Risco e conformidade de IA Gestão.
4. Ir para **Espaços** > **Espaço de avaliação**.
5. Na lista Modelos de avaliação, certifique-se de que **Avaliação de impacto dos direitos fundamentais para sistemas de IA de alto risco (FRIA)** e. **Avaliação de conformidade da Lei de IA da UE** aparece na lista com o estado publicado como falso.

Resultado
. Risco e conformidade de IA O conteúdo é instalado e verificado.

O que Fazer Depois
Configurar Risco e conformidade de IA Espaço

Configurar Risco e conformidade de IA Espaço

Configure o. Risco e conformidade de IA Espaço usando Construtor de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, ui_builder_admi

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Oferece experiências de espaço configurável pré-criadas para usuários específicos. Esses espaços pré-criados podem ser atualizados e modificados no Construtor de IU em vez de criar uma experiência do zero. Para obter uma lista de espaços pré-criados que a ServiceNow oferece, consulte Lista de espaços . Para atualizar uma experiência de espaço configurável existente, consulte Abra uma experiência de espaço configurável em Construtor de IU .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Para editar a configuração do espaço, defina **Escopo da aplicação** . **Gestão de risco e conformidade com IA** .
3. Selecione **Coleções de páginas** .
4. Selecione **Guias da página inicial de Conformidade e Risco de IA** .
5. Em **Páginas e variantes** , selecione a página que você deseja editar.
6. Faça as mudanças necessárias.

Resultado
Suas mudanças serão refletidas em Risco e conformidade de IA Espaço sob as páginas correspondentes.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Crie um Espaço configurável experiência

Crie um Espaço configurável página

Construtor de IU

Receba documentação adicional e detalhada sobre como configurar e usar Construtor de IU.

Configurar Risco e conformidade de IA propriedades

Configurar Risco e conformidade de IA propriedades para especificar quais documentos e políticas de autoridade você deseja exibir na página inicial. Você também pode especificar uma RAM padrão a ser usada para avaliações de risco de sistemas de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os documentos e políticas de autoridade que você configura são usados na seção Visão geral de conformidade do painel Risco e conformidade no Risco e conformidade de IA página inicial.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure o. `sn_grc_ai_gov.highlighted_authority_document` propriedade para especificar quais documentos de autoridade você deseja exibir na página inicial.
   Insira no máximo 2 documentos de autoridade separados por vírgula em **Selecione documentos de autoridade para emissão de relatórios de postura de conformidade** campo.
3. Configure o. `sn_grc_ai_gov.highlighted_policy` propriedade para especificar quais políticas você deseja exibir na página inicial.
   Insira no máximo 2 políticas separadas por vírgula em **Selecione políticas para emissão de relatórios de postura de conformidade** campo.
4. Configure o. `sn_grc_ai_gov.aisystem_primary_ram` Propriedade para especificar uma metodologia de avaliação de risco (RAM) padrão para sistemas de IA.
   Insira a RAM em **RAM primária padrão para o sistema de IA** Campo.Esta RAM será usada como RAM padrão para todas as avaliações de risco.

Publique os modelos de avaliação

Ao criar um novo sistema de IA ou atualizar um existente, publique os modelos de avaliação antes de iniciar as avaliações necessárias, como avaliação de impacto e avaliação de conformidade. Você deve publicar um modelo de avaliação para que as avaliações possam ser iniciadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dois modelos de avaliação são fornecidos por padrão para as seguintes avaliações:

- Avaliação de impacto da IA: A avaliação de impacto da IA garante que seu sistema de IA seja eficaz e respeite os direitos dos indivíduos. Ao identificar e lidar com possíveis impactos na privacidade, não discriminação e outros direitos humanos, você pode ajudar

Tradução automática

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

a garantir que seu sistema de IA esteja em conformidade com as regulamentações e estruturas globais, como a Lei da IA da UE e a Estrutura de risco e conformidade da IA do NIST. Isso ajuda seu sistema a operar de forma ética e responsável, de acordo com as políticas de IA organizacional.

- Avaliação de impacto da IA para avaliação de conformidade da Lei da IA da UE: A avaliação de impacto da IA para avaliação de conformidade da Lei da IA da UE é um processo estruturado usado para avaliar se um sistema de IA está em conformidade com a Lei de Inteligência Artificial da UE (Lei da IA), com foco especial em sua classificação de risco e garantindo a conformidade com os requisitos fundamentais de direitos, segurança e transparência. O objetivo desta avaliação é garantir que os sistemas de IA de alto risco não representem danos aos usuários, à sociedade ou ao meio ambiente e atendam às obrigações regulatórias de acordo com a Lei de IA.

Ambos os modelos estão disponíveis em **Rascunho** estado por padrão. Um usuário com a função sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager pode publicar as avaliações. Depois que as avaliações são publicadas, o estado muda para **Publicado** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de avaliação**.
2. Selecione e abra os modelos a seguir, um de cada vez.
   - **Avaliação de impacto da IA**
   - **Avaliação de impacto da IA para conformidade com a Lei de IA da UE**
3. Selecione **Publicar**.

Resultado

Os modelos estão publicados e prontos para serem usados para avaliações. O estado dos modelos muda para **verdadeiro** .

O que Fazer Depois

- Crie uma regra de negócio
- Iniciar a avaliação de IA em um ativo de IA
- Execute a avaliação de impacto em um caso de uso de IA
-

Como usar o Risco e conformidade de IA

Use Risco e conformidade de IA Solicitar sistemas de IA, modelos de IA, conjuntos de dados de IA e assim por diante e executar avaliações para que eles determinem sua postura de risco.

Solicitar um caso de uso de IA

Solicite o desenvolvimento ou a aquisição de um caso de uso de IA para iniciar e documentar a necessidade de uma solução orientada por IA em uma organização. Esse processo garante que as implementações de IA estejam alinhadas com os objetivos de negócios, em conformidade com as regulamentações e tecnicamente viáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário de negócios de risco e conformidade com IA (Central do funcionário Sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner (painel da Torre de controle com IA)

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Solicitar um sistema de IA permite que você inicie solicitações para o desenvolvimento ou aquisição de soluções baseadas em IA. Se você precisa de um modelo de IA personalizado, uma ferramenta de automação ou um sistema de análise avançada, essa plataforma simplifica o processo capturando os principais requisitos e facilitando as aprovações.

Por exemplo, uma instituição financeira deseja melhorar seu processo de aprovação de empréstimo implementando um sistema de pontuação de crédito baseado em IA. A equipe financeira envia uma solicitação de IA, detalhando seus requisitos, como detalhes de avaliação de risco, análise de dados de crédito e tomada de decisão automatizada. A solicitação é revisada quanto à viabilidade, orçamento e conformidade antes que o desenvolvimento ou a aquisição prossiga.

Procedimento

1. Solicite um sistema de IA do Central do funcionário Ou o painel da Torre de controle com IA.
   - Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   - Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Serviços de tecnologia** > **Ativos de IA**.
   a. Selecione **Solicite um caso de uso de IA** cartão.
3. No painel da Torre de controle com IA, selecione a lista E navegue até o inventário de ativos de IA.
   a. Selecione **Adicionar ativo de IA** .
   b. Selecione **Sistema de IA** e selecione **Próximo** para continuar.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Solicitar um sistema de IA, consulte Formulário Solicitar um caso de uso de IA.
5. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Adicionar anexos** .
6. **Opcional:** Para salvar o formulário como rascunho e editá-lo mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .
7. Selecione **Enviar**.
   Depois de enviar este formulário, a equipe do Centro de excelência em IA o revisa e orienta você durante o processo.

O que Fazer Depois

Solicitar um modelo de IA

Formulário Solicitar um caso de uso de IA

O formulário Solicitar um caso de uso de IA foi projetado para simplificar o processo de solicitação para desenvolver ou adquirir uma solução baseada em IA. Este formulário de admissão confirma que todos os detalhes necessários, documentos de suporte e considerações de conformidade são capturados antes de avançar com o desenvolvimento e a implantação da solução de IA.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

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

Formulário Solicitar um caso de uso de IA

Campo	Descrição
Detalhes	
Nome	Nome exclusivo do caso de uso de IA ou do sistema de IA. Por exemplo, `Pontuação de crédito baseada em IA para aprovações de empréstimo`.
Estado	Indica se o sistema de IA está no estado de rascunho, desenvolvimento ou implantado. Para obter mais informações sobre os estados, consulte Ciclo de vida do ativo de IA.
Versão	Número da versão do sistema de IA. Por exemplo, v1.0.
Categoria do modelo	Categoria do modelo de IA para classificar como o sistema aprende e decide. As opções são as seguintes: • **IA Agentic**: Atua autonomamente para atingir objetivos, planejando, decidindo e tomando ações. • **IA clássica**: Segue regras fixas para resolver problemas estruturados. • **IA generativa**: Aprende com dados para criar conteúdo como texto, imagens ou código.
Descrição	Breve descrição do sistema de IA, sua funcionalidade principal e uso pretendido.
Documentação	Qualquer documentação de suporte para as origens do conjunto de dados, processos de treinamento e comportamento do modelo.
Responsáveis	
Provedor	Organização responsável por fornecer o sistema de IA. Por exemplo, ServiceNow.
Departamento	Unidade de negócios que gerencia o sistema de IA. Por exemplo, marketing ou vendas.
Gestão de	Usuário responsável por gerenciar o sistema de IA.
Modelos e conjuntos de dados de IA	
Modelos de IA	Modelos de IA que definem o processo de aprendizado e tomada de decisão do sistema. Por exemplo, GPT 3,5 Turbo.
Conjuntos de dados	Conjuntos de dados para treinar ou testar os modelos de IA. Por exemplo, ServiceNow Histórico de compras do cliente 1,0.

Tradução automática

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

Solicitar um modelo de IA

Solicite o desenvolvimento ou a aquisição de um modelo de IA para personalizar ou implantar um sistema de IA adaptado a necessidades de negócios específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário de negócios de risco e conformidade com IA (Central do funcionário Sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner (painel da Torre de controle com IA)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de IA é um programa ou sistema que usa aprendizado de máquina ou técnicas de inteligência artificial para analisar dados, reconhecer padrões e fazer previsões ou decisões. Ele é treinado em um conjunto de dados e pode executar várias tarefas com o mínimo de intervenção humana.

Procedimento

1. Solicite um modelo de IA do Central do funcionário Ou o painel da Torre de controle com IA.
   - Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   - Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Serviços de tecnologia** > **Ativos de IA**.
   a. Selecione **Solicite um modelo de IA** cartão.
3. No painel da Torre de controle com IA, selecione a lista E navegue até o inventário de ativos de IA.
   a. Selecione **Adicionar ativo de IA** .
   b. Selecione **Modelo** e selecione **Próximo** para continuar.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Solicitar um modelo de IA, consulte Formulário Solicitar um modelo de IA.
5. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Adicionar anexos** .
6. **Opcional:** Para salvar o formulário como rascunho e editá-lo mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .
7. Selecione **Enviar**.
   Depois de enviar este formulário, a equipe do Centro de excelência em IA revisa sua solicitação e fornece a aprovação e a orientação necessárias.

Formulário Solicitar um modelo de IA

O formulário Solicitar um modelo de IA foi projetado para simplificar o processo de solicitação para desenvolver ou adquirir um modelo de IA. Este formulário de admissão confirma que todos os detalhes necessários, documentos de suporte e considerações de conformidade são capturados antes de prosseguir com o processo de aprovação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Solicitar um modelo de IA

Campo	Descrição
Detalhes	

Tradução automática

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

Formulário Solicitar um modelo de IA

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de IA. Por exemplo, ServiceNow Now LLM1,0.
Estado	Indica se o modelo de IA está em um estado de rascunho, desenvolvimento ou implantado. Para obter mais informações sobre os estados, consulte Ciclo de vida do ativo de IA .
Versão	Número da versão do modelo de IA. Por exemplo, v1.0.
Descrição	Breve descrição do sistema de IA, sua funcionalidade principal e uso pretendido. Por exemplo, ServiceNow LLM (Large Language Model, modelo de linguagem grande) é uma solução avançada orientada por IA projetada para aprimorar os recursos de conversação e automatizar fluxos de trabalho no ServiceNow plataforma. Ele aproveita o processamento de linguagem natural para melhorar as interações do usuário, simplificar a entrega de serviços e fornecer informações inteligentes, melhorando a eficiência operacional das empresas.
Responsáveis	
Provedor	Organização responsável por fornecer o modelo de IA. Por exemplo, ServiceNow.
Gestão de	Usuário responsável por gerenciar o modelo de IA.
Modelos de terceiros	
Cartão de modelo	Documentação detalhada sobre finalidade, arquitetura, desempenho e considerações éticas do modelo de IA para transparência.
Informações de pesos do modelo	Informações adicionais do modelo, se disponíveis. Por exemplo, consulte o projeto de pesos e vieses. **Nota:** Essas informações são aplicáveis principalmente a modelos de IA desenvolvidos na organização.
Idiomas compatíveis	Idiomas compatíveis com o modelo de IA. Por exemplo, inglês, francês, italiano, alemão, espanhol.
Modelo-base	Modelo de base relevante para o Modelo de IA primário. Um modelo de base é um modelo de IA básico que foi pré-treinado em um grande conjunto de dados e pode ser ajustado ainda mais para casos de uso específicos. Esses modelos servem como um ponto de partida para o desenvolvimento de modelos de IA especializados, adaptando-os a dados e requisitos específicos do domínio. Por exemplo, Mixtral.

Tradução automática

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

Formulário Solicitar um modelo de IA

Campo	Descrição
	Nota: Os modelos de base são aplicáveis somente a modelos de IA desenvolvidos na organização.
Procedimento de treinamento	Procedimento usado para treinar o modelo de IA. As opções são as seguintes: • **Árvores de decisão** : Um modelo semelhante a uma árvore usado para tomada de decisões, em que cada nó representa uma condição e ramificações levam a resultados. É amplamente usado para tarefas de classificação e regressão. • **Aprendizado semi-supervisionado** Uma abordagem de aprendizado de máquina que combina uma pequena quantidade de dados rotulados com uma grande quantidade de dados não rotulados para melhorar a eficiência do aprendizado. • **Ajuste de instrução** Um processo em que um modelo de IA é treinado com instruções específicas de tarefa para melhorar sua capacidade de seguir comandos semelhantes a humanos. • **Ajuste supervisionado** Uma técnica em que um modelo pré-treinado é treinado em dados rotulados para melhorar seu desempenho para uma tarefa específica. • **Redes neurais profundas** Um tipo de modelo de IA com várias camadas de neurônio interconectado que pode aprender padrões complexos em dados, usados em aprendizado profundo. • **Regressão linear** Um método estatístico que modela o relacionamento entre uma variável dependente e uma ou mais variáveis independentes usando uma linha reta. • **Regressão logística** Um algoritmo de classificação que prevê resultados categóricos (por exemplo, Sim ou Não) estimando probabilidades usando uma função sigmoide. • **Floresta aleatória** Um método de aprendizado em conjunto que combina várias árvores de decisão para melhorar a precisão e reduzir o superajuste em tarefas de classificação e regressão.

Tradução automática

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

Formulário Solicitar um modelo de IA

Campo	Descrição
	• **Aprendizado supervisionado** Uma abordagem de aprendizado de máquina em que os modelos aprendem com dados rotulados, mapeando entradas para saídas corretas. • **Aprendizado não supervisionado** Um método de aprendizado em que os modelos identificam padrões e estruturas em dados não rotulados sem categorias predefinidas. • **Aprendizado de reforço** Uma abordagem de aprendizado em que um agente interage com um ambiente e aprende ações ideais por meio de recompensas e penalidades. • **Transferir aprendizado** Uma técnica em que um modelo pré-treinado é adaptado a uma tarefa nova, mas relacionada, para melhorar o desempenho com menos dados de treinamento.
Janela de contexto	Número de tokens que o modelo de IA pode processar ao gerar respostas ou previsões. Por exemplo, 16385.
Tamanho do modelo em MB	Espaço de armazenamento ocupado pelo modelo de IA em megabytes. **Nota:** . **Tamanho do modelo em MB** o campo oferece suporte somente a valores inteiros.
Informações de parâmetros do modelo	Variáveis internas aprendidas durante o treinamento que determinam o comportamento e o desempenho do modelo de IA. Por exemplo, o número de parâmetros do modelo é 175.
Relatório de métricas de avaliação	Resultados da medição de desempenho usados para avaliar a eficácia do modelo de IA durante o teste ou avaliação. Por exemplo, você pode mencionar que a precisão do modelo é de 85% e a taxa de alucinação é de 15%.
Conjuntos de dados de treinamento	Coleção de conjuntos de dados usados para treinar os modelos de IA.
Conjuntos de dados de avaliação	Coleção de conjuntos de dados usados para avaliar ou testar os modelos de IA. Por exemplo, conjunto de dados de incidentes P1.
Detalhes adicionais	

Tradução automática

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

Formulário Solicitar um modelo de IA

Campo	Descrição
Diretrizes de implantação	O processo de integrar e implantar um modelo de IA treinado em um ambiente de produção para uso no mundo real.
Infraestrutura necessária	Descrição dos recursos de hardware e software necessários para implantar e executar o modelo de IA. Por exemplo, você pode mencionar que uma unidade de processamento gráfico (GPU) do tipo A100 é necessária.

Solicitar um conjunto de dados

Solicite um conjunto de dados para analisar tendências, treinar modelos de IA ou oferecer suporte a decisões orientadas por dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário de negócios de risco e conformidade com IA (Central do funcionário Sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner (painel da Torre de controle com IA)

Procedimento

1. Solicite um conjunto de dados do Central do funcionário Ou o painel da Torre de controle com IA.
   - Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   - Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Serviços de tecnologia** > **Ativos de IA**.
   a. Selecione **Solicite um conjunto de dados** cartão.
3. No painel da Torre de controle com IA, selecione a lista E navegue até o inventário de ativos de IA.
   a. Selecione **Adicionar ativo de IA** .
   b. Selecione **Conjunto de dados** e selecione **Próximo** para continuar.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Solicitar um conjunto de dados, consulte Formulário Solicitar um conjunto de dados.
5. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Adicionar anexos** .
6. **Opcional:** Para salvar o formulário como rascunho e editá-lo mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .
7. Selecione **Enviar**.
   Depois de enviar este formulário, a equipe do Centro de excelência em IA revisa a solicitação e fornece a aprovação e a orientação necessárias.

O que Fazer Depois

Faça uma consulta de IA

Formulário Solicitar um conjunto de dados

O formulário Solicitar um conjunto de dados foi projetado para simplificar o processo de solicitação para adquirir um conjunto de dados. Este formulário de admissão confirma que

Tradução automática

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

todos os detalhes necessários, documentos de suporte e considerações de conformidade são capturados antes de prosseguir com o processo de aprovação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Solicitar um conjunto de dados

Campo	Descrição
Detalhes	
Nome	Nome exclusivo do conjunto de dados. Por exemplo, Dados financeiros dos funcionários .
Estado	Indica se o conjunto de dados está em um estado de rascunho, desenvolvimento ou implantado.
Versão	Número da versão do conjunto de dados. Por exemplo, v1.0.
Tipo de dados	Tipo de dados para classificar o conjunto de dados. As opções são as seguintes: • **Imagem** • **Tabela** • **Texto** • **Vídeo**
Descrição	Breve descrição do conjunto de dados, sua funcionalidade principal e uso pretendido. Por exemplo, O conjunto de dados financeiros do funcionário contém informações abrangentes sobre o status financeiro dos funcionários, incluindo detalhes de salário, bônus, benefícios e deduções. Também pode abranger informações sobre despesas, economias e contribuições de investimento, fornecendo uma visão holística dos perfis financeiros dos funcionários para treinar modelos de IA.
Responsáveis	
Provedor	Organização responsável por fornecer o conjunto de dados. Por exemplo, ServiceNow.
Gestão de	Usuário responsável por gerenciar o conjunto de dados.
Detalhes adicionais	
Origem	Informações relevantes sobre a origem do conjunto de dados. Por exemplo, Os dados financeiros do funcionário são obtidos de nossa aplicação financeira interna, que gerencia e processa com segurança todas as informações de folha de pagamento, benefícios e remuneração. Este sistema garante registros precisos e

Tradução automática

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

Formulário Solicitar um conjunto de dados

Campo	Descrição
	atualizados para os detalhes financeiros de cada funcionário.
Conjuntos de dados de base	Conjunto de dados básico ou primário usado como referência para análise, modelagem ou processamento de dados adicional.
Cartão de conjunto de dados	Documentação detalhada sobre finalidade, arquitetura, desempenho e considerações éticas do conjunto de dados para transparência. Por exemplo, este conjunto de dados está limitado a aplicações de empréstimo das regiões 25 a 35 e pode refletir tendências devido a restrições demográficas.

Faça uma consulta de IA

Envie suas perguntas sobre sistemas, modelos ou conjuntos de dados de IA e suas aplicações de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Serviços de tecnologia** > **Ativos de IA**.
3. Selecione **Gere uma consulta de IA** cartão.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Elevar uma consulta com IA, consulte Gerar um formulário de consulta com IA.

5. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Adicionar anexos** .
6. **Opcional:** Para salvar o formulário como rascunho e editá-lo mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .
7. Selecione **Enviar**.
   O formulário é salvo e uma consulta de IA é criada.

Resultado

A consulta é atribuída à equipe de consulta de IA e fornece as informações e o suporte de que você precisa. Um usuário com Risco e conformidade de IA A função de analista ou de analista de caso de IA funciona na consulta de IA criada.

Uma consulta de IA passa pelos seguintes estados: Novo, Triagem, Em andamento, Aguardando aprovação e Encerrado.

O que Fazer Depois

Relate um caso de IA do Central do funcionário

Tradução automática

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

Gerar um formulário de consulta com IA

Use o formulário Elevar uma consulta com IA em Central do funcionário Para enviar suas perguntas sobre sistemas, modelos ou conjuntos de dados de IA e suas aplicações de negócios.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Gerar um formulário de consulta com IA

Campo	Descrição
Detalhes	
Nome	Nome exclusivo da consulta com IA. Por exemplo, Posso usar dados pessoais confidenciais para treinar nosso modelo de IA e quais precauções devem ser tomadas para garantir a privacidade dos dados?
Descrição	Descrição sobre a consulta de IA em detalhes. Por exemplo, Obter clareza sobre o uso permitido de dados confidenciais e as medidas necessárias para protegê-los durante o treinamento do modelo de IA.
Prioridade	Urgência da consulta de IA. Ele permite que a equipe de consulta de IA faça a triagem de solicitações de forma eficaz e responda com base na importância da solicitação. As opções são as seguintes: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Solicitação de	Nome da pessoa que levantou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.
Unidade de negócios	Unidade de negócios afetada pela consulta de IA. Por exemplo, Vendas.
Local	Local onde a solicitação foi gerada. Por exemplo, Japão.

Relate um caso de IA do Central do funcionário

Relate um caso de IA fornecendo uma descrição detalhada, como comportamento do sistema, usuários afetados e quaisquer dados relevantes. Certifique-se de que todas as informações necessárias, como anexos de suporte, sejam incluídas para resolução imediata.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Serviços de tecnologia** > **Ativos de IA**.
3. Selecione **Relatar um caso de IA** cartão.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Relatar um caso com IA, consulte Relatar um formulário de caso de IA.

5. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Adicionar anexos** .
6. **Opcional:** Para salvar o formulário como rascunho e editá-lo mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .
7. Selecione **Enviar**.
   O formulário é salvo e um caso de IA é criado.

Resultado

O caso é atribuído à equipe de caso de IA e fornece as informações e o suporte de que você precisa. Um usuário com Risco e conformidade de IA A função de analista ou de analista de caso de IA funciona no caso de IA criado.

Um caso de IA passa por: Novo, Triagem, Investigar, Resolver, Pós-revisão de caso, e Fechar.

O que Fazer Depois

Iniciar a avaliação de IA em um ativo de IA

Relatar um formulário de caso de IA

Use o formulário Relatar um caso com IA no Central do funcionário Relatar um caso de IA com os detalhes necessários.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Relatar um formulário de caso de IA

Campo	Descrição
Detalhes	
Título	Título exclusivo do caso de IA. Por exemplo, Recomendação de IA incorreta .
Descrição	Descrição sobre o caso de IA em detalhes. Por exemplo, inclua informações como recomendação esperada, sugestão real, contexto, impacto e etapas para reproduzir o problema, especialmente para casos como Recomendação de IA incorreta.
Classificação	
Tipo de caso	Tipo de caso de IA. Este campo é definido automaticamente como **Caso de IA** .
Subtipo de caso	Subtipo do caso. Por exemplo, ataques adversários (manipulação intencional de modelos de IA para produzir resultados incorretos).

Tradução automática

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

Relatar um formulário de caso de IA

Campo	Descrição
Agendamento	
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso de IA. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2025.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2025, mas foi descoberto em 12-03-2025.
Origem do Caso	
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelos casos de IA relatados. Por exemplo, Finanças.
Local da ocorrência	Local onde o caso de IA foi gerado. Por exemplo, Japão.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso de IA. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Sublocal da ocorrência	Sublocalização da ocorrência do caso. Por exemplo, o sublocal é Tóquio.

Crie um caso de IA no Risco e conformidade de IA espaço

Crie um caso de IA no Risco e conformidade de IA fornecendo uma descrição detalhada, como comportamento do sistema, usuários afetados e quaisquer dados relevantes. Certifique-se de que todas as informações necessárias, como anexos de suporte, sejam incluídas para resolução imediata.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user ou sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst ou sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. No painel Casos com IA, no **Casos de IA** , selecione **Criar caso de IA** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo caso de IA, consulte Formulário Criar novo caso de IA.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   O formulário é salvo e um caso de IA é criado.

Resultado

O caso é atribuído à equipe de caso de IA e fornece as informações e o suporte de que você precisa. Um usuário com Risco e conformidade de IA A função de analista ou de analista de caso de IA funciona no caso de IA criado.

Um caso de IA passa por: Novo, Triagem, Investigar, Resolver, Pós-revisão de caso, e Fechar.

O que Fazer Depois

Iniciar a avaliação de IA em um ativo de IA

Tradução automática

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

Formulário Criar novo caso de IA

Use o formulário Criar novo caso de IA em Risco e conformidade de IA Espaço para relatar um caso de IA com os detalhes necessários.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação. Este campo é definido automaticamente como um número de solicitação.
Nome	Nome do caso de IA. Por exemplo, Recomendação de IA incorreta .
Descrição	Descrição sobre o caso de IA em detalhes. Por exemplo, inclua informações como recomendação esperada, sugestão real, contexto, impacto e etapas para reproduzir o problema, especialmente para casos como Recomendação de IA incorreta.
Tipo	Tipo de caso de IA. Este campo é definido automaticamente como **Caso de IA** .
Sub-type	Subtipo do caso. Por exemplo, ataques adversários (manipulação intencional de modelos de IA para produzir resultados incorretos).
Estado	Estado do fluxo de trabalho da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Prioridade	Urgência do caso de IA. Ele permite que a equipe de casos de IA faça a triagem de solicitações com eficácia e responda com base na importância da solicitação. As opções são as seguintes: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Solicitante	Nome da pessoa que levantou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso de IA. Somente as entidades identificadas nas áreas afetadas estão disponíveis para seleção como a entidade primária.
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas impactadas.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação.

Tradução automática

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

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
	Nota: O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de solicitação durante a configuração.
Analista do caso	Analista que analisará e trabalhará no caso de IA. O analista de caso de IA faz parte do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Pessoa que deve ser informada sobre o caso de IA.
Executivo responsável	Pessoa responsável pelo caso de IA.
Origem primária	
Local	Local onde ocorreu o caso de IA. Por exemplo, Japão.
Sublocal	Sublocalização da ocorrência do caso de IA. Por exemplo, o sublocal é Tóquio.
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelo caso de IA relatado. Por exemplo, Finanças.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso de IA. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Origem	Origem da criação do caso de IA. Este campo é definido automaticamente como Manual quando o caso é criado manualmente. Se o caso for relatado a partir de Central do funcionário, O campo exibe a origem como Central do funcionário.
Fonte adicional	Modo de como o caso de IA é relatado quando o caso é criado manualmente. Este campo está disponível somente quando **Manual** selecionado em **Origem** e o registro é salvo. As opções são: • E-mail • Telefone
Agendamento	
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso de IA. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2025.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2025, mas foi descoberto em 12-03-2025.
Data relatada	Data em que o caso foi relatado.
ANS de fechamento de caso	Data esperada de fechamento do caso.
Início planejado da investigação	Data de início planejada para investigar o caso.
Início real da investigação	Data de início real da investigação do caso.
Início planejado de correção	Data de início planejada para corrigir o caso.

Tradução automática

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

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
Início real de correção	Data de início real da correção do caso.
Encerramento planejado da investigação	Data de término planejada para investigar o caso.
Encerramento real da investigação	Data de término real da investigação do caso.
Encerramento planejado de correção	Data de término planejada da correção do caso.
Encerramento real de correção	Data de término real da correção do caso.
Análise de violação	
Status de violação	Status para indicar se ocorreu uma violação ou não. As opções são: • **A ser determinado** : Este valor é o valor padrão. • **Violação detectada** : Se a violação for confirmada. • **Potencial futuro** Se a violação não ocorreu, mas pode ocorrer no futuro. • **Não é uma violação** : Quando não há violação detectada.
Início da violação	Data em que a violação começou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Status de emissão de relatórios	Status do caso de IA que está sendo relatado aos reguladores. Este campo é definido automaticamente com base no status de emissão de relatórios dos regulamentos associados ao caso. Se um caso de IA tiver muitos regulamentos e mesmo se um regulamento for identificado como relatável, o status de relatório do caso será definido como **Reportável** . O valor padrão deste campo é **A ser determinado** .
Fim de violação	Data em que a violação terminou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Importância da violação identificada	Data em que o usuário identifica que a violação é significativa. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Análise de causa raiz	
Causa primária	Causa primária da ocorrência do caso de IA. Este campo é definido automaticamente como a causa primária selecionada na lista relacionada Causa e consequências.
Consequência primária	Consequências da causa primária do caso de IA.

Tradução automática

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

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
Observações gerais	Observações feitas sobre o caso de IA.
Correção realizada	Campo para indicar se medidas de correção foram tomadas para lidar com o caso de IA. As opções são: • **Sim** • **Não**
Medidas preventivas gerais	Medidas preventivas tomadas em relação ao caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre a solicitação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre a solicitação que você deseja compartilhar com seus clientes.

Crie um problema de IA no Risco e conformidade de IA espaço

Identificar e gerenciar problemas relacionados às áreas afetadas para o caso de IA relatado em Risco e conformidade de IA espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst ou sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o ciclo de vida da gestão de problemas, consulte Gerenciar problemas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. No painel Casos com IA, no **Casos de IA** , selecione **Criar problema** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo em Criar novo problema, consulte Formulário Criar novo problema com IA.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   O formulário é salvo e um problema de IA é criado.

Resultado

O problema de IA criado é atribuído ao proprietário do controle. Um problema de IA passa por: Novo, Analisar, Responder, Revisar, Encerrado concluído, ou Encerrado nos estados Concluído. Um usuário com a função sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst pode trabalhar no problema de IA e supervisionar seu fechamento.

O que Fazer Depois

Iniciar a avaliação de IA em um ativo de IA

Formulário Criar novo problema com IA

Use o formulário Criar novo problema para identificar e gerenciar problemas relacionados às áreas afetadas do caso de IA relatado.

Tradução automática

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

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Número	Número do problema. Este campo é definido automaticamente como um número de solicitação.
Nome	Nome do problema. Por exemplo, `Ataque cibernético na Acme` .
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é definido automaticamente como **Caso de IA** .
Tipo de ocorrência	Tipo do problema. As opções são as seguintes: • **Falha na eficácia do design do controle** : O controle foi mal projetado e não pode prevenir ou detectar efetivamente o risco pretendido. • **Falha na eficácia operacional do controle** : O controle foi bem projetado, mas falhou durante a execução ou não foi seguido corretamente. • **O controle não atende ao requisito** : O controle está em vigor, mas não atende aos requisitos regulatórios, de política ou de negócios. • **O controle não existe** : Não há controle presente para lidar com um risco ou requisito conhecido. • **Não conformidade com um regulamento** : Uma lei ou regulamento não foi seguida, potencialmente expondo a organização a penalidades. • **Não conformidade com uma política** : Não foi respeitada uma política interna, o que poderia levar a riscos ou ineficiências. • **Melhoria ou sugestão para uma política existente** Uma recomendação para aprimorar uma política existente para melhor clareza, cobertura ou eficácia. • **Recomendação para uma nova política** Uma proposta para criar uma nova política para lidar com uma lacuna ou necessidade que não está coberta no momento. • **Otimização ou melhoria de processos** Oportunidades identificadas para melhorar a eficiência, precisão ou eficácia de um processo de negócios. • **Observação** Uma observação geral ou descoberta que pode não ser um problema agora, mas pode merecer atenção. • **Violação de dados** : Acesso não autorizado, divulgação ou perda de dados confidenciais ou pessoais. • **Fraude** Engano intencional para ganho pessoal ou organizacional, como apropriação indevida de ativos. • **Declaração incorreta** Erros ou omissões em relatórios financeiros ou operacionais que deturpam fatos. • **Treinamento** Lacunas ou necessidades identificadas em conhecimento ou habilidades que exigem atenção. • **Documentação** : Problemas relacionados a documentação ausente, desatualizada ou imprecisa.

Tradução automática

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

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• **Problema de risco** Uma preocupação ampla relacionada ao risco que pode não se enquadrar em outras categorias específicas. • **Outro** Qualquer problema que não se encaixa nos tipos acima, mas ainda vale a pena acompanhar e resolver.
Classificação	Classificação do problema. As opções são as seguintes: • **Conformidade** • **Risco** • **Auditoria** • **Risco do fornecedor**
Local	Local onde o problema ocorreu. Por exemplo, Japão.
Estado	Estado do fluxo de trabalho do problema. Este campo é definido automaticamente como **Revisão** . As opções são as seguintes: • **Novo** • **Analisar** • **Responder** • **Revisar** • **Encerrado concluído** • **Encerrado incompleto** Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho de gestão de problemas e o ciclo de vida, consulte Gerenciar problemas.
Subestado	Subestado do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Urgência do problema. Ele permite que a equipe faça a triagem de solicitações com eficácia e responda com base na importância da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Revisão** . As opções são as seguintes: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Classificação da ocorrência	Classificação do problema. As opções são as seguintes: • **Muito alto** • **Alto** • **Moderado**

Tradução automática

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

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• **Baixo(a)** • **Muito baixo**
Descrição	Descrição sobre o problema em detalhes. Por exemplo, a ACME sofreu um ataque cibernético que resultou em acesso não autorizado a sistemas internos.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído. Por exemplo, Gerentes de risco.
Atribuição a	Usuário ao qual o problema está atribuído.
Grupo gerenciador de ocorrências	Grupo de gerentes ao qual o problema está atribuído. As opções são as seguintes: • **Gerentes de conformidade** • **Gerentes de risco de TI** • **Gerentes de risco**
Gerente de ocorrências	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Participantes da lista de observação	Pessoa que deve ser informada sobre o problema.
Agendamento	
Prazo	Data em que o problema vence.
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Criação em	Data em que o problema foi criado. Este campo é definido automaticamente como a data e hora atuais.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de ocorrências	

Tradução automática

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

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Ocorrência primária	Problema primário associado ao problema.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema. Por exemplo, Aprimore as medidas de segurança cibernética e forneça treinamento de segurança regular .
Plano de ação	Plano de ação para o problema. Por exemplo, Atualize o firewall para a versão mais recente e implemente a autenticação multifator para todas as contas administrativas .
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre o problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o problema que você deseja compartilhar com seus clientes.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional ao qual o problema pertence. Por exemplo, um problema pode pertencer ao domínio Risco e conformidade da IA.

Corrija um problema em Risco e conformidade de IA

Depois que um problema é criado, relatado, identificado, triado e investigado, você pode corrigi-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin, sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager, sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user, sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Corrigir um problema marca a intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha ou risco de controle conhecido. Controles que são **Aceito** permanecer em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Desta forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante auditorias.

Procedimento

1. Abra o problema que você deseja corrigir.
2. Clique em **Tarefas de correção** guia.

Tradução automática

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

Nota: Você tem duas opções para criar uma tarefa de correção:

- Clique em **Tarefas de correção sugeridas** e clique em **Cópia** para usar uma tarefa existente como base para criar esta tarefa. Uma cópia da tarefa de correção selecionada é criada com determinadas informações dessa tarefa copiadas para a nova tarefa. Você pode preencher manualmente os outros campos.
- Clicando **Novo** e criando manualmente a tarefa.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de correção

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Atribuição a	Selecione o usuário responsável por trabalhar nesta tarefa. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar a tarefa de correção. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso à hierarquia do usuário para registros de tarefas de correção e problemas .
Ocorrência	O problema para o qual esta tarefa foi criada.
Estado	O estado atual da tarefa.
Prioridade	Selecione a prioridade ou a sequência que esta tarefa precisa ser resolvida, com base em seu impacto e urgência.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que desejam ser notificados quando ocorrerem mudanças.
Criado/Atualizado	Exibe a data/hora em que a tarefa foi criada e atualizada.
Nome	Descrição resumida da tarefa. Aparecerá nas listas de tarefas.
Descrição	Insira uma descrição completa da tarefa.
Anotações e Comentários	
Comentários adicionais	Conforme necessário, insira comentários voltados para o cliente relacionados a esta tarefa.
Anotações de trabalho	Insira anotações não voltadas para o cliente relacionadas à correção do problema.
Programação de Tarefa	
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando **Data de início planejada** e. **Data de término planejada** .
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve terminar
Duração real	Tempo de trabalho real. Calculado usando **Data de início real** e. **Data de término real** .
Data de início real	Hora em que o trabalho começou nesta tarefa .
Data de término real	Hora em que o trabalho nesta tarefa foi concluído.

Tradução automática

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

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

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Crie uma regra de negócio

Crie uma regra de negócio

Crie regras de negócio para mudar automaticamente valores nos campos de formulário quando as condições definidas forem atendidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, excluído ou quando uma tabela é consultada. As condições da regra de negócio incluem quando executar uma regra de negócio em relação a uma operação de banco de dados e a quais operações de registro a regra de negócio se aplica. Há outras opções de script disponíveis na plataforma para condições do lado do cliente, como scripts de cliente e ações de IU.

Nota: As regras de negócio são uma solução de automação clássica que dependem de script. Use o Workflow Studio para qualquer nova automação de processo a fim de criar automações que sejam mais fáceis de estender, reutilizar, entender e fazer upgrade. Como muitas organizações têm regras de negócios em produção, use esta documentação para saber como trabalhar com as regras de negócios existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na página Regra de negócio, insira os seguintes detalhes:

Novo formulário de regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio.
Tabela	Tabela à qual a regra de negócio se aplica.
Ativo	Selecione esta opção para marcar a regra de negócio como ativa.
Avançado	Selecione esta opção para configurar scripts avançados na regra de negócios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Quando executar	Especifique se a regra de negócio deve ser executada em Inserir ou Atualizar. Use Condições de filtro para especificar em quais condições a regra de negócio deve ser executada.
Quando	Especifique quando executar a regra de negócio: ○ antes ○ depois ○ assíncrono ○ tela Este campo aparecerá somente se você selecionar Avançado.
Ordem	Forneça um valor para a ordem da regra de negócio. A ordem determina a ordem na qual a regra de negócio aparece. Este campo aparecerá somente se você selecionar Avançado.
Condições do filtro	Adicione as condições de filtro necessárias usando os operadores AND e OR para a regra de negócios.
Condições da função	Selecione as funções de usuário necessárias para a regra de negócios.
Inserir	Selecione esta opção para executar uma operação de inserção usando a regra de negócio.
Atualizar	Selecione esta opção para executar uma operação de atualização usando a regra de negócio.
Excluir	Selecione esta opção para executar uma operação de exclusão usando a regra de negócio. Este campo aparecerá somente se você selecionar Avançado.
Consulta	Selecione esta opção para executar uma operação de consulta usando a regra de negócio. Este campo aparecerá somente se você selecionar Avançado.
Ações	
Definir valores de campos	Especifique valores de campo usando as listas de seleção Definir valores de campo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Para: um valor determinado pelas opções disponíveis para aquele campo. ○ O mesmo que: um valor retirado de outro campo. ○ Para (dinâmico): Um valor relativo ao usuário que configura a regra de negócios ou um usuário com uma função específica.
Adicionar mensagem	Selecione esta opção para adicionar uma mensagem para a regra de negócio.
Anular ação	Selecione esta opção para adicionar uma provisão para anular a ação.
Avançado	
Condição	Especifique um nome para a condição.
Script	Ative o modo ECMAScript 2021 (ES12) para oferecer suporte ao uso dos recursos JavaScript compatíveis mais recentes neste script. Se esta opção estiver desativada, você poderá usar somente os recursos compatíveis com o modo JavaScript da aplicação. Insira um script para a regra de negócio.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

A nova regra de negócio é salva e aparece na lista de Regras de negócio. A regra de negócio agora está pronta para uso.

Para obter mais informações sobre regras de negócio, consulte Regras de negócio clássicas .

Iniciar a avaliação de IA em um ativo de IA

Inicie a avaliação de IA para todo o ativo de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: Responsável pelo ativo com IA ou analista de risco e conformidade com IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na Lista, abra o ativo de IA para o qual você deseja iniciar a avaliação de IA.
4. Para o menu Mais ações, selecione **Iniciar avaliação** .
5. Na caixa de diálogo Enviar avaliação com IA, preencha os campos.

Tradução automática

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

Enviar formulário de avaliação de IA

Campo	Descrição
Modelo de avaliação	O modelo de avaliação que você usa para executar a avaliação de IA. Você pode ver a lista de todos os modelos de avaliação publicados nesta lista suspensa. Para obter informações sobre publicação, consulte Publique os modelos de avaliação. Para obter informações sobre os modelos de avaliação, consulte Pacote de conteúdo .
Entidade relacionada	Entidade que precisa ser analisada para avaliação de impacto. Este campo é definido automaticamente como a entidade relacionada do ativo de IA.
Atribuição a	Pessoa a quem a avaliação está atribuída. Este campo é preenchido automaticamente com o responsável pela propriedade e pelo gerenciamento do ativo de IA.
Prazo	Data em que a avaliação precisa ser concluída.
Título	Título da avaliação de IA.
Descrição	Descrição da avaliação de IA.

6. Selecione **"Enviar"**.

O que Fazer Depois

Execute a avaliação de impacto em um caso de uso de IA

Execute a avaliação de impacto em um caso de uso de IA

Realizar uma avaliação de impacto de um caso de uso de IA para identificar riscos como problemas de direitos autorais, preconceitos, violações de privacidade, desinformação ou vigilância, melhoria da supervisão e da gestão de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Responsável pelo ativo com IA ou sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA** > **Ativos de IA**.
2. Abra o sistema de IA necessário na lista.
3. Na fase Avaliar do Ciclo de vida do ativo de IA, selecione a tarefa para a avaliação de impacto.
4. Selecione **Fazer avaliação** .
5. **Opcional:** Para reatribuir a avaliação de impacto a outro usuário, selecione **Reatribuir** e faça o seguinte:

Tradução automática

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

a. Na caixa de diálogo Reatribuir tarefa, preencha os campos conforme apropriado.

Reatribuir tarefa

Campo	Descrição
Responsável	Nome do usuário a quem você deseja reatribuir a tarefa.
Comentários adicionais	Informações adicionais informando o motivo da reatribuição.

b. Selecione **Reassign**.

6. **Opcional:** Para iniciar uma discussão na barra lateral, selecione Mais e selecione **Discutir** .

a. Na caixa de diálogo Iniciar uma discussão na barra lateral, preencha os campos conforme apropriado.

Iniciar discussão na barra lateral

Campo	Descrição
Assunto	Opção para fornecer um título para a discussão na barra lateral.
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à discussão da barra lateral. **Nota:** Você pode incluir todos os usuários com acesso a este registro nesta discussão.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Breve resumo sobre o feedback a ser discutido na discussão da barra lateral.

b. Selecione **Iniciar discussão**.

7. Para iniciar a avaliação, selecione **Iniciar** .
8. Revise todas as instruções ou informações de referência.
   Você pode ver um texto de orientação de pergunta adicional para sua revisão conforme conclui as perguntas.
9. Responda a todas as perguntas relevantes no questionário.
   Suas respostas são salvas automaticamente e, com base nelas, declarações de risco relevantes e objetivos de controle são associados à avaliação. Após Risco e conformidade de IA O analista marca o estado da avaliação como Encerrado concluído, riscos e controles são gerados a partir dessas declarações de risco e objetivos de controle, respectivamente, e são mapeados para o ativo de IA.

   Nota: O sistema mapeia automaticamente riscos e controles somente quando você usa o questionário de avaliação padrão.

10. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Um Risco e conformidade de IA O analista avalia a avaliação concluída junto com a lista sugerida de riscos e controles derivados das informações enviadas.

Tradução automática

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

Prossiga para Iniciar avaliação de risco no ativo de IA.

Iniciar avaliação de risco no ativo de IA

Inicie a avaliação de risco para permitir que o avaliador de risco execute avaliações de risco em sistemas de IA, avaliando a probabilidade e o impacto de possíveis riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Responsável pelo ativo com IA ou analista de risco e conformidade com IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na Lista, abra o ativo de IA cujas avaliações de risco você deseja iniciar.
4. Navegar até **Avaliações** > **Avaliações de riscos**.
5. Selecione **Avalie o risco** .
6. Na caixa de diálogo Especificar avaliador e aprovador, preencha os campos.

Formulário Especifique avaliador e aprovador

Campo	Descrição
Entidade relacionada	Entidade que precisa ser avaliada. Este campo é definido automaticamente como a entidade relacionada do sistema de IA.
Metodologia de avaliação de risco	RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) que você usa para avaliar riscos.
Avaliador de risco	Responsável por avaliar o risco.
Aprovador	Pessoa responsável pela aprovação da avaliação.

7. Selecione **Enviar avaliação** .

O que Fazer Depois

Execute avaliações de risco em sistemas de IA

Execute avaliações de risco em sistemas de IA

Execute avaliações de risco em sistemas de IA para avaliar a probabilidade e o impacto de possíveis riscos usando Risco e conformidade de IA aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analista de risco e conformidade com IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]

. Risco avançado A aplicação deve ser instalada para executar a avaliação de risco nos sistemas de IA.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Nas listas, abra os sistemas de IA para os quais você deseja executar avaliações de risco.
4. Navegar até **Avaliações** > **Avaliações de riscos**.
5. Abra a avaliação de risco.
6. **Opcional:** Para reatribuir a avaliação, selecione **Reatribuir** e faça o seguinte:
   a. Selecione o motivo da reatribuição.
   b. Selecione o novo avaliador.
   c. Insira detalhes adicionais para a reatribuição em **Comentários adicionais** campo.
   d. Selecione **Reassign**.
7. Para iniciar a avaliação, selecione **Iniciar avaliação** .
8. Responda a todas as perguntas ou fatores de avaliação de risco.
   Suas respostas são salvas automaticamente e a pontuação de risco geral é calculada.
9. **Opcional:** Para mudar a pontuação de risco calculada, faça o seguinte:
   a. Selecione **Gostaria de mudar a pontuação calculada** opção.
   b. Em **Substituir classificação de risco regulatório** selecione o valor apropriado.
   c. Insira comentários que expliquem os motivos da mudança na pontuação calculada.
10. Selecione **Enviar**.
    A avaliação será enviada para revisão e aprovação se atender aos critérios ou publicada diretamente se nenhuma aprovação for necessária.

O que Fazer Depois

Crie certificações de controle para ativos de IA

Crie certificações de controle para ativos de IA

Crie certificações de controle para ativos de IA para documentar a existência, a implementação e a eficácia dos controles que regem o comportamento, o uso de dados, o desempenho e a postura de risco do ativo de IA. Essas certificações servem como evidência formal de que o ativo de IA adere aos padrões regulatórios, éticos, de segurança e operacionais relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário de negócios de risco e conformidade com IA

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Nas listas, abra o ativo de IA para o qual você deseja criar certificações de controle.
4. Navegar até **Postura de risco e conformidade** > **Controles**.
5. Selecione os controles na lista.

Tradução automática

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

6. Selecione **Atestar** .

> **Importante:** Você pode criar certificações somente para controles no estado Rascunho ou Monitor.

O que Fazer Depois

- Atestar um controle.
- Certificações de controle de grupo usando o mesmo recurso de resposta .
- Certificações de controle de grupo usando o recurso Resposta diferente .
- Iniciar a avaliação de risco sobre os riscos do ativo de IA.

Iniciar a avaliação de risco sobre os riscos do ativo de IA

Solicitar avaliações de risco para riscos identificados durante a avaliação de impacto do sistema de IA. Esses riscos são gerados com base nas respostas fornecidas durante a avaliação de impacto do sistema de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conformidade e risco de IA** > **Espaço de conformidade e risco de IA**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na Lista, abra o ativo de IA para o qual você deseja solicitar avaliações de risco.
4. Navegar até **Postura de risco e conformidade** > **Riscos**.
5. Selecione os riscos necessários na lista.
6. Selecione **Avaliar riscos** .
7. Na caixa de diálogo Solicitar avaliações de risco, preencha os campos.

Formulário Solicitar avaliações de risco

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação	RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) que você usa para avaliar riscos. Preenchido automaticamente com base nos RAMs de risco publicados.
Tipo de avaliador	Opção para selecionar um usuário ou grupo responsável por avaliar o risco. As opções são as seguintes:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Igual ao analista do sistema de IA** Opção para selecionar o analista do sistema de IA como avaliador. ○ **Especifique o usuário** Opção para selecionar um usuário responsável por avaliar o risco. ○ **Especifique o grupo** Opção para selecionar um grupo responsável por avaliar o risco.
Avaliador	Pessoa ou grupo responsável por avaliar o risco. **Nota:** Quando, este campo é definido automaticamente como o nome do analista do sistema de IA **Igual ao analista do sistema de IA** selecionado de **Tipo de avaliador** .
Tipo de aprovador	Opção para selecionar um usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação de risco. As opções são as seguintes: ○ **Especifique o usuário** Opção para selecionar um usuário responsável pela aprovação da avaliação de risco. ○ **Especifique o grupo** Opção para selecionar um grupo responsável pela aprovação da avaliação de risco. ○ **Nenhum** Opção para selecionar se nenhum usuário ou grupo específico for atribuído para aprovar a avaliação de risco.
Aprovador	Pessoa ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando **Especifique o usuário** ou **Especifique o grupo** selecionado de **Tipo de aprovador** .
Dias para atraso	Número de dias em que a avaliação deve ser concluída após ser iniciada. Por exemplo, se você definir um valor de 10, a data de vencimento da avaliação será definida como 10 dias após a data em que a avaliação for iniciada. O valor padrão é 0.

8. Selecione **Solicitar avaliações** .

O que Fazer Depois

Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco

Tradução automática

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

Referência do Risco e conformidade de IA

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas e funções que são instaladas com o. Risco e conformidade de IA aplicação.

Funções instaladas com Risco e conformidade de IA

. Risco e conformidade de IA Instala as funções essenciais para executar as respectivas tarefas operacionais diárias para gerenciar sistemas de IA em toda a empresa.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Risco e conformidade de IA Administrador [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin]	. Risco e conformidade de IA O administrador pode executar as seguintes tarefas: • Configure estruturas de avaliação de risco e impacto. Configure metodologias de avaliação de risco, fatores de contribuição de risco e modelos de avaliação de impacto. • Defina regras de automação para avaliações de impacto para determinar os riscos e controles aplicáveis com base nas respostas da avaliação. • Configure e crie o perfil dos tipos de caso de IA. • Excluir sistemas de IA.	• sn_risk.admin • sn_smart_asmt.template_manager • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_man • sn_smart_asmt.assessment_admin • sn_grc_workspace.state_model_admin • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_compliance.admin • sn_compliance.control_framework_admin* • sn_compliance.libtory_admin* • sn_compliance.policy_admin*
Risco e conformidade de IA Gerente [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager]	. Risco e conformidade de IA O gerente pode acessar todos os sistemas de IA no sistema e executar as seguintes tarefas: • Iniciar avaliações de impacto. • Gerencie o ciclo de vida de um sistema de IA. • Iniciar avaliações de risco. • Iniciar certificações de controle.	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_anal • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_smart_asmt.template_manager • sn_risk.manager • sn_compliance.control_framework_manage • sn_compliance.libtory_manager* • sn_compliance.policy_manager*
Analista de Risco e conformidade de IA	. Risco e conformidade de IA O analista pode acessar todos os sistemas de IA atribuídos a ele no sistema e executar as seguintes	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_smart_asmt.assessment_reader

Tradução automática

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

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]	tarefas com registros atribuídos: • Iniciar avaliações de impacto. • Gerencie o ciclo de vida de um sistema de IA. • Iniciar avaliações de risco. • Iniciar certificações de controle.	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_busi • sn_smart_asmt.template_reader • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ reader • sn_grc_workspace.user • sn_risk.user • sn_risk_advanced.ara_avaliador • sn_compliance.libtory_user* • sn_compliance.control_framework_user* • sn_compliance.policy_user*
Risco e conformidade de IA Usuário [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user]	. Risco e conformidade de IA O usuário pode executar as seguintes tarefas: • Criar caso de IA no Central do funcionário. • Trabalhe nas tarefas atribuídas. • Executar certificações de controle.	• sn_grc_workspace.assessment_template_c • sn_smart_asmt.ator • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.user • sn_smart_asmt.assessment_reader • sn_compliance.control_framework_business • sn_compliance.libtory_business_user* • sn_compliance.policy_business_user*
Risco e conformidade de IA Leitor [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader]	. Risco e conformidade de IA O leitor pode ter acesso de leitura aos sistemas de IA e às avaliações de impacto da IA.	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.user • sn_compliance.libtory_reader* • sn_compliance.control_framework_reader* • sn_compliance.policy_reader*
Leitor do sistema com IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ai_system_reader]	O leitor do sistema de IA pode ter acesso de leitura aos sistemas de IA em Governança de IA espaço e. Risco e conformidade de IA espaço.	NA
Usuário de negócios de caso de IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user]	O usuário de negócios de caso de IA pode criarcaso de IA e consulta de IA na Central do funcionário.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user

Tradução automática

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

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Analista de caso com IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst]	O analista de caso de IA pode revisar os casos de IA e as consultas de IA atribuídas a eles ao sistema e executar as seguintes tarefas somente nos registros atribuídos: • Identificar e gerenciar áreas afetadas e relacionadas, como políticas, regulamentações e riscos de conformidade em toda a empresa. • Identificar e gerenciar problemas relacionados a áreas afetadas para eliminar as causas raiz.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user
Gerenciador de casos com IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager]	O Gerenciador de casos de IA pode revisar todos os casos de IA, consultas de IA e suas informações associadas.	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrador de caso com IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_admin]	O administrador de caso com IA pode gerenciar perfis de tipo para segregar casos de IA. Eles podem configurar regras de atribuição e excluir casos de IA.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Importante: Funções indicadas com um asterisco (* indiquem funções do recurso.

Nota: As funções de recurso fornecem acesso granular a recursos individuais de risco e conformidade, permitindo que as equipes compartilhem somente a funcionalidade de que precisam. Este recurso substitui o Broad Gestão integrada de riscos(IRM) funções com funções específicas do recurso para melhor controle. Não- Gestão integrada de riscos as famílias gostam Gestão de privacidade, Gestão ambiental, social e de governança e Risco e conformidade de IA Têm restrição de acessar dados específicos do IRM ou recursos de plug-in principais. Esse modelo garante acesso seguro e específico do domínio e simplifica a governança entre GRC aplicações.

Para obter informações sobre funções de recurso, consulte GRC Funções do recurso.

Tabelas instaladas com Risco e conformidade de IA

As tabelas são adicionadas com a ativação do Risco e conformidade de IA aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição das tabelas.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Sistema de IA [sn_grc_ai_gov_ai_system]	Captura casos de uso de IA enviados por meio do Central do funcionário, servindo como um repositório central para todas as solicitações enviadas.
Entidade do sistema de IA [sn_grc_ai_gov_ai_system_entity_map]	Mantém informações da entidade para sistemas de IA criados por meio do formulário de admissão, incluindo detalhes vinculados sobre modelos de IA e conjuntos de dados associados.
Tarefa do sistema de IA [sn_grc_ai_gov_ai_system_task]	Rastreia avaliações de impacto da IA e tarefas relacionadas ao sistema, como Revisão jurídica, Revisão de arquitetura, Revisão de segurança e outras avaliações necessárias.
Caso de IA [sn_ai_case_mgmt_ai_case]	Consolida casos e consultas relacionados à IA, fornecendo uma exibição abrangente de todos os compromissos com IA e solicitações de suporte.

Fluxos para Risco e conformidade de IA

Os fluxos consistem em um gatilho e uma sequência de ações e lógica de fluxo. Em Workflow Studio somente fluxos ativados são executados quando suas condições do gatilho são atendidas ou quando invocados por um script.

Fluxos ativados para Risco e conformidade de IA Gestão

Os fluxos consistem em um gatilho e uma sequência de ações e lógica de fluxo. Quando você (um usuário com a função de administrador) adiciona ações e lógica de fluxo a um fluxo, os dados coletados ou criados aparecem no painel de dados, que você pode usar em outras ações e lógica de fluxo. Criar e gerenciar fluxos requer que você tenha alguma familiaridade com ServiceNow AI Platform® tabelas e campos que a aplicação ou processo usa. Os analistas de processo podem criar fluxos usando ações e lógica de fluxo disponíveis ou copiar um fluxo existente para usá-lo como modelo.

Criar sistema de IA AIRC para Now Assist o fluxo de habilidades é ativado por padrão para Risco e conformidade de IA aplicação.

Fluxos ativados para o AI Asset Management

O fluxo Implantar tarefa de ativo com IA é ativado por padrão para a aplicação Gestão de ativos com IA.

Fluxos ativados para Gestão de casos de IA

O fluxo de consulta de aprovações para IA é ativado por padrão para a aplicação Gestão de casos de IA.

Tradução automática

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

Fluxos ativados para Integração de IRM de governança de IA

- Modelo de IA e fluxo de conjunto de dados do AIC quando os detalhes do governo de IA estiverem prontos para implantação.
- Fluxo do modelo de IA do AIC quando os detalhes do governo com IA estiverem na fase Avaliar.
- Fluxo do conjunto de dados do AIC quando os detalhes do governo com IA estiverem na fase Avaliar.
- Fluxo do AIC para modelo de IA e conjunto de dados depois que os detalhes do governo de IA forem aprovados para desenvolvimento.
- Fluxo do AIRC depois que os detalhes do governo de IA são aprovados para implantação.
- Fluxo do AIRC depois que os detalhes do governo com IA forem aprovados para desenvolvimento.
- Fluxo do AIRC quando os Detalhes do governo com IA estiverem na fase Avaliar.
- Fluxo do AIRC quando os detalhes do governo com IA estiverem prontos para implantação.
- Fluxo do AIRC depois que o modelo de IA e o conjunto de dados são aprovados para implantação.
- Atribuir analista ao sistema de IA.
- Criar tarefa de ciclo de vida de avaliação de risco em massa.
- Criar tarefa de ciclo de vida de certificação de controle.
- Gerar avaliação de risco.

Example: Fluxo do modelo de IA do AIC quando os detalhes do governo com IA estiverem na fase Avaliar

Quando um Administrador de IA inicia a revisão de um modelo de IA e o ativo de IA passa para a fase Avaliar, a tarefa de ativo de IA e a avaliação de IA são criadas para o modelo de IA.

Crie e ative um fluxo

Os fluxos consistem em um gatilho e uma sequência de ações e lógica de fluxo. Crie e ative seu próprio fluxo para personalizar o fluxo de acordo com suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   O Workflow Studio é aberto.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Insira os seguintes detalhes para o seu fluxo:

Tradução automática

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

Novo formulário de fluxo

Campo	Descrição
Nome do fluxo	Especifique um nome exclusivo para identificar seu fluxo.
Aplicação	Especifique o escopo da aplicação no qual você deseja criar seu fluxo.
Descrição	Forneça uma descrição para seu fluxo.

4. Expandir **Mostrar propriedades adicionais** .
5. Forneça detalhes das seguintes propriedades:

Propriedades adicionais

Propriedade	Descrição
Proteção	Especifique se o fluxo é somente leitura.
Executar como	Selecione e especifique como o fluxo é executado: ○ Usuário que inicia a sessão ○ Usuário do sistema
Executar com as funções	Funções de usuário com as quais o fluxo é executado.
Padrão de prioridade de fluxo	Especifique a prioridade que você deseja que um fluxo em segundo plano tenha em relação a outros fluxos aguardando execução: ○ Baixo(a) ○ Médio (padrão) ○ Alto(a)

6. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).
7. Em Gatilho, selecione **Adicionar gatilho** e criam a expressão do gatilho.
8. Defina **Opções avançadas** e selecione **Concluído** .
9. Em Ações, selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** .
10. Selecione **Ação** , **Lógica de fluxo** ou **Subfluxo** e criar a expressão.
11. Em Manipulação de erros, selecione **Ação** , **Lógica de fluxo** ou **Subfluxo** e criar a expressão.
12. Selecione **Teste** para testar o fluxo.
13. Selecione **Ativar** para ativar o fluxo.
    Você pode ver o fluxo ativado na lista de fluxos.

Gestão de auditorias

. ServiceNow® Gestão de auditorias a aplicação envolve um conjunto de atividades relacionadas ao planejamento de compromissos de auditoria, execução de compromissos e relatórios de descobertas para o comitê de auditoria e a diretoria executiva. Os relatórios de

Tradução automática

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

compromisso garantem às principais partes interessadas que a estratégia de gestão de risco e conformidade da organização é eficaz.

Espaço de auditoria

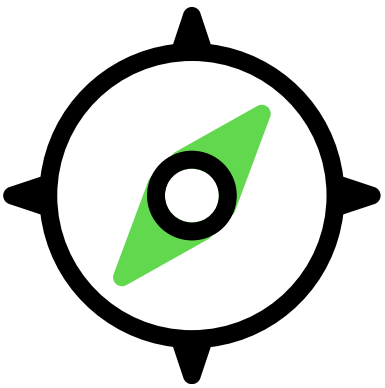
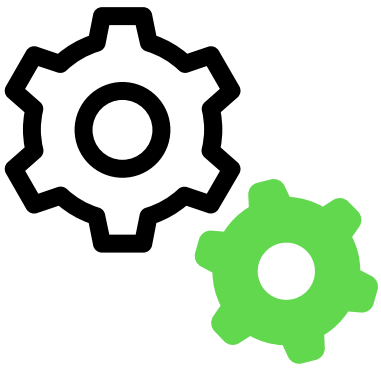
A partir da versão 13,0.2, há duas interfaces disponíveis para usuários da Gestão de auditoria. Eles são o modelo Clássico e o Espaço de auditoria. O espaço Auditoria oferece uma exibição de painel único para os supervisores de auditoria e auditores exibirem a linha do tempo e o status geral da auditoria, acompanharem o orçamento e os recursos para compromisso e monitorarem os testes de controle e o andamento da tarefa de auditoria. Para obter mais informações sobre o novo espaço, consulte Espaço de risco .

Solicitar aplicativos na Store

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

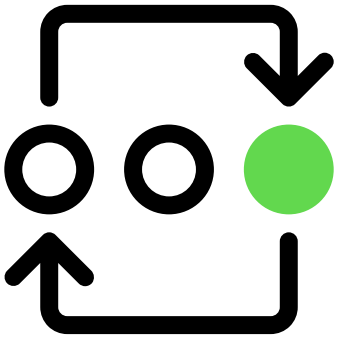
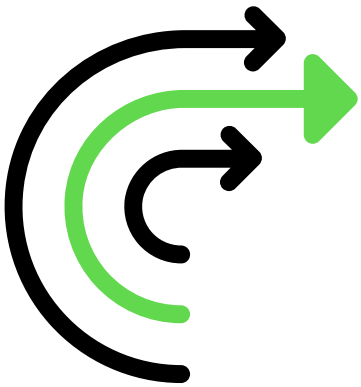
. GRC: Gestão de auditorias o produto permite programar auditorias internas, conduzir planejamento de recursos e compromissos de escopo. Você também pode conduzir atividades de auditoria, revisar resultados de monitoramento contínuo e relatar descobertas.

Iniciar

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

Tradução automática

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

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no GRC comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de auditorias

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

Gestão de auditorias usuários

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

Principais atividades para Gestão de auditorias

Os auditores são responsáveis pelo seguinte:

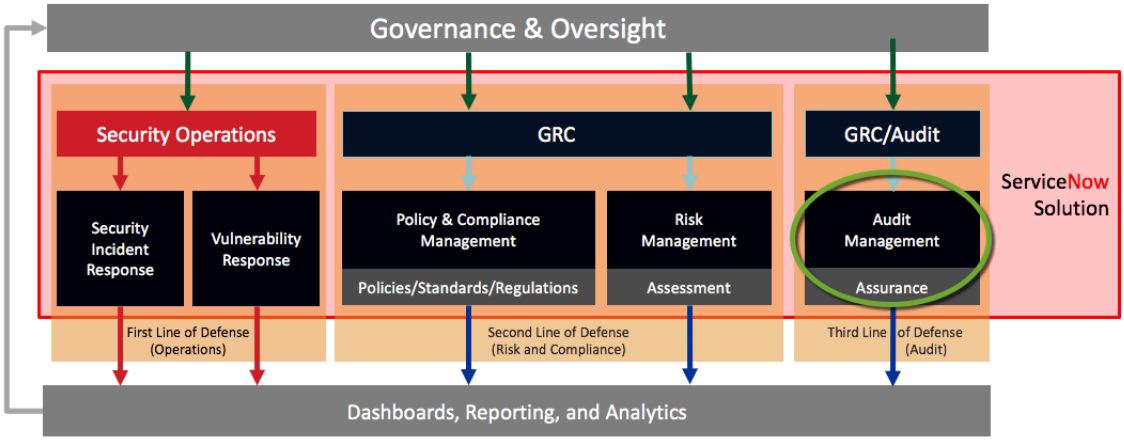
- Revise políticas e procedimentos
- Revise os riscos
- Revise o design de controle
- Revise o design do teste de controle
- Revise os resultados do teste de controle
- Controles de teste
- Observações do problema

Tradução automática

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

Gestão de auditorias E a plataforma ServiceNow

Gestão de auditoria e ServiceNow AI Platform



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

Configuração da Gestão de auditorias

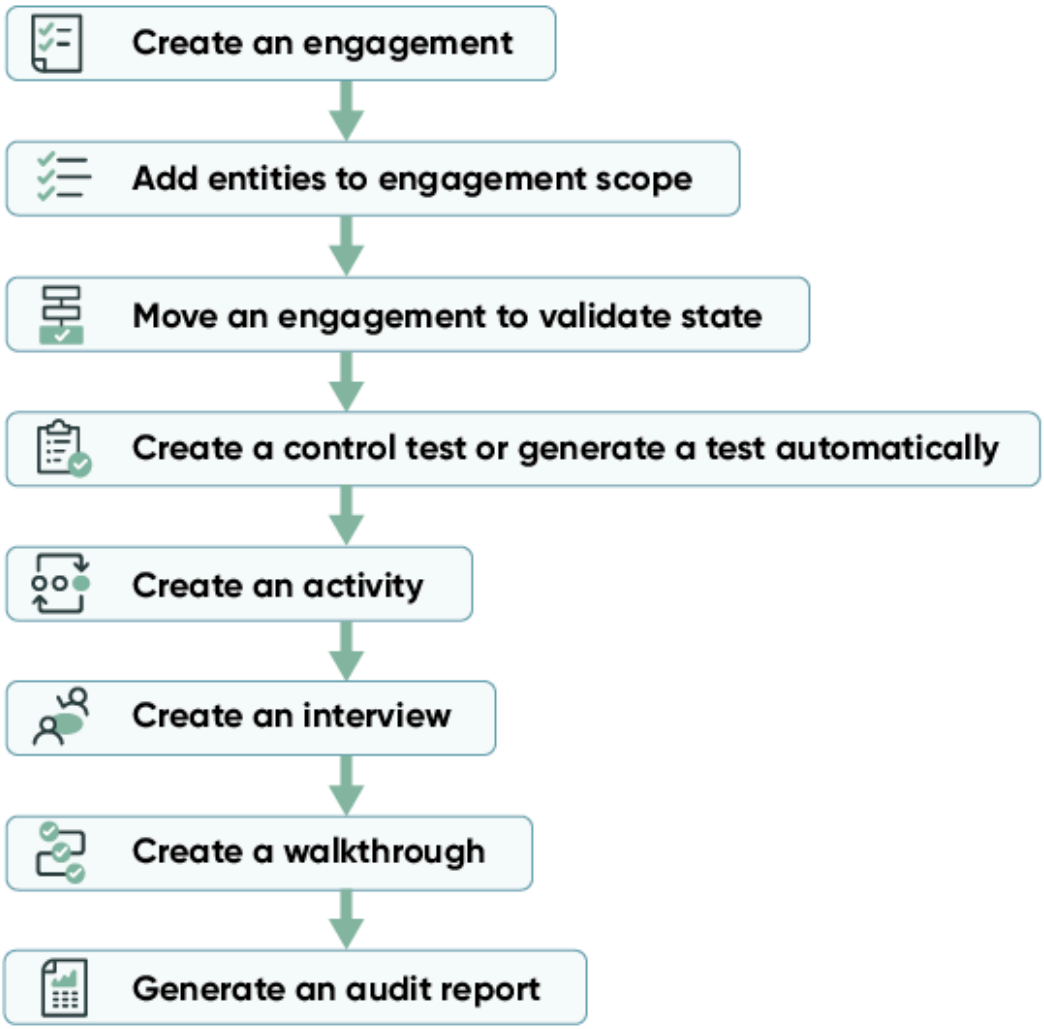
Você pode executar o. GRC Gestão de auditorias baixando-a do ServiceNow Store e, em seguida, definir as configurações na check-list de configuração para atender às suas necessidades. Etapas de configuração obrigatórias e opcionais, bem como uma check-list de implementação, são fornecidas para simplificar a configuração.

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

Tradução automática

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

Etapas de implementação da Gestão de auditoria



Download de Gestão de auditorias

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

Configurar check-list para GRC Gestão de auditorias aplicação

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

Download de Gestão de auditorias

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Configurar check-list para GRC Gestão de auditorias aplicação

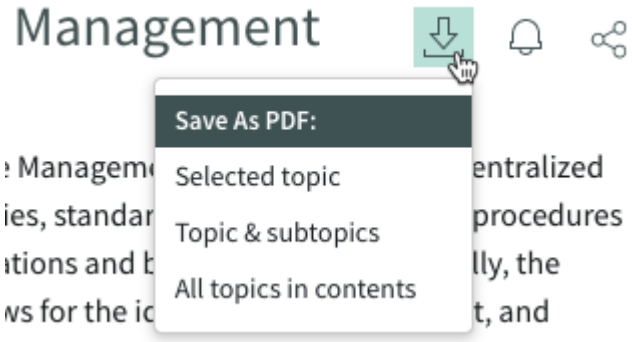
Esta check-list inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em ServiceNow AI Platform® instância. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação. Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar Gestão de auditorias funcionalidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

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



na parte superior do tópico.

Procedimento

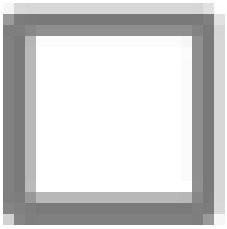
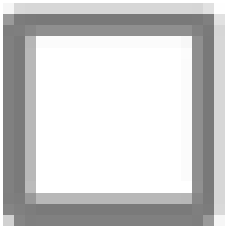
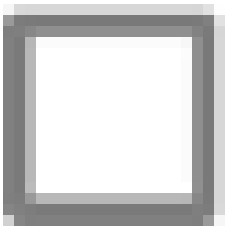
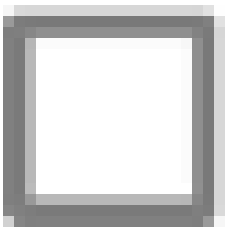
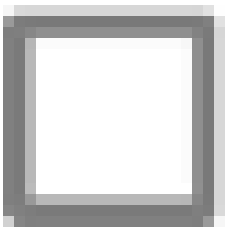
Clique em **Tópico selecionado** .

Check-list da aplicação Gestão de auditorias

Item	Descrição
☐	Como administrador de auditoria ou gerente de auditoria, crie compromissos para gerenciar informações de auditoria e incluir entidades, controles e testes de controle relevantes para a auditoria. Para obter detalhes, consulte Crie um compromisso.
☐	Como administrador de auditoria ou gerente de auditoria, depois de criar compromissos, defina quais entidades têm escopo no compromisso de auditoria. Para obter detalhes, consulte Adicione entidades a um escopo de compromisso.

Tradução automática

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

Item	Descrição
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam testes de controle que são executados periodicamente e fornecem evidências documentadas de se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Crie um teste de controle a partir de um compromisso. Você também pode gerar testes de controle automaticamente. Para obter detalhes, consulte Gerar testes de controle automaticamente a partir de um compromisso
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam atividades que exploram e fornecem evidências documentadas de se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Crie uma atividade de tarefa de auditoria.
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam entrevistas com os responsáveis pelo controle para discutir e fornecer evidências documentadas de se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Crie uma entrevista
	Depois de definir um controle, os gerentes de auditoria criam orientações que serão realizadas para observar e fornecer evidências documentadas de se o controle associado está funcionando corretamente. Para obter detalhes, consulte Crie um passo a passo .
	Como gerente de auditoria, gere um relatório de auditoria que resume as descobertas de um compromisso para que as descobertas do relatório possam ser comunicadas aos executivos. Para obter detalhes, consulte Gere um relatório de auditoria a partir de um compromisso

Tradução automática

Testes de início rápido para Gestão de auditorias

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

GRC Gestão de auditorias

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

GRC: pacote de testes Gestão de auditorias

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

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

GRC: pacote de testes Gestão de auditorias

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

Tradução automática

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

GRC: pacote de testes Gestão de auditorias

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

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

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Configurar check-list para GRC Auditoria avançada aplicação

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Procedimento

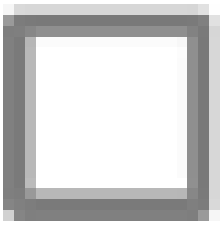
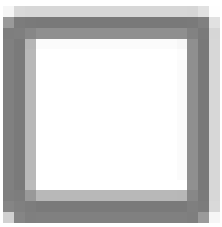
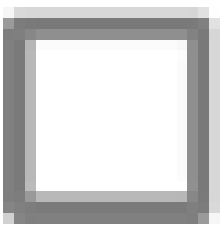
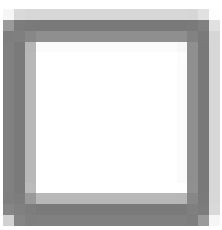
1. Para gerar um PDF, clique no ícone Salvar como PDF (na parte superior do tópico.
2. Clique em **Tópico selecionado** .

Check-list da aplicação Gestão de auditorias

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

Como usar o Gestão de auditorias

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

Os objetivos da gestão de auditorias são:

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

Crie um modelo de relatório de auditoria em formatos clássicos

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

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

modelo de relatório de auditoria. Você pode usar o modelo de relatório de auditoria para exibir dados em um relatório de auditoria.

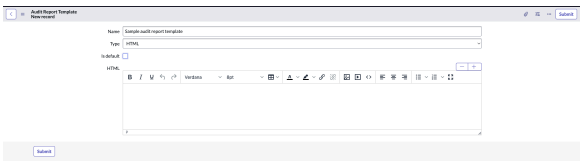
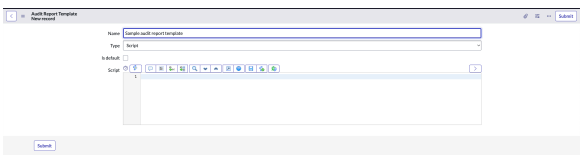
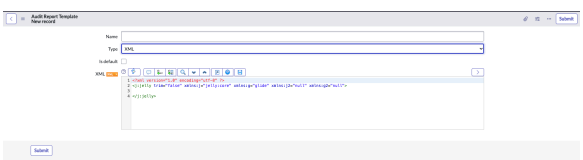
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.developer

Procedimento

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

Formulário de modelo de relatório de auditoria

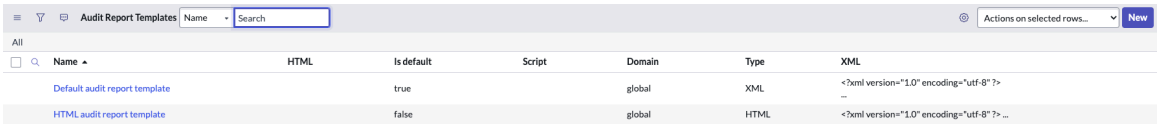
Campo	Valor
Nome	Nome do modelo de relatório de auditoria.
Tipo	Modelo de relatório de auditoria. Opções disponíveis incluem: ○ **Script** ○ **HTML** ○ **XML** Você pode usar esses formatos para gerar o modelo de relatório de auditoria. Esses modelos são usados nos relatórios de auditoria para exibir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

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

O modelo de relatório de auditoria é exibido na exibição de lista, conforme mostrado no exemplo a seguir:



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

Gerencie modelos de teste e planos de teste

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

Modelos de teste e Planos de teste

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

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

Crie um modelo de teste

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

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

Procedimento

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

Formulário de modelo de teste

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

Tradução automática

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

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

4. Clique em **Enviar**.

Relacionar um modelo de teste a um objetivo de controle

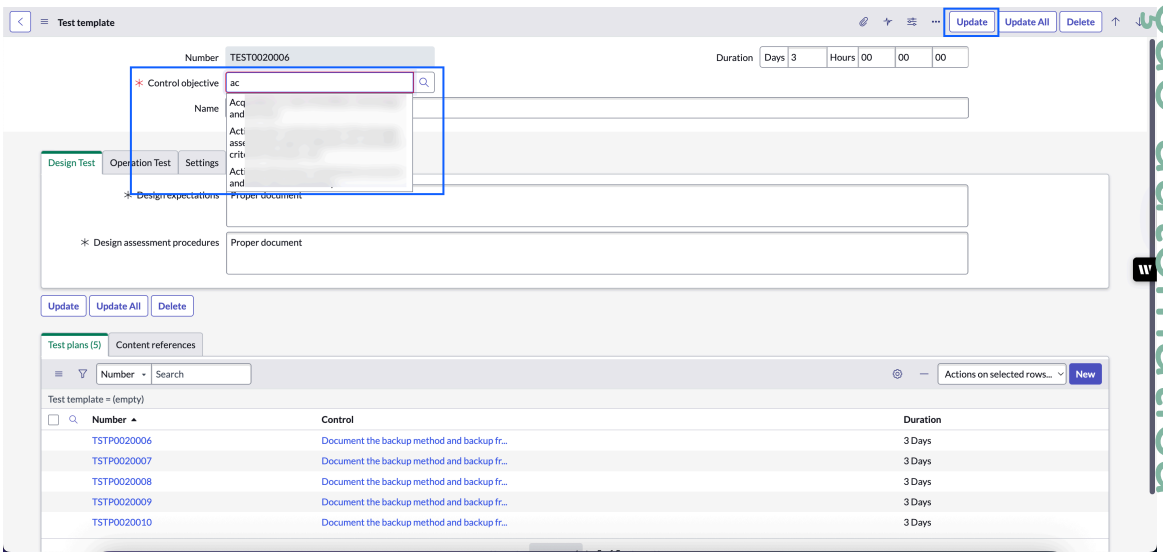
Os responsáveis por auditoria podem criar modelos de teste de controle genéricos para um objetivo de controle, evitando a criação de planos de teste de controle individuais para cada controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

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



Crie um plano de teste de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user, sn_audit.external_auditor

Procedimento

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

Tradução automática

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

Formulário de modelo de teste

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Controle	O controle que este plano de testes cobre. **Nota:** Este campo só fica visível quando Gestão de políticas e conformidade o plug-in está ativado.
Modelo de Teste	O modelo de teste relacionado.
Duração	A duração esperada do teste.
Nome	Uma descrição resumida e geral do plano de testes.
Teste de Design	
Expectativas de design	Expectativas de como um controle é projetado.
Procedimentos de avaliação do design	Documento que mostra como avaliar se um controle foi projetado com eficácia.
Teste de Operação	
Expectativas de operação	Expectativas de como um controle funciona.
Procedimentos de avaliação da operação	Documento que mostra como avaliar se um controle está operando com eficácia.

4. Clique em **Enviar**.

Crie vários planos de teste a partir de um modelo de teste

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Modelos de Teste**.
2. Selecione o modelo de teste a partir do qual gerar planos de teste.
3. Clique em **Criar Planos de teste para todos os controles** link relacionado.

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

Gerenciar compromissos

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

Tradução automática

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

Processo de compromisso

O processo de compromisso de auditoria do sistema de base inclui etapas para escopo, validação, condução e aprovação dos resultados do compromisso. Ele também contém etapas para acompanhar tarefas e problemas de auditoria em aberto e, finalmente, encerrar o compromisso de auditoria.

Estados do processo de compromisso

Estado	Descrição
Escopo	. **Escopo** estado, os gerentes de auditoria definem quais entidades estão envolvidas no compromisso de auditoria. Por exemplo, para uma auditoria financeira, pode-se incluir todos os serviços de negócios dos quais o departamento financeiro depende e o próprio departamento financeiro. Consulte Adicione entidades a um escopo de compromisso.
Validação	Depois que um compromisso é movido para **Validar** estado, todos os riscos, controles e planos de teste associados às entidades no escopo do compromisso serão associados à auditoria. Os resultados do indicador coletados durante o período de auditoria do compromisso também serão associados à auditoria. Os gerentes de auditoria podem revisar os riscos, controles, planos de teste e resultados do indicador e atualizar o escopo do compromisso, se necessário. Os gerentes de auditoria também podem começar a criar e planejar tarefas de auditoria para o compromisso. Para mover um compromisso para **Validar** estado, clique em **Validar** em qualquer compromisso atualmente em **Escopo** estado.
Trabalho em campo	Os auditores concluem suas tarefas de auditoria atribuídas durante **Trabalho de campo** estado. Essas tarefas incluem testes de controle, entrevistas, orientações passo a passo e outras atividades. Os problemas encontrados durante o teste de controle estão associados ao compromisso. Os auditores também podem criar problemas gerais associados ao compromisso. Os gerentes de auditoria podem criar tarefas de auditoria adicionais conforme necessário. Quando a auditoria é concluída, os gerentes de auditoria especificam o resultado do compromisso, se é satisfatório, adequado ou inadequado, e fornecem detalhes sobre sua opinião. Para mover um compromisso para **Trabalho de campo** estado, clique em **Avançar para o trabalho de campo** em qualquer compromisso atualmente em **Validar** estado. Consulte Gestão de tarefas de auditoria.
Aguardando aprovação	Durante o estado "Aguardando aprovação", os aprovadores especificados em **Aprovadores** o campo do compromisso analisa os resultados das tarefas de auditoria realizadas e os problemas que foram criados. Depois de revisar os resultados dos compromissos, os aprovadores aprovam ou rejeitam o compromisso.

Tradução automática

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

Estados do processo de compromisso

Estado	Descrição
	Para mover um compromisso para **Aguardando aprovação** estado, clique em **Aprovação da solicitação** em qualquer compromisso atualmente em **Trabalho de campo** estado. Consulte Aprovar ou rejeitar um compromisso.
Acompanhamento	Depois que um compromisso for aprovado, se houver tarefas, problemas ou marcos em aberto restantes, no caso de Auditoria avançada de GRC, associada ao compromisso, o compromisso entrará automaticamente em **Acompanhamento** estado. Durante essa fase, os auditores devem encerrar todos os problemas, tarefas e marcos restantes antes que o compromisso seja marcado como concluído.
Encerrado	Os compromissos são movidos para o estado "Encerrado" sob uma das três condições: • O compromisso é encerrado como incompleto durante **Escopo** , **Validar** ou **Trabalho de campo** estados. • Não há tarefas de auditoria, problemas e marcos em aberto após a aprovação do compromisso. Nesse caso, o compromisso é movido automaticamente do **Aguardando aprovação** estado para **Encerrado** estado. • Todas as tarefas, problemas e marcos de acompanhamento são encerrados. Nesse caso, o compromisso é movido automaticamente do **Acompanhamento** estado para **Encerrado** estado.

Gestão de tarefas de auditoria

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

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

Para obter informações, consulte Gestão de tarefas de auditoria em Espaço de auditoria

Crie um compromisso

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

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

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para saber mais sobre como definir um controle e um objetivo de controle, consulte:

- Crie um controle
- Criar um objetivo de controle

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário de compromisso

Campo	Descrição
Número	Um número de identificação exclusivo.
Estado	○ Escopo ○ Validar e planejar ○ Trabalho em campo ○ Aguardando aprovação ○ Acompanhamento ○ Encerrado
Nome	Nome do compromisso.
Tipo	Tipo de compromisso. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Auditoria interna ○ Auditoria Externa ○ Auditoria do SOX ○ Auditoria de TI ○ Auditoria financeira ○ Auditoria de conformidade ○ Auditorias de certificação ○ Auditoria regulatória ○ Auditoria operacional ○ Auditoria contínua ○ Auditoria do fornecedor ○ Auditoria do cliente ○ Auditoria de loja ○ Auditoria de qualidade ○ Auditoria de projeto
Percentagem de conclusão	Número que representa a porcentagem do compromisso que foi concluído.
Atribuição a	Usuário atribuído ao compromisso.
Auditores	Os auditores foram atribuídos ao compromisso.
Aprovadores	Aprovadores atribuídos ao compromisso.
Descrição	Descrição geral do compromisso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Objetivos	Objetivos declarados do compromisso.
Agendamento	
Início planejado do compromisso	Data de início estimada do compromisso.
Início do compromisso	Opção para determinar automaticamente a data de início do compromisso. As opções são: ○ Escopo ○ Validação ○ Trabalho em campo
O compromisso realmente começa	Data real em que o compromisso começa.
Término planejado do compromisso	Data de término estimada do compromisso.
Término do compromisso	Opção para determinar automaticamente a data de início do compromisso. As opções são: ○ Acompanhamento ○ Encerrado
Término real do compromisso	A data real em que o compromisso termina.
Início planejado do trabalho de campo	Data de início estimada do trabalho de campo.
Término planejado do trabalho de campo	Data de término planejada que foi definida originalmente no compromisso. **Nota:** Por padrão, este campo define o valor como um dia mais a data de início planejada para o trabalho de campo.
Duração planejada do trabalho de campo	Número de dias e horas planejados para o trabalho de campo. A duração e a data de início planejada do trabalho de campo são usadas para calcular a data de término planejada. Se as tarefas de auditoria estiverem definidas, este campo será preenchido com a duração planejada mais longa das tarefas de auditoria.
Início real do trabalho de campo	Data de início real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria estiverem definidas, este campo será preenchido com a data de início real mais antiga das tarefas de auditoria.
Término real do trabalho de campo	Data de término real do trabalho de campo. Se as tarefas de auditoria estiverem definidas, este campo será preenchido com a data de término real mais recente das tarefas de auditoria.
Duração real do trabalho de campo	Data de início e data de término do trabalho de campo.
Resultados	

Tradução automática

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

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

3. Selecione **Enviar**.

Gere um relatório de auditoria a partir de um compromisso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um compromisso está em **Acompanhamento** estado, o líder de auditoria pode gerar um relatório de auditoria. Um relatório de auditoria é representado na forma de um artigo da base de conhecimento (KB). Depois que um relatório de auditoria é gerado, uma versão incrementada do relatório é criada em vez de um novo relatório ou artigo da base de conhecimento. Depois de fazer mudanças importantes em um relatório de auditoria e publicar o relatório, uma nova versão principal do relatório será criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os acordos**.
2. Abra o compromisso para o qual você deseja gerar um relatório de auditoria.

Tradução automática

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

3. Clique em **Relatório** guia.
   a. Em **Base de conhecimento** , selecione a base de conhecimento.
   b. Em **Modelo de relatório** , selecione o modelo.
4. Clique em **Gerar relatório** .
5. Para publicar o artigo da base de conhecimento sem fazer mudanças, clique em **Publicar**
6. Para editar o artigo da base de conhecimento, clique em **Editar.** .
   A página artigo da base de conhecimento é exibida com o estado do artigo da base de conhecimento como **Rascunho** e uma versão secundária do artigo é criada.
7. Edite o artigo da base de conhecimento conforme necessário e clique em **Publicar** .

Resultado
A versão incrementada do relatório aparece em **artigo da base de conhecimento** . **Relatório** guia.

Crie um compromisso a partir de um compromisso anterior

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

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

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

Crie um teste de controle a partir de um compromisso

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

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

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

Tradução automática

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

Formulário de teste de controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em andamento ○ Revisão ○ Encerradas concluídas ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Eficácia do controle	Eficácia do controle.
Atribuição a	Usuário designado a este teste de controle.
Ocorrência	Problema relacionado a este teste de controle.
Plano de testes	Plano de testes associado a este teste de controle.
Descrição resumida	Breve descrição do teste de controle.
Agendamento	
Data de início planejada	Data pretendida em que o teste de controle deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que o teste de controle deve terminar
Duração planejada	Duração esperada deste teste de controle. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação de teste de controle em consideração.
Data de início real	Data em que este teste de controle começou.
Data de término real	Data em que este teste de controle terminou.
Duração real	Duração do teste de controlo desde o início do teste de controlo até ao encerramento do teste de controlo.
Teste de design	
Eficácias de design	○ Eficaz ○ Ineficaz
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido por um controle para que ele seja eficaz. Verifica se o controle foi projetado corretamente para atingir o objetivo de controle.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo do controle ou não. Isso é baseado na expectativa de design.

Tradução automática

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

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

6. Clique em **Enviar**.

Gerar testes de controle automaticamente a partir de um compromisso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

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

Tradução automática

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

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

Crie uma atividade de tarefa de auditoria

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

Antes de Iniciar
Função necessária: As funções necessárias para Gestão de auditorias são sn_audit.admin e sn_audit.manager.

A seguir estão as funções necessárias para a Auditoria Lite:

- sn_grc_advanced.evidence_reader
- sn_grc_advanced.evidence_requester
- sn_grc_advanced.evidence_responder
- sn_grc_advanced.evidence_admin

Procedimento

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

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	◦ Aberto ◦ Trabalho em andamento ◦ Revisão ◦ Encerradas concluídas ◦ Encerrado incompleto ◦ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Atribuição a	Usuário atribuído a esta atividade.
Descrição resumida	Breve descrição da atividade.
Descrição	Explicação detalhada da atividade.
Agendamento	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de início planejada	Data pretendida em que a atividade deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que a atividade deve terminar
Duração planejada	Duração esperada desta atividade. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação de atividades em consideração.
Data de início real	Data em que esta atividade começou.
Data de término real	Data em que esta atividade terminou.
Duração real	Duração real do projeto desde o início até o fechamento do projeto.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo gerente de auditoria e pelo gerente de auditoria.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

6. Clique em **Enviar**.

Crie uma entrevista

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os acordos**.
2. Abra o compromisso da tarefa de auditoria que você deseja criar.
   Atribua tarefas de auditoria ao compromisso em um dos seguintes estados:
   - Validação
   - Trabalho em campo
   - Aguardando aprovação
3. Em **Tarefas de auditoria** Lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No Interceptador de tarefas de auditoria, clique em **Entrevista** .

Tradução automática

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

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrevista

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em andamento ○ Revisão ○ Encerradas concluídas ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Atribuição a	Usuário atribuído a esta entrevista.
Descrição resumida	Breve descrição da entrevista.
Descrição	Explicação detalhada da entrevista.
Agendamento	
Data de início planejada	Data pretendida em que a entrevista deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que a entrevista deve terminar
Duração planejada	Duração esperada desta entrevista. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação da entrevista em consideração.
Data de início real	Data em que esta entrevista começou.
Data de término real	Data em que esta entrevista terminou.
Duração real	Duração da entrevista desde o início até o término da entrevista
Atribuição	
Contato Primário	Usuário a ser contatado para esta entrevista.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados para esta entrevista, se o contato primário não estiver disponível.
Anotações	Anotações adicionais sobre os contatos da entrevista.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo administrador de auditoria e pelo gerente de auditoria.
Confidencialidade	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

6. Clique em **Enviar**.

Crie um passo a passo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os acordos**.
2. Abra o compromisso da tarefa de auditoria que você deseja criar.
   Atribua tarefas de auditoria ao compromisso em um dos seguintes estados:
   - Validação
   - Trabalho em campo
   - Aguardando aprovação
3. Em **Tarefas de auditoria** Lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No Interceptador de tarefas de auditoria, clique em **Passo a passo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de passo a passo

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Estado	○ Aberto ○ Trabalho em andamento ○ Revisão ○ Encerradas concluídas ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado ignorado
Primário	Tarefa de auditoria primária.
Atribuição a	Usuário atribuído a este passo a passo.
Descrição resumida	Breve descrição do passo a passo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Explicação detalhada do passo a passo.
Agendamento	
Data de início planejada	Data pretendida em que o passo a passo deve começar.
Data de término planejada	Data pretendida em que o passo a passo deve terminar
Duração planejada	Duração esperada deste passo a passo. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação de passo a passo em consideração.
Data de início real	Data em que este passo a passo começou.
Data de término real	Data em que este passo a passo terminou.
Duração real	Duração do passo a passo do início ao fim
Tutorial	
Contato Primário	Usuário a ser contatado para este passo a passo.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados para este passo a passo, se o contato primário não estiver disponível.
Etapas de execução	Detalhe as atividades a serem realizadas durante o passo a passo.
Explicação	Finalidade pretendida do passo a passo.
Informações adicionais	Informações adicionais das quais o usuário que conduz o passo a passo precisa estar ciente.
Resultados	Detalhes do que aconteceu durante o passo a passo.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente.
Anotações de trabalho	Comentários que podem ser visualizados pelo gerente de auditoria e pelo gerente de auditoria.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

6. Clique em **Enviar**.

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

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

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_manager

Artigos da base de conhecimento podem ser gerados para compromissos no **Aguardando aprovação** , **Acompanhamento** e **Encerrado concluído** estados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Todos os acordos**.
2. Abra o registro de compromisso.
3. Preencha os campos em **Relatórios** , conforme apropriado.

Guia Relatórios no formulário Compromisso

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

4. Clique em **Gerar relatório** .

Aprovar ou rejeitar um compromisso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Minhas Aprovações de Auditoria**.
2. Abra o registro de aprovação associado ao compromisso.
3. Clique em **Aprovar** ou **Rejeitar**
   Uma das seguintes ações ocorre:
   - Se o compromisso for aprovado e houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele será movido automaticamente para **Acompanhamento** estado.
   - Se o compromisso for aprovado e não houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele será movido automaticamente para **Encerrado** estado.
   - Se o compromisso for rejeitado, ele retornará automaticamente para **Trabalho de campo** estado

Adicione entidades a um escopo de compromisso

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

Antes de Iniciar

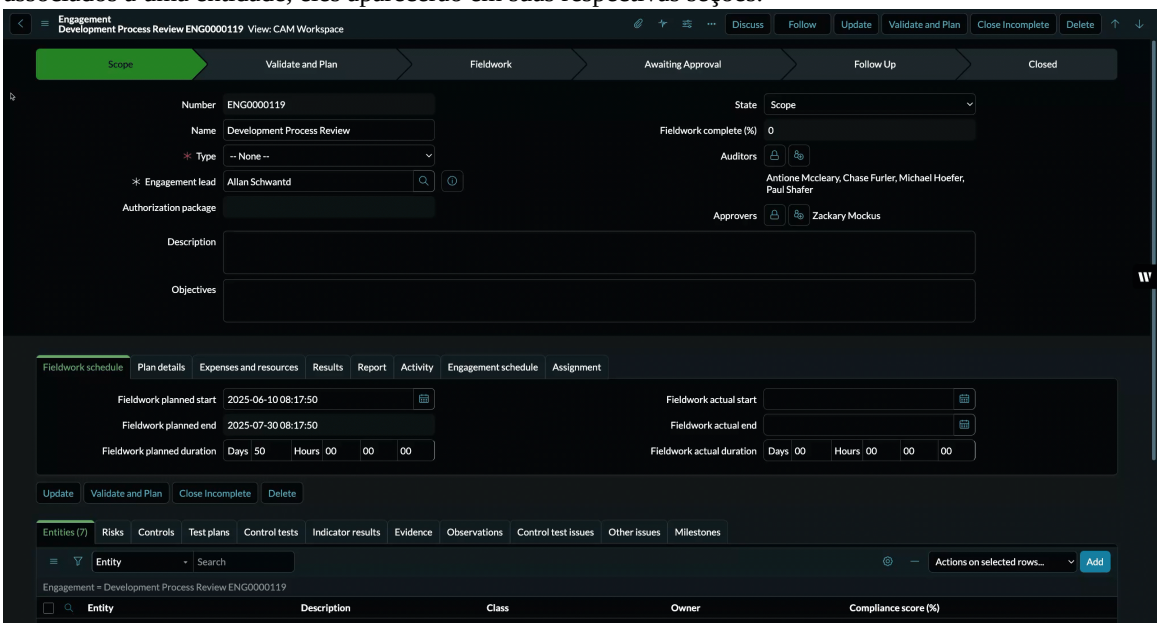
Função necessária: sn_audit.manager ou sn_audit.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os acordos**.
2. Abra um compromisso no **Escopo** estado.
3. Em **Entidades** lista relacionada, clique em **Adicionar** .
4. Selecione as entidades desejadas que estão incluídas no compromisso de auditoria.
5. Clique em **Adicionar**.
   Se houver riscos e controles, planos de teste e resultados de indicador associados a uma entidade, eles aparecerão em suas respectivas seções.



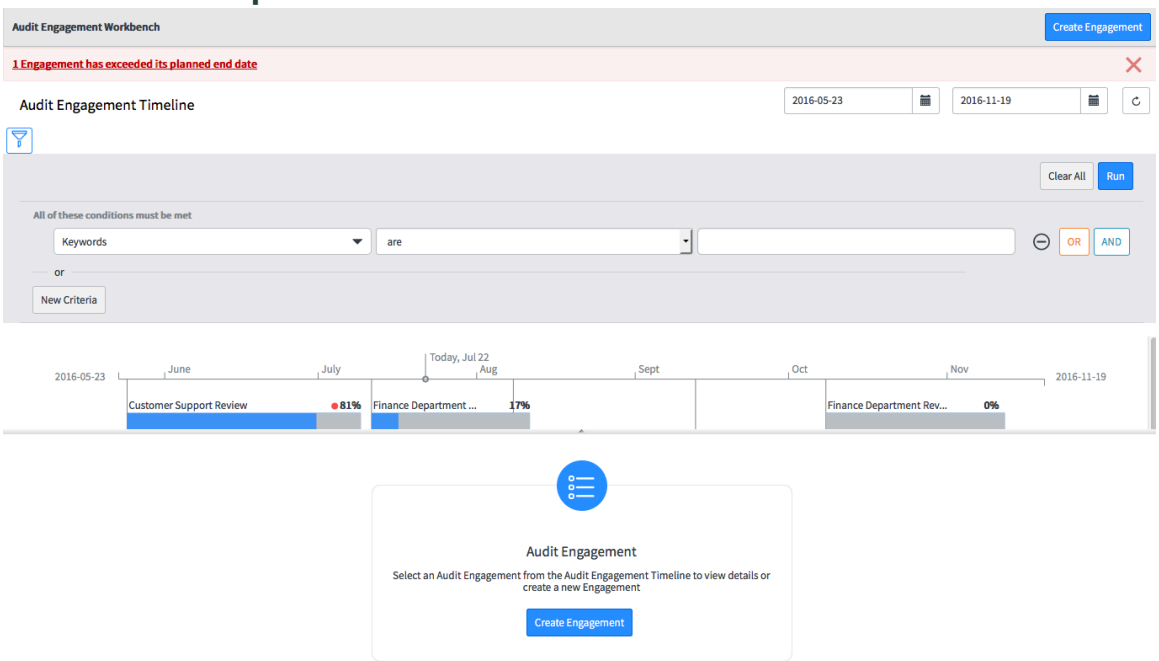
Gerenciar compromissos de auditoria

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

Tradução automática

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

Workbench de compromissos de auditoria



Crie um compromisso do Workbench de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

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

Formulário de compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome do compromisso.
Líder do compromisso	Usuário atribuído ao compromisso.
Descrição	Descrição geral do compromisso.
Objetivos	Objetivos do compromisso.
Início planejado do trabalho de campo	Data pretendida em que a atividade deve começar.
Duração planejada do trabalho de campo	Duração esperada desta atividade. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação de atividades em consideração.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Início planejado do compromisso	Data em que o trabalho no compromisso deve começar.
Término planejado do compromisso	Data em que o trabalho no compromisso deve terminar
Auditores	Auditores atribuídos ao compromisso.
Aprovadores	Aprovadores atribuídos ao compromisso.

4. Clique em **Criar**.

Gerencie seus documentos e documentos de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos em nuvem

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

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

Principais benefícios dos workpapers e da gestão de documentos usando Microsoft

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

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

Casos de uso para gerenciar os arquivos na nuvem

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

- Edite e leia os documentos e documentos usando Microsoft com base no acesso configurado.
- Vincule os documentos e documentos de trabalho presentes no Microsoft SharePoint site com GRC registros em ServiceNow.
- Conecte-se aos documentos e workpapers existentes em Microsoft OneDrive.
- Faça referência e vincule os arquivos de nuvem que já estão vinculados a outros GRC registros.

Tradução automática

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

- Marque um arquivo que não pode ser compartilhado entre os registros como não compartilhável para que o arquivo na nuvem correspondente seja ativado Microsoft não pode ser compartilhado com outros registros em ServiceNow.
- Configure o acesso ao arquivo na nuvem para fornecer acesso de leitura e gravação aos usuários com base nas condições definidas.

Funções necessárias para gerenciar as tarefas de integração de documentos

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

Funções necessárias e tarefas correspondentes

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

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

Conclua os pré-requisitos para gerenciar seus documentos usando Microsoft

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_workspace.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certifique-se de ter instalado os seguintes aplicativos:

- Gestão de documentos (com.snc.platform_document_management)
- Microsoft OneDrive Estrutura de serviço de documentos (sn_docs_onedrive)

Nota: IntegrationHub direitos incluídos no Espaço de auditoria são restritos exclusivamente ao uso para Microsoft integração. Qualquer outro uso requer a compra aplicável de um adicional IntegrationHub direito.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Configure o. Microsoft OneDrive IntegrationHub Spoke.

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

     As permissões de API necessárias em Azure os registros da aplicação são *`openid`*, *`email`*, *`Files.Read`*, *`Files.ReadWrite.All`*, *`offline_access`*, *`User.Read`*, *`User.ReadBasic.All`*.

   - Para tipo de concessão como *`Client Credentials`*, As permissões de API necessárias em Azure os registros da aplicação são *`Files.Read.Alle`*. *`Files.ReadWrite.All`*.

   Para obter mais informações, consulte Serviços de documentos Estrutura para Microsoft OneDrive .

2. Navegue até **Configurações de arquivo em nuvem** Módulo e configure este recurso para tarefas de compromisso e auditoria.

   O registro de configuração de arquivo em nuvem é exibido.

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

Crie acesso a arquivos na nuvem em compromissos e tarefas de auditoria

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

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

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

Funções

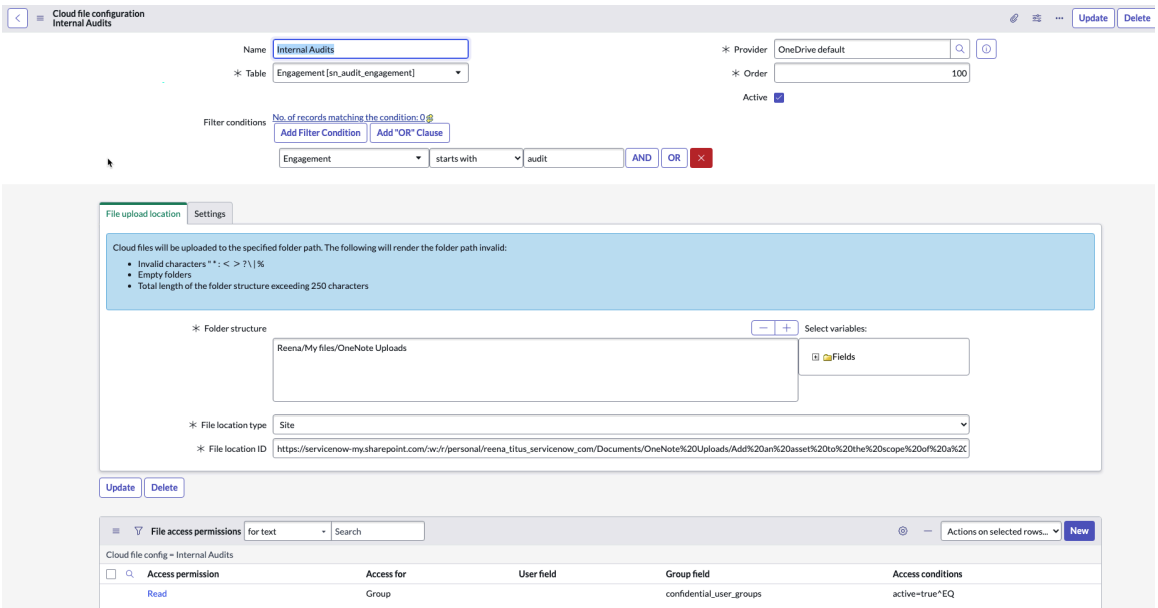
Função	Permissões
Espaço administrador [sn_grc_workspace.admin]	Permissões CRUD
Espaço usuário [sn_grc_workspace.user]	Permissões de leitura

Módulo de configuração de arquivo em nuvem

Se você for Espaço Administrador Com a função sn_grc_workspace.admin, você pode atualizar os seguintes campos no módulo de configuração de arquivo em nuvem para configurar as permissões conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

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



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

Crie um registro de configuração de arquivo em nuvem

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

Antes de Iniciar

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

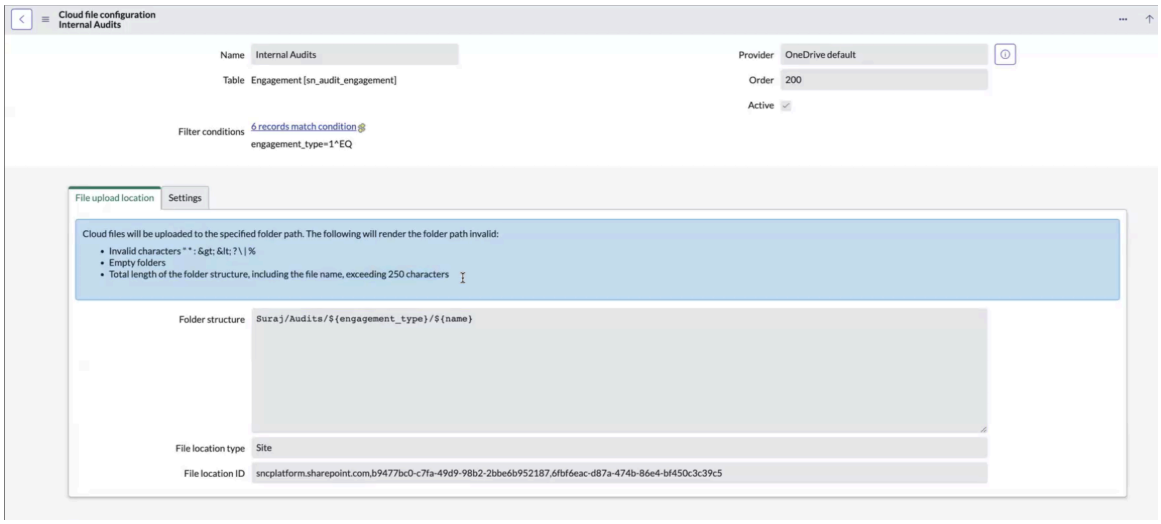
Procedimento

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

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem. Quando a configuração do arquivo em nuvem primário estiver ativa, você poderá configurar as Permissões de acesso ao arquivo para o registro de configuração do arquivo em nuvem, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

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



O arquivo e as pastas na nuvem são validados com base no seguinte:

Estrutura de pastas

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

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

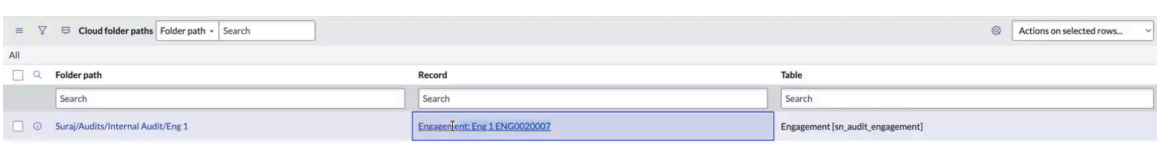
Acesso à pasta

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

Nome da pasta

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

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



4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem

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

Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem

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

Formulário de registro de configuração de arquivo em nuvem

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

Tradução automática

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

Defina Permissões de acesso ao arquivo

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

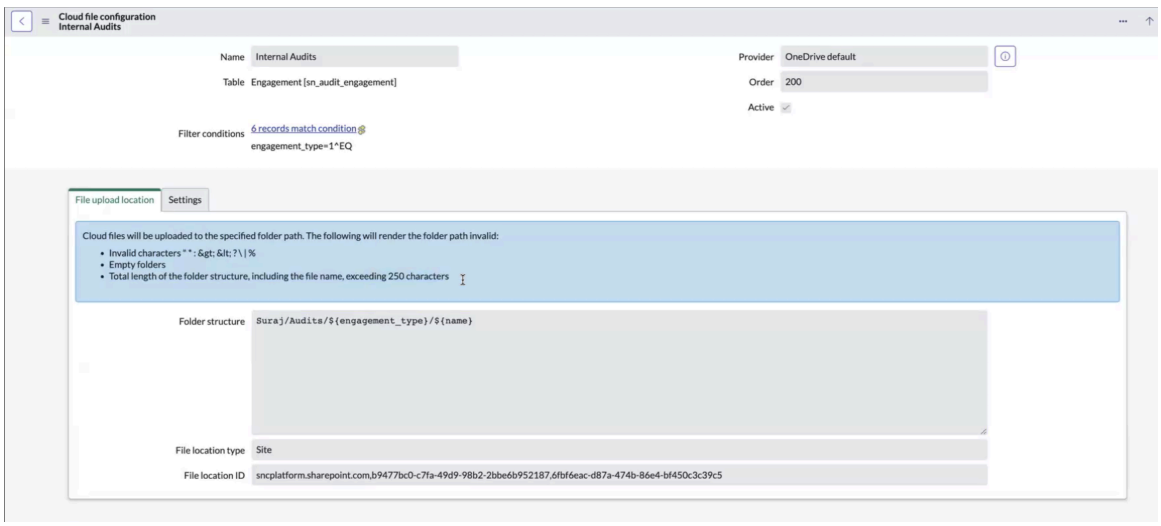
Em vez de usar o manual **Solicitar acesso** e. **Atualize o acesso ao arquivo** , você pode configurar permissões de acesso a arquivos em outras tabelas, como registros de controle ou registros de política. Para obter mais informações, consulte as etapas de configuração em KB1587297.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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



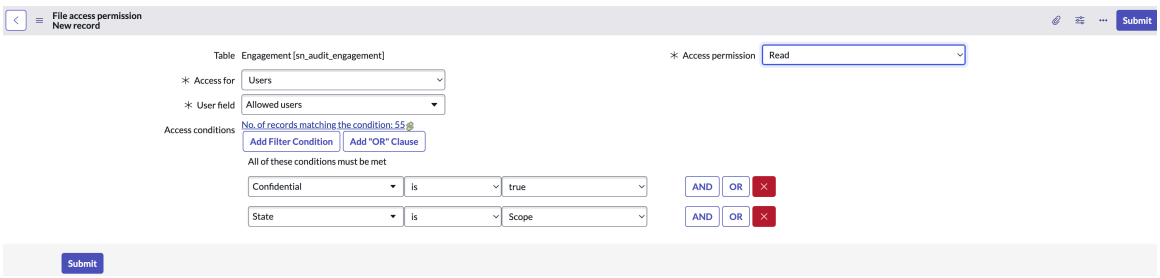
3. Na lista relacionada Permissões de acesso ao arquivo, selecione **Novo** .

   Você pode usar **Usuários** campo para selecionar um dos campos de usuário (sys_user) de um compromisso ou tarefa de auditoria, como líder de compromisso, auditores e outros. Os usuários selecionados em **Usuários** o campo tem acesso concedido ao arquivo de nuvem.

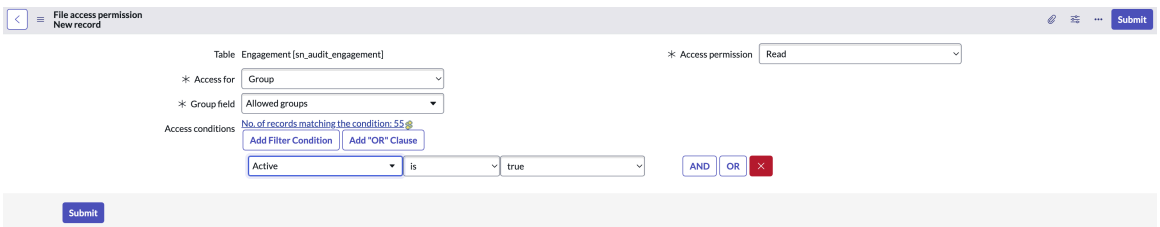
Tradução automática

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

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



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



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

Formulário de registro de permissão de acesso ao arquivo

Atualize o formulário de registro de permissão de acesso ao arquivo para um arquivo na nuvem.

Formulário de registro de permissão de acesso ao arquivo

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

Formulário de registro de permissão de acesso ao arquivo

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

Tradução automática

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

Formulário de registro de permissão de acesso ao arquivo

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

Permissões de acesso ao arquivo

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

Condições para permissões de acesso a arquivos

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

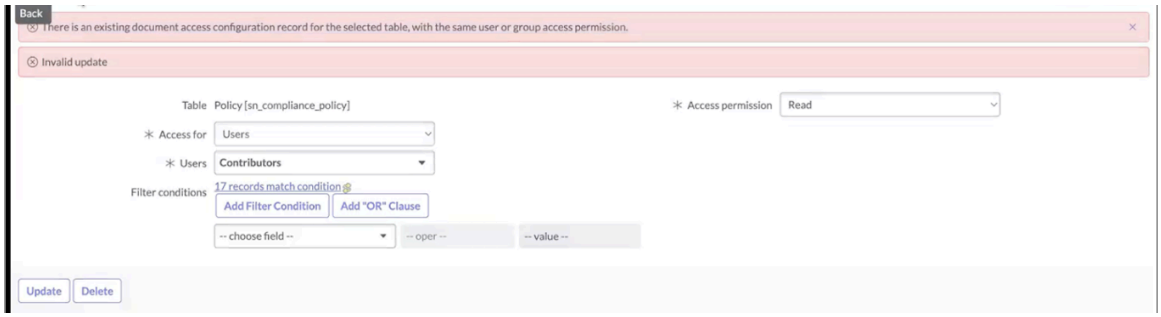
- Para uma combinação de **Tabela** campo, **Permissão de acesso** , e. **Usuários** , você pode ter apenas um registro de permissão de acesso a arquivos. Se você tiver um registro existente para uma tabela com um determinado conjunto de permissões de usuário e acesso, não será possível criar um registro duplicado com as mesmas permissões de

Tradução automática

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

acesso. Por exemplo, se um colaborador tiver permissão de acesso de leitura para o registro de política (sn_compliance_policy), não será permitido criar outro registro para a mesma condição.

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



- Se um usuário fizer parte de vários **Usuário** ou um **Grupo** um acesso superior é concedido ao usuário.

Link de origem e link de referência para GRC registro

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

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

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

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

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



Considere o exemplo de engagement_memo.xslx para o qual o teste de controle CTR0020005 é um link de origem e o teste de controle CTR0020004 é um link de referência. Para qualquer configuração que corresponda à configuração do Teste de controle CTR0020004, todos os usuários nesta configuração, mesmo que tenham acesso de gravação na configuração, têm apenas acesso de leitura.

Tradução automática

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

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

Documento de acesso e os registros associados

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

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

Exemplo: Permissões de acesso atribuídas

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

Tradução automática

Outro caso de uso para o link de origem

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

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

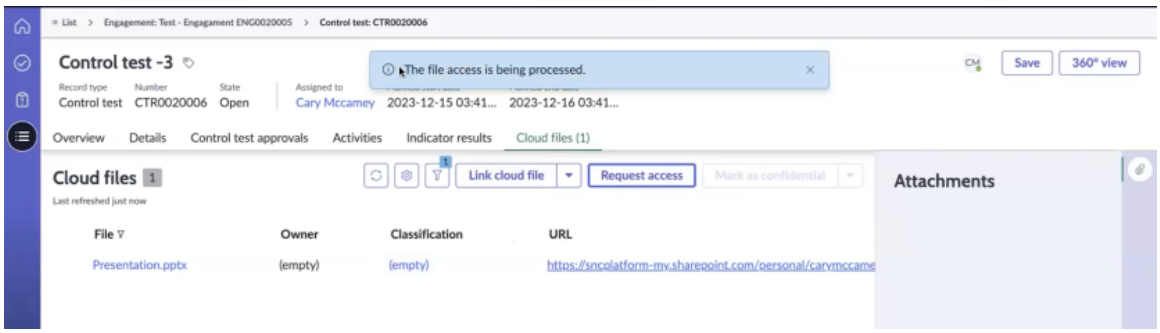
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Solicitar acesso e Atualizar ações de acesso ao arquivo

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

Para configurar as permissões de acesso a arquivos em outras tabelas, como registros de controle ou registros de política (em vez de usar o manual **Solicitar acesso** e. **Atualize o acesso ao arquivo** , consulte as etapas de configuração em KB1587297.

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



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

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

Carregue um arquivo para a nuvem

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

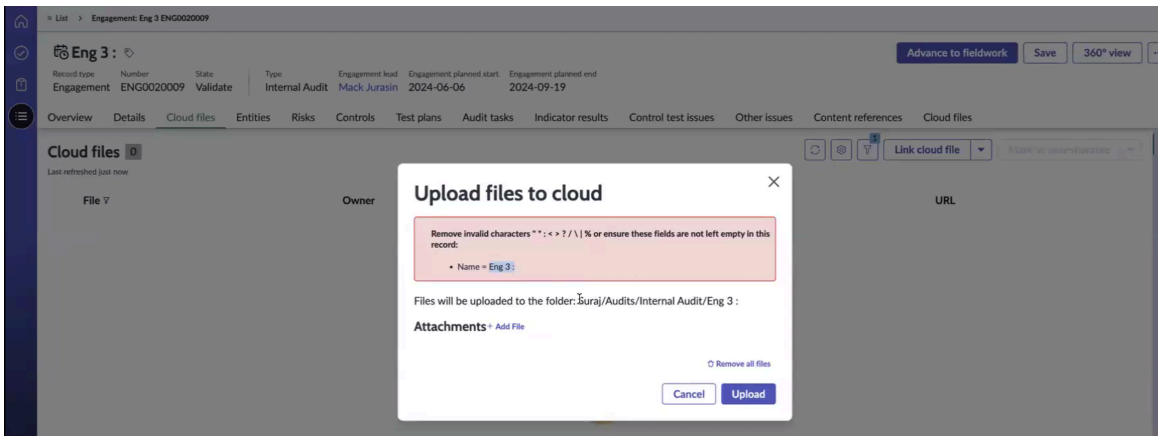
1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone Tarefas ( ).
   A lista exibe os compromissos atribuídos a você.
3. Crie um compromisso de auditoria ou navegue até um registro de compromisso existente e selecione **Arquivos na nuvem** guia.

Tradução automática

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

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

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



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

Link para um arquivo na nuvem

Vincular um arquivo de nuvem em Microsoft usando o caminho do arquivo e o nome do arquivo com um GRCregistre no Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit_ws.supervisor

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Washington DC a integração de arquivos na nuvem está habilitada nos registros de compromisso e tarefa de auditoria usando Microsoft integração. Portanto, esta tarefa se refere a vincular um arquivo em nuvem de Microsoft OneDrive para um registro de compromisso.

Procedimento

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

Tradução automática

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

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

Para obter mais informações sobre permissões de acesso a arquivos, consulte Crie acesso a arquivos na nuvem em compromissos e tarefas de auditoria.

Vincular um arquivo de nuvem de referência

Vincular um arquivo de nuvem de referência que já está associado a outro GRC registros. Somente é possível vincular arquivos compartilháveis.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone Tarefas ( ).
3. Crie um novo compromisso de auditoria ou navegue até um compromisso existente e acesse **Arquivos na nuvem** guia.
   A lista exibe os compromissos atribuídos ao usuário conectado.
4. Em **Arquivos na nuvem** , selecione **Vincular arquivo de referência** .
   O pop-up Arquivo de referência do link é exibido.
5. Em **Selecione o arquivo** selecione o arquivo de referência que você deseja vincular ao registro.

   O campo preenche os arquivos de nuvem compartilháveis.

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

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

Para obter informações sobre permissões de acesso a arquivos, consulte Crie acesso a arquivos na nuvem em compromissos e tarefas de auditoria.

Tradução automática

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

Marque um arquivo na nuvem como um arquivo não compartilhável

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Marque um arquivo na nuvem como um arquivo compartilhável

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Remova um arquivo de nuvem vinculado de um registro

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_grc_workspace.user

Procedimento

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

Tradução automática

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

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

Gerenciar GRC principais indicadores de risco e controle

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

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

Modelos de indicador

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

Visão Geral do Compromisso

A Visão geral do compromisso está contida no Gestão de auditorias e fornece uma visão executiva dos resultados de auditoria, detalhamentos de compromisso por tarefa e permite que as áreas de preocupação sejam identificadas rapidamente.

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

Visão Geral de Compromissos de Auditoria

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

Relatórios de Visão geral do compromisso de auditoria

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

Tradução automática

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

Relatórios de Visão geral do compromisso de auditoria

Nome	Visual	Descrição
Selecionar Compromisso	Lista suspensa	Selecione um ou vários compromissos para exibir e comparar suas descobertas de auditoria.
Compromissos satisfatórios	Pontuação Única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.
Compromissos adequados	Pontuação Única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Compromissos inadequados	Pontuação Única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Resultados do teste de controle	Gráfico de rosca	O número de testes de controle concluídos, detalhados pela classificação geral de eficácia do controle.
Detalhamento do problema	Gráfico de barras	Contagem de problemas agrupados por compromisso, estado ou resposta
Detalhamento da tarefa de auditoria	Gráfico de barras	Contagem de tarefas de auditoria agrupadas por Tipo de tarefa, Atribuído a, Tarefa principal e Estado. Empilhado por Tipo de tarefa, Atribuído a, Tarefa principal e Estado.
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista	Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.

Crie um GRC indicador

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

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_admin ou compliance_manager, risk_admin ou risk_manager, audit_admin ou audit_manager

Procedimento

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

Indicador

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Categoria	Categoria associada ao Controle/Risco selecionado. Este campo não pode ser editado.
Ativo	Opção que determina se o indicador está ativo.
Controle/risco	Controle ou risco relacionado.
Aplica-se ao registro	Perfil relacionado ao **Item** .
Responsável	Proprietário do indicador.
Grupo responsável	O grupo proprietário do indicador.
Substituir modelo	Opção para substituir o modelo de indicador associado a este indicador
Último resultado aprovado	Opção que indica se os controles estavam em conformidade ou fora de conformidade. Se os controles estiverem em conformidade, a caixa de seleção será marcada.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração do prazo em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como **Prazo** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Manual: Usado para criar uma tarefa de indicador para um designado concluir. ○ Básico: Usado para designar se o indicador identifica os controles aprovados ou com falha. ○ Script: Usado para gravar um script para coletar os dados necessários.
Descrição Resumida	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Uma breve descrição do problema.
Instruções	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor Obrigatório	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico** este campo está presente. O indicador passa ou falha.
Script	Se o Tipo for **Script** este campo está presente. Script que obtém as informações do sistema necessárias.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.
Critério	Condições que devem ser atendidas para os dados de suporte.
Tamanho de amostra	Número de registros a serem selecionados para os dados de suporte.

4. Selecione **Enviar**.

Crie um GRC modelo de indicador

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

Antes de Iniciar

Função necessária:

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

Tradução automática

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

- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Procedimento

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

Formulário de modelo de indicador

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Tipo de destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	O valor que determina se o indicador deve ser aprovado ou reprovado.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa de indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Se **Contagem** ou **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados de suporte ou evidências sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tipo de coleção de amostras	Tipo de coleta de dados de suporte, como contagem ou porcentagem.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	serão salvos, mesmo que a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **Campo de referência** .
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o. **Aplica-se ao registro** campo da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** em **Tipo** campo. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados e calcular o valor de destino. Esta seção aparece somente quando **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração do prazo em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como **Prazo** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.

4. Ao concluir essas entradas, você também poderá exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

Tradução automática

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

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

5. Selecione **Enviar**.

Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade

Você pode definir o sinalizador de confidencialidade no nível de registro para um problema, compromisso, observação, teste de controle, atividade registros de entrevista e passo a passo. Os usuários que você determina para exibir e atualizar esses registros são Usuários permitidos.

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

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

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

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

Você pode exibir todos os problemas, tarefas de correção, tarefas de solicitação de evidências, compromissos, observações, e todas as tarefas de auditoria marcadas como registros confidenciais do navegador de aplicações como registros confidenciais do GRC. Para obter mais informações, consulte Registros confidenciais em recursos comuns do GRC.

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

Para habilitar a propriedade Confidencialidade no nível do sistema:

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

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

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

Gerenciar problemas de auditoria e correção

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

Vários tipos de problemas são criados sob as seguintes condições:

Ocorrência

Tradução automática

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

Criado quando um indicador falha

Problema de controle

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

Problema de teste de controle

Criado quando um teste de controle é encerrado com a eficácia do controle definida como **Ineficiente**

Outro problema

Criado pelo usuário manualmente

Corrigir um problema marca a intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha ou risco de controle conhecido. Controles que são **Aceito** permanecer em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Desta forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante auditorias.

Para obter mais informações sobre problemas e observações, consulte Criar manualmente GRC problemas e. Observações de auditoria.

Criar manualmente GRC problemas

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

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

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

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

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

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

2. Em Formulário de problema preencha os campos.

   A data de vencimento em **Datas** a guia é calculada automaticamente com base na classificação do problema. Você pode substituir manualmente a data de vencimento calculada. A lista relacionada ANS de tarefa cria e exibe ANS com base em **Prazo** .

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

   Nota: A partir da versão 12,0.1, o. **ANS de tarefa** Cria e exibe ANS com base em **Prazo** . As notificações são enviadas para o proprietário do problema e o gerente do problema quando o problema é resolvido **Prazo** atinge 50%, depois 75% e, em seguida, quando viola. . **Atribuído a.** e. **Prazo** os campos não estão vazios e o problema não está em **Novo** Um ANS é criado para o problema.

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

   A partir da versão 12,0.1, as tarefas de correção podem ser criadas com as funções Atribuído a usuário e usuário gerente de problemas, bem como qualquer usuário com Função de usuário de negócios do GRC .

Formulário de problema

Use o formulário Problema para criar um novo problema.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual este problema foi atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando ocorre uma atividade sobre este problema.
Atribuição a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema. A partir da versão 12,0.1, o usuário deve ter pelo menos a função sn_grc.business_user.

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
	Nota: Use o ícone de lâmpada para obter sugestões sobre a quem o problema deve ser atribuído. O ícone de lâmpada só aparecerá se você tiver o GRC: Aplicação Inteligência preditiva ativado, o formulário for salvo, o. **Atribuído a.** O campo não está inativo e a propriedade GRC está selecionada como Análise de semelhança. Para obter mais informações, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar o registro do problema. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso à hierarquia do usuário para registros de tarefas de correção e problemas . A partir da versão 12,0.1, o usuário atribuído a recebe uma notificação por e-mail quando o gerente de problemas solicita mais informações . A partir da versão 12,0.1, quando um problema faz a transição para **Responder** estado, uma entrada no **Atribuído a.** o campo é obrigatório.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema é criado: • Falha do indicador: O problema é criado por uma falha do indicador • Avaliação de risco: O problema é criado em um risco • Evento de risco: O problema é criado em um evento de risco • Falha na certificação de controle: O problema foi criado devido a um controle fora de conformidade • Falha no teste de controle: O problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído • Ad-hoc: O problema é criado manualmente
Tipo de ocorrência	Tipo de problema. As opções são:

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
	• Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • Otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Declaração incorreta • Treinamento • Documentação • Ocorrência de risco • Outro
Classificação	A classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.

Grupo gerenciador de ocorrências	O grupo responsável por gerenciar e revisar o problema.
	
	A partir da versão 12,0.1, os seguintes aprimoramentos e requisitos foram introduzidos:
	• Os membros do grupo de gerentes de problemas devem ter uma das seguintes funções:
	  ◦ sn_audit.manager
	  ◦ sn_audit.user
	  ◦ sn_compliance.manager
	  ◦ sn_compliance.user
	  ◦ sn_grc.manager
	  ◦ sn_grc.user

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
	◦ sn_risk.manager ◦ sn_risk.user • Quando um problema faz a transição para **Analisar** estado, uma entrada em **Grupo de gerentes de problemas** ou **Gerente de problemas** o campo é obrigatório. • Quando um problema é atribuído ao grupo, os membros recebem uma notificação por e-mail. Além disso, o gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o problema faz a transição para **Revisão** estado.
Gerente de ocorrências	O usuário responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12,0.1, os seguintes aprimoramentos e requisitos foram introduzidos: • O gerente de problema deve ter pelo menos a função sn_grc.user. • O gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o usuário atribuído a fornece as informações solicitadas . • Quando um problema faz a transição para **Analisar** estado, uma entrada neste campo ou **Gerente de problemas** é obrigatório. • Quando um problema faz a transição para **Responder** uma entrada neste campo é obrigatória.
Estado	• Novo(a) • Analisar • Responder • Revisão • Encerradas concluídas • Encerradas incompletas
Subestado	O subestado e os detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	A sequência na qual um problema deve ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: • **1 - Crítico** • **2 - Alto**

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
	• **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Classificação da ocorrência	A partir da versão 12,0.1, o gerente de problema pode atribuir a classificação do problema ao problema. Com base na classificação do problema, o. **Prazo** em **Datas** a guia é calculada da seguinte forma e exibida: • Muito alto (2 dias) • Alto (4 dias) • Moderado (8 dias) • Baixo (10 dias) • Muito baixo (15 dias) Você pode substituir manualmente **Prazo** . **Nota:** Usuários com a função sn_grc.manager e sn_grc_advanced.issue_triage_manager podem navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Classificação da ocorrência** e definir classificações de problema adicionais.p Quando o problema faz a transição para **Responder** estado, o campo de classificação do problema é somente leitura.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída a este problema. A regra de grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Esta regra permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e feche o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Todos os problemas secundários serão encerrados.
Problema primário	Problema primário ao qual este problema pertence.
Item de configuração	Item associado a este problema. Se todos os problemas secundários tiverem o mesmo item de configuração, ele será copiado para o problema primário
Local	Local onde o problema ocorreu.
Descrição resumida	Um nome para o problema.

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
A partir da versão 12,0.1, este rótulo é alterado para **Nome** .	
Descrição	Uma descrição mais abrangente do problema.
Detalhes	
Controle/risco	Controle ou risco associado ao problema. Quando o controle é associado, a entidade correspondente do controle é adicionada ao **Entidade** e o objetivo de controle é adicionado ao **Objetivo de controle/ Declaração de risco** campo. Esses objetivo de controle e entidade são os que estão vinculados a este controle. Quando o controle é associado ao formulário Problema, um registro m2m é criado na tabela de origem [sn_grc_m2m_issue_item]. Sempre que um registro é adicionado à tabela de origem, um registro correspondente, problema para a entidade é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_to_entity] e outro problema de registro para o conteúdo é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_content] para a entidade associada e o objetivo de controle.
Entidade	Entidade relacionada.
Política	A política associada ao problema.
Documento de autoridade	O documento de autoridade associado ao problema.
Objetivo de controle/Declaração de risco	O objetivo de controle ou a declaração de risco relacionada a este problema.
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	O plano para corrigir o problema.
Datas	
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho para o problema.
Data de confirmação	(A partir da versão 12,0.1) A data em que o problema é confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
	data de hoje em que o problema é movido **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: • **Analisar** • **Revisar** • **Responder** **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Prazo	(A partir da versão 12,0.1) Esta data é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do GRC. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. . **Preencher automaticamente o prazo com base na classificação do problema** a propriedade está definida como **Sim** este campo é preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para **Responder** uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou neste problema .
Data de término real	Um valor somente leitura que é determinado pelo **Duração real** campo de entrada.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho.
Criação em	A data e a hora em que o problema foi criado.
Encerrado	A data e a hora em que o problema foi encerrado.
Compromisso	
Compromisso	O compromisso relacionado.
Atividade	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre o problema. Clique em **Publicar** para adicionar seus comentários ao problema.
Anotações de trabalho	Clique em **Anotações de trabalho** caixa de seleção para exibir **Anotações de trabalho** campo. Informações sobre como resolver o problema ou as etapas já executadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema. Clique em **Publicar** para adicionar suas anotações de trabalho ao problema.

Tradução automática

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

Formulário de problema

Campo	Descrição
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .
Evento de risco	
Evento de risco	O evento de risco relacionado.

Solicitação de evidências

A solicitação de evidências é usada pelas equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Auditores e equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa.

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Fluxo de trabalho e usuários da solicitação de evidências

A Solicitação de evidências ajuda os clientes a solicitar eletronicamente as informações de que precisam da primeira e segunda linha de defesa. Os indivíduos que estão sendo auditados podem carregar imediatamente seus documentos para o sistema, reduzindo significativamente o tempo de processamento manual.

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

1. Um usuário de auditoria com a função sn_audit.user solicita evidências e atribui a solicitação a outro usuário. Este solicitante pode solicitar a evidência para si mesmo ou gerar uma solicitação em nome de outro usuário de auditoria ou usuário de GRC. Se o solicitante determinar que uma tarefa de evidência foi criada erroneamente, o solicitante poderá cancelar essa tarefa de evidência específica. A capacidade de cancelar a solicitação de evidência está disponível quando a solicitação está em **Rascunho** estado. Um solicitante pode cancelar as tarefas de solicitação de evidência a qualquer momento até que as tarefas atinjam **Revisão** estado.
2. Depois de criar uma solicitação de evidência, você deve criar registros de coleta de evidências e, em seguida, o solicitante deve solicitar evidências. Os registros de coleta de evidências contêm as instruções de coleta de evidências, Atribuído a e Grupo de atribuição. Ao clicar **Solicitar evidência** tarefas de solicitação de evidência são geradas e atribuídas a um grupo ou usuário.
3. Em seguida, o designado recebe um e-mail com o link para fornecer a evidência solicitada.

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

4. O designado pode anexar a evidência solicitada ou fornecer um URL ou local que contenha a evidência necessária.
5. O designado também pode adicionar um aprovador para verificar e aprovar a evidência. É necessário adicionar aprovadores se a evidência for de natureza confidencial e confidencial.
6. O aprovador pode revisar a evidência e aprová-la, solicitar revisão ou solicitar mais detalhes sobre a evidência.
7. Se o aprovador aprovar a evidência, o solicitante receberá a evidência e poderá processá-la ainda mais.
8. O solicitante pode revisar a evidência e fazer um dos seguintes procedimentos:

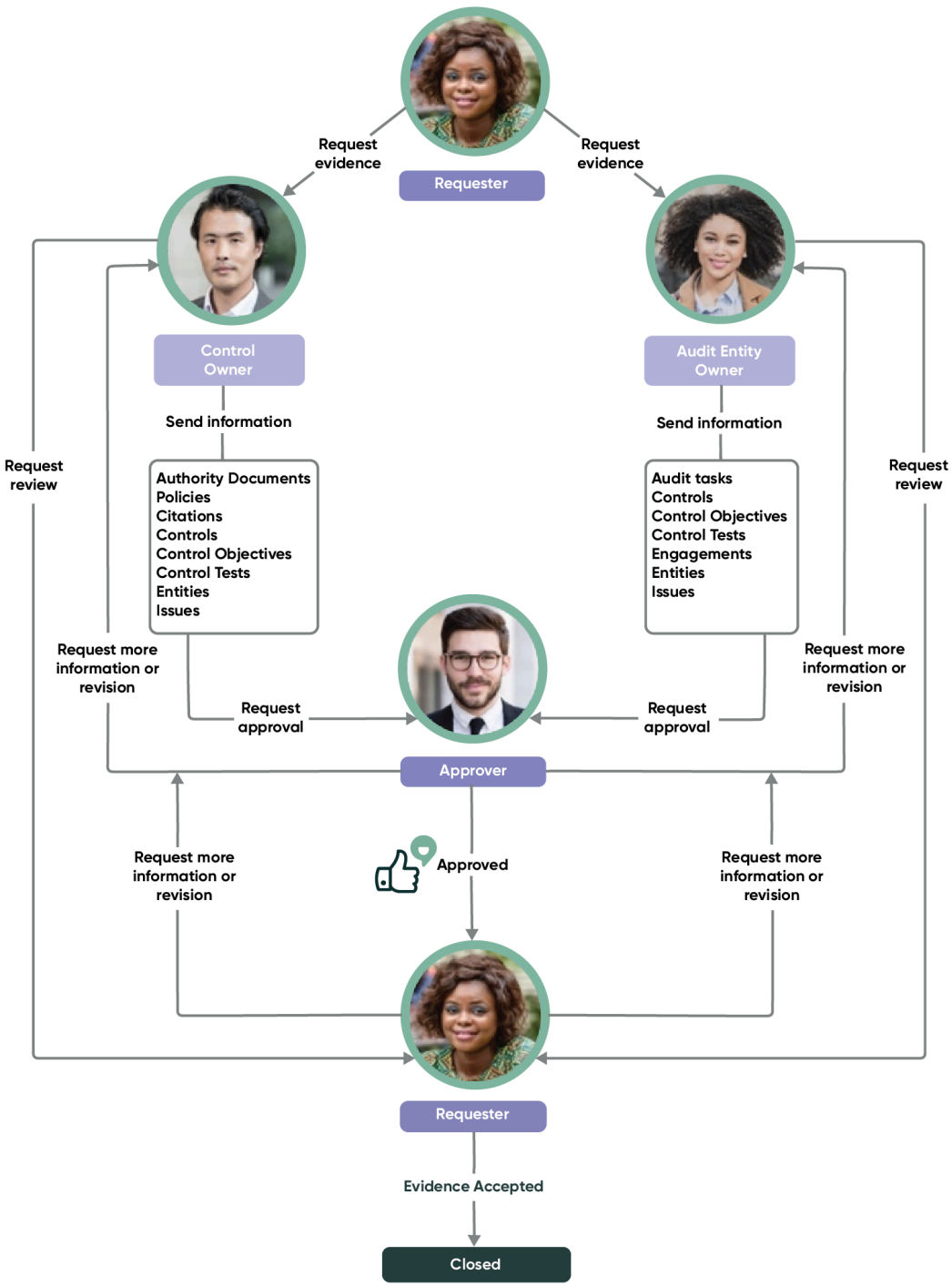
Tradução automática

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

- aceite a evidência.
- solicitação de revisão.
- solicite mais detalhes sobre a evidência.
- cancele a solicitação de evidência se ela não for mais necessária.
- exclua a solicitação.

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

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



Tradução automática

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

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

Solicitações de evidências, responsabilidades e requisitos

Usuário	Responsabilidades	Requisitos
Auditor interno	• Executar testes de auditoria. • Teste de auditoria de solicitação. • Revise todas as descobertas de auditoria e as evidências coletadas.	• Visibilidade da atividade de conformidade e risco. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futura) para planejar os esforços da equipe. • Rastrear e monitorar descobertas de auditoria. • Rastrear e monitorar atividades de auditoria.
Gerente de conformidade, gerente de auditoria	• Pode solicitar evidências. • Solicitar evidência de teste de conformidade. • Revise todas as descobertas e evidências coletadas.	• Visibilidade das atividades de conformidade. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futura) para planejar os esforços da equipe. • Rastreie e monitore descobertas de conformidade.
Usuário de conformidade, responsável pelo controle	• Certifique-se de que os controles estejam implementados. • Atestar os controles. • Teste os controles. • Forneça evidências de auditoria solicitadas pelo auditor.	• Uma fila de trabalho para direcionar suas atividades diárias. • Rastreie o tempo gasto e o desempenho das atividades e tarefas que possuem. • Garante que a tarefa que eles possuem e a solicitação adicional do auditor sejam atendida.

Tradução automática

Solicitar evidência para auditoria

Solicitar evidências em qualquer fase durante uma auditoria. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável por fornecer a evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: A função necessária para Gestão de auditoriasé sn_audit.user.

A seguir estão as funções necessárias para a Auditoria Lite:

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

- sn_grc_advanced.evidence_reader
- sn_grc_advanced.evidence_requester
- sn_grc_advanced.evidence_responder
- sn_grc_advanced.evidence_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

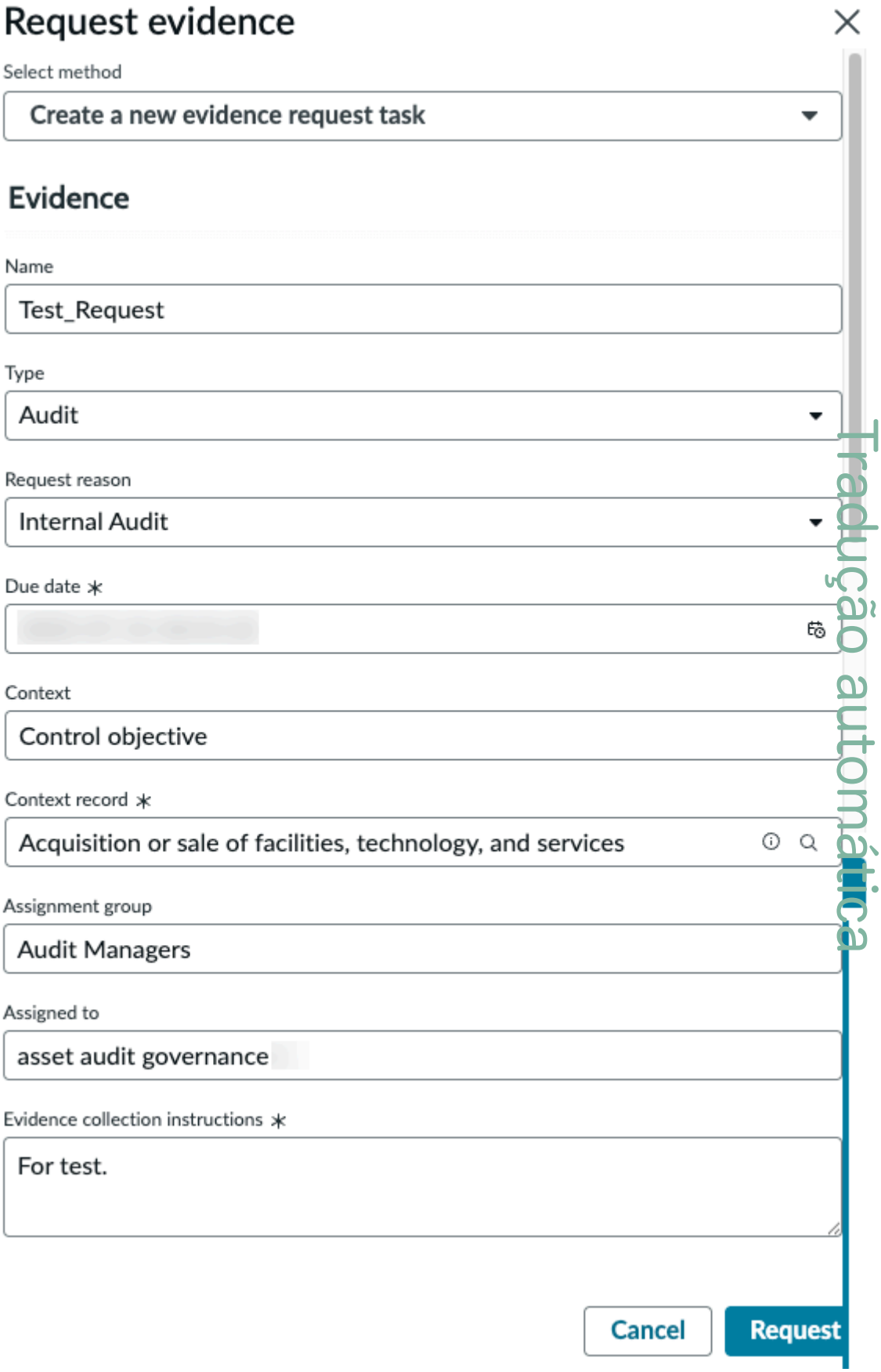
Uma evidência pode ser solicitada das seguintes três maneiras:

- Criando um registro de evidência a partir do **Minhas evidências** módulo.
- Nas listas relacionadas Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle e Outros problemas em um registro de compromisso. Para solicitar evidências dessas fontes, navegue até **Auditoria** > **Compromissos** > **Meus Compromissos**. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências. Em **Ação nas linhas selecionadas** , selecione **Solicitar evidência** . Aqui, você pode criar uma nova solicitação de evidência ou adicionar mais solicitações a uma solicitação de evidência existente. A solicitação de evidência é criada, mas não as tarefas de solicitação de evidência.

Tradução automática

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

Selecione **Crie uma nova tarefa de solicitação de evidência** em **Solicitar evidência**página para criar tarefa de



solicitação.

Tradução automática

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

- A partir das seguintes tabelas: Entidade, Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, problema. No entanto, quando os usuários solicitam evidências dessas tabelas, a solicitação de evidência é criada e não a tarefa de solicitação de evidência real. Os usuários devem acessar o registro de solicitação de evidência gerado e adicionar tarefas de solicitação de evidência.

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

Procedimento

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

Formulário de solicitação de evidência

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidência.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho** .
Tipo	O tipo padrão é **Auditoria** .
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação de evidência.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência.
Agendamento	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto(a)	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite todas as anotações que possam ser necessárias.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Atividades	Log de atividades da solicitação.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .
Contexto	A tabela do registro de contexto.
Registro de contexto	Registro de contexto da solicitação de evidência.
Origem	O objeto de onde a evidência é iniciada. Adicione isso à tabela acima.

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

Formulário Detalhes da coleta de evidências

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

7. Clique em **OK**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Solicitar evidência** .
   Quando uma solicitação de evidência já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidência é enviada para o designado imediatamente. A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer a evidência solicitada. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento** .

Tradução automática

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

Forneça a evidência solicitada

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o designado recebe o e-mail para fornecer a evidência solicitada, o designado pode fornecer a evidência solicitada ou reatribuir a solicitação a outro usuário. O designado também pode adicionar aprovadores antes de enviar a evidência solicitada para garantir a segurança adicional da evidência. Se o designado reatribuir a solicitação a outro usuário, o designado original não poderá mais exibir a solicitação. Se a evidência fornecida não precisar de um aprovador, o designado poderá solicitar diretamente uma revisão da evidência e o solicitante receberá uma notificação para revisar a evidência.

Procedimento

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

Formulário de evidência

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidência. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Os usuários devem aprovar a evidência antes que ela seja retornada ao solicitante para revisão. Um aprovador é o gerente da pessoa que fornece a evidência.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.

Tradução automática

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

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

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

Aprovar evidências antes da revisão de evidências

Aprove a evidência que está sendo fornecida antes que o solicitante exiba a evidência. Quando a evidência é fornecida em resposta a uma solicitação de evidência, a evidência pode precisar de uma aprovação antes de ser enviada de volta ao solicitante. Esta capacidade garante a segurança e confidencialidade das evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber uma solicitação para aprovar evidências, um aprovador pode fazer um dos seguintes procedimentos:

- Aprove a solicitação se não houver problemas ou preocupações.
- Solicitar revisão da evidência anexada, caso não esteja correta ou precise de correção.
- Solicite informações se o aprovador quiser mais detalhes sobre a evidência anexada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro para o qual você deseja aprovar a evidência.
3. Revise a evidência anexada no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Tradução automática

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

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

Aceitar, rejeitar ou cancelar solicitação de evidência

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user e sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
2. No formulário de evidência, revise a evidência anexada e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicitar que a evidência seja revisada, se não for apropriada, ou modificada.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidência.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidência.

Visão geral do plano de auditoria

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

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

Usos e benefícios do plano de auditoria

Uma equipe de auditoria realiza várias auditorias em uma organização. Criar um plano de auditoria permite que as equipes de auditoria planejem melhor suas auditorias e compromissos. Ao criar um plano de auditoria, os diretores de auditoria ou líderes de auditoria com a função sn_audit.manager podem:

Tradução automática

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

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

Fluxo de trabalho de planejamento de auditoria

- Definir a finalidade da auditoria
- Avaliação de riscos
- Escopo de auditoria
- Cronograma de auditoria de alto nível e linha do tempo de auditoria detalhada com marcos
- Planejamento de recursos por habilidades necessárias e criação de equipe de auditoria
- Planejamento de custos

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

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

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

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

Crie um plano de auditoria

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

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

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

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

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário Plano

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

Tradução automática

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

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

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

Aprovar um plano

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

Crie um compromisso com planejamento avançado

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

Antes de Iniciar

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

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

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

Nota: Para saber mais sobre as aplicações em GRC módulo, consulte Governança, risco e conformidade.

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

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

Formulário de compromisso

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

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

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

   Os detalhes do projeto são preenchidos.

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

Resultado

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

O que Fazer Depois

Crie um plano de recursos e. Crie um plano de custos .

Adicione auditores para um compromisso de planos de recursos

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

Antes de Iniciar

Se você tiver um registro de compromisso com um plano de recursos criado, o plano de recursos deverá estar no estado Alocado. Os usuários na seção Alocações de recursos do plano de recursos contêm recursos que podem ser adicionados como auditores. Os auditores adicionados devem ter sn_audit.user ou função de auditor externo e função pps_resource. A lista relacionada Planos de recursos com seu fluxo de trabalho associado só está disponível quando GRC Auditoria avançada e o. Project Portfolio Management os plug-ins estão ativados.

Função necessária: sn_audit.manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Compromissos**.
2. Abra o registro de compromisso ao qual você deseja adicionar auditores.
3. Clique na lista relacionada Plano de recursos.
4. Clique em **Adicionar Auditores** botão.
   Os recursos que têm as funções necessárias são adicionados automaticamente ao campo Auditores, se ainda não estiverem presentes.

Crie uma unidade auditável

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user ou sn_audit.manager

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário Unidade auditável

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da unidade auditável.
Nome	Nome da unidade auditável. Por exemplo, Contas a pagar - Finanças.
Grupo responsável	Grupo proprietário da unidade auditável.
Responsável	Proprietário da unidade auditável.
Estado	Estado da unidade auditável. O estado padrão é **Rascunho** .
Prioridade	Prioridade da unidade auditável.
Descrição	Breve descrição das unidades auditáveis.
Avaliação de Riscos	
Método	Tipo de avaliação de risco para obter a classificação de risco da unidade auditável. As opções são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Avaliação básica de risco. Esta opção permite inserir manualmente um valor para a classificação de risco. ○ Avaliação de risco detalhada. Esta opção aparece quando o plug-in Auditoria avançada é ativado. Quando você seleciona esta opção, a lista relacionada Avaliações de risco é exibida.
Classificação de risco	Classificação de risco da unidade auditável obtida de uma avaliação de risco básica. Este campo será exibido se **Método** o campo tem **Avaliação básica de risco** .
Classificação de risco inerente	Pontuação de risco inerente. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo será exibido se **Método** o campo tem **Avaliação de risco detalhada** .
Eficácia do controle	Pontuação de eficácia do controle. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo será exibido se **Método** o campo tem **Avaliação de risco detalhada** .
Classificação de risco residual	Pontuação de risco residual. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo será exibido se **Método** o campo tem **Avaliação de risco detalhada** .

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

Tradução automática

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

Tipos de auditoria

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

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

Tradução automática

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

Tipo de Auditoria	Descrição
	tecnologia e projetadas para automatizar a verificação de erros e a verificação de dados em tempo real.
Auditoria do fornecedor	Uma auditoria de fornecedor é realizada para uma empresa que visa obter uma avaliação objetiva da conformidade de seus prestadores ou fornecedores com os termos, condições e intenção dos contratos ou acordos entre duas entidades.
Auditoria do cliente	Uma auditoria de cliente é uma revisão detalhada de como sua empresa é percebida por seus clientes, uma revisão das necessidades de cada cliente e uma avaliação do papel que sua empresa está desempenhando em cada um dos negócios de seu cliente.
Auditoria de loja	Uma auditoria da loja avalia a integridade do seu local de varejo usando dados físicos. Varejistas, funcionários ou terceiros vasculham sua loja ou loja pop-up para coletar informações sobre o que está funcionando e o que está vendendo ou não.
Auditoria de qualidade	Uma auditoria de qualidade é o processo de exame sistemático de um sistema de qualidade realizado por um auditor de qualidade interno ou externo ou por uma equipe de auditoria.
Auditoria de projeto	Uma auditoria de projeto é uma revisão formal de um projeto, geralmente destinada a avaliar até que ponto os padrões de gestão de projetos estão sendo mantidos. As auditorias são geralmente realizadas por um departamento de auditoria especialmente designado, pelo Escritório de Gestão de Projetos, um comitê de gestão aprovado ou um auditor externo.

Gerenciar marcos

Marcos podem ser usados para rastrear o andamento de um compromisso.

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

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

Crie um marco de compromisso

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

Antes de Iniciar
Ative o plug-in Auditoria avançada.

Função necessária: sn_audit.manager

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário Marco

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o marco.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados ao marco, se houver.

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

Crie um marco a partir de uma tarefa de auditoria

Crie e rastreie uma tarefa de auditoria como um marco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

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

Observações de auditoria

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

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

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

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

1. Rascunho
2. Revisão

Tradução automática

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

3. Responder
4. Finalizar
5. Encerrado

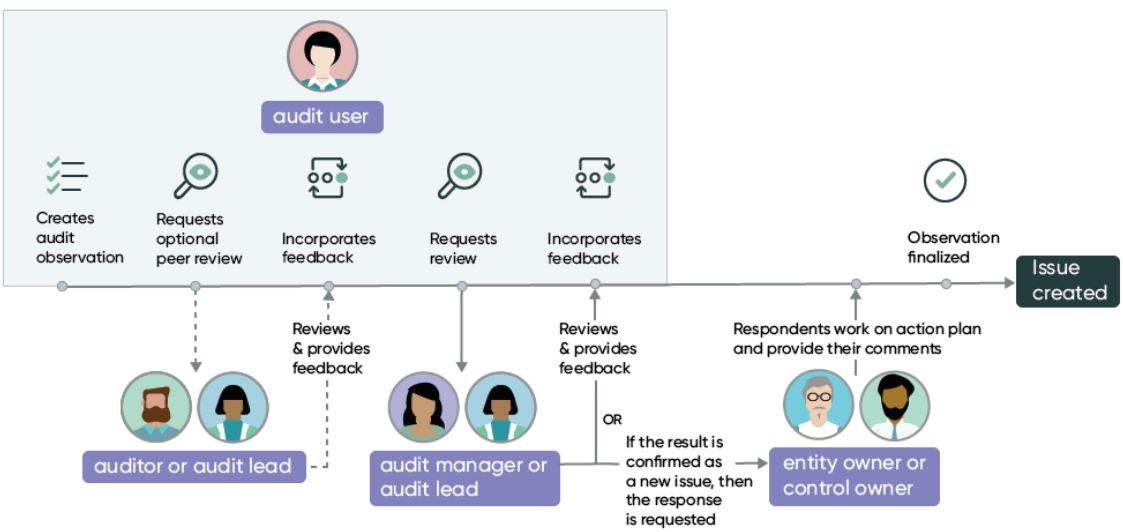
O fluxo de trabalho de uma observação é o seguinte:

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

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

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

Fluxo de trabalho de observações de auditoria



Tradução automática

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

Acumular despesas e recursos em um compromisso

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

A partir da nova versão, um novo plug-in chamado Auditoria avançada foi introduzido no Gestão de auditorias aplicação. Quando você ativa o plug-in Auditoria avançada e instala o. Project Portfolio Management, você pode utilizar os recursos de gestão de projetos para criar automaticamente projetos de compromisso.

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

Acúmulo de orçamento do projeto

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

Acúmulo real de despesas e recursos

Se o esforço real for atualizado em um projeto de compromisso, esse valor será copiado para os recursos reais no compromisso. . **Recursos reais** e. **Despesas reais** ambos são copiados do **Esforço real** e. **Custo real** campos.

Acúmulo do plano de recursos

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

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

Acúmulo do plano de custos

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

Tradução automática

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

Integração Gestão de auditorias com Registro de horas gestão

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

. Registro de horas o recurso de gestão permite que os usuários enviem e rastreiem o tempo para as tarefas atribuídas. Com o recurso Gestão de registro de horas:

- Os usuários de registro de horas podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa usando registros de horas e planilhas de horas. Eles podem enviar seus registros de horas e planilhas de horas para aprovação.
- Registros de horas e planilhas de horas são roteados para aprovação com base em **Aprovador de tempo fora do projeto** campo na política de planilha de horas do usuário. Gerentes com a função de aprovador de registro de horas também podem registrar o tempo e enviar a planilha de horas de seus recursos.

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

- um compromisso
- tarefas de auditoria
- problemas
- marcos

Para usar o. Registro de horas integração do recurso de gestão com GRC Auditoria avançada, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Project Portfolio Management
- GRC: Auditoria avançada

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

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

Nota: Se não houver nenhum aprovador identificado ou **Nenhum** está selecionado em **Aprovador de tempo fora do projeto** campo na política de planilha de horas atribuída ao usuário e, em seguida, aos usuários no **Aprovador de registro de horas** podem aprovar os registros de horas associados a esse compromisso. Se **Gerente de usuários** ou **Automático** está selecionado em **Aprovador de tempo fora do projeto** , os aprovadores não são substituídos e permanecem como estão. Para obter detalhes sobre as funções necessárias para aprovar registros de horas, consulte Funções necessárias para a capacidade de planejamento avançado

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

Um usuário pode enviar os registros de horas por meio do portal da planilha de horas diretamente sem chegar ao compromisso. Para enviar um registro de horas, consulte Envie um registro de horas . Para enviar um registro de horas do portal de planilha de horas, consulte Envie registro de horas no portal da planilha de horas

Tradução automática

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

Registros de horas e acúmulo de despesas e recursos

Na versão 12,0.1, versão de Gestão de auditorias quando um compromisso tem um projeto associado a ele, depois que um registro de horas é aprovado e as linhas de despesa são processadas, ambos **Recursos reais** e o. **Despesas reais** acúmulos de valores no compromisso. Embora você possa criar um registro de horas e registrar horas antes de criar um projeto para um compromisso, é recomendável criar um registro de horas depois que um projeto for criado. Esta tarefa garante a emissão de relatórios precisos das despesas e recursos. A lista relacionada de registros de horas aparece em um compromisso somente depois que um projeto é criado.

Tópicos relacionados

Funções necessárias para a capacidade de planejamento avançado

Espaço de auditoria

O Espaço de auditoria é uma exibição de painel único para o supervisor de auditoria e o auditor exibirem a linha do tempo e o status geral da auditoria, rastrearem orçamento e recursos para compromissos, rastrear observações e problemas de alta prioridade e monitorar o andamento contínuo dos testes de controle e da tarefa de auditoria.

Destaques do novo Espaço de auditoria

O espaço fornece uma nova experiência do usuário.

- A página inicial padrão do supervisor de auditoria e do auditor exibe informações acionáveis e links rápidos.
- Menu de navegação organizado que lista os módulos com base nas necessidades de cada usuário.
- Layout de página reimaginado com experiência aprimorada para profissionais, usuários de negócios e executivos.
- Páginas de registro que fornecem exibição holística e informações acionáveis específicas do que está sendo exibido.
- exibição de 360 graus para considerar pontuações e classificações e visualizar o relacionamento de dados em toda a empresa para um registro.

Exibição do supervisor de auditoria

Um supervisor de auditoria pode usar o espaço para:

- defina planos e compromissos
- atribuir orçamento e recurso a compromissos
- rastreie o andamento dos compromissos

Exibição do auditor

Um auditor que usa o espaço pode:

- testar a eficácia dos controles
- solicitar evidência
- criar observações
- conclua todas as atividades de auditoria

Tradução automática

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

Espaço de auditoria Para o supervisor de auditoria

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

Visão geral do espaço do supervisor de auditoria

O Espaço de auditoria fornece uma experiência personalizada para os supervisores de auditoria gerenciarem melhor o trabalho. Há quatro seções principais que ajudam a realizar melhor suas tarefas de auditoria.

Visão geral

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

Acompanhamento

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

Auditorias abertas

Fornece detalhes do plano em aberto e detalhes do compromisso.

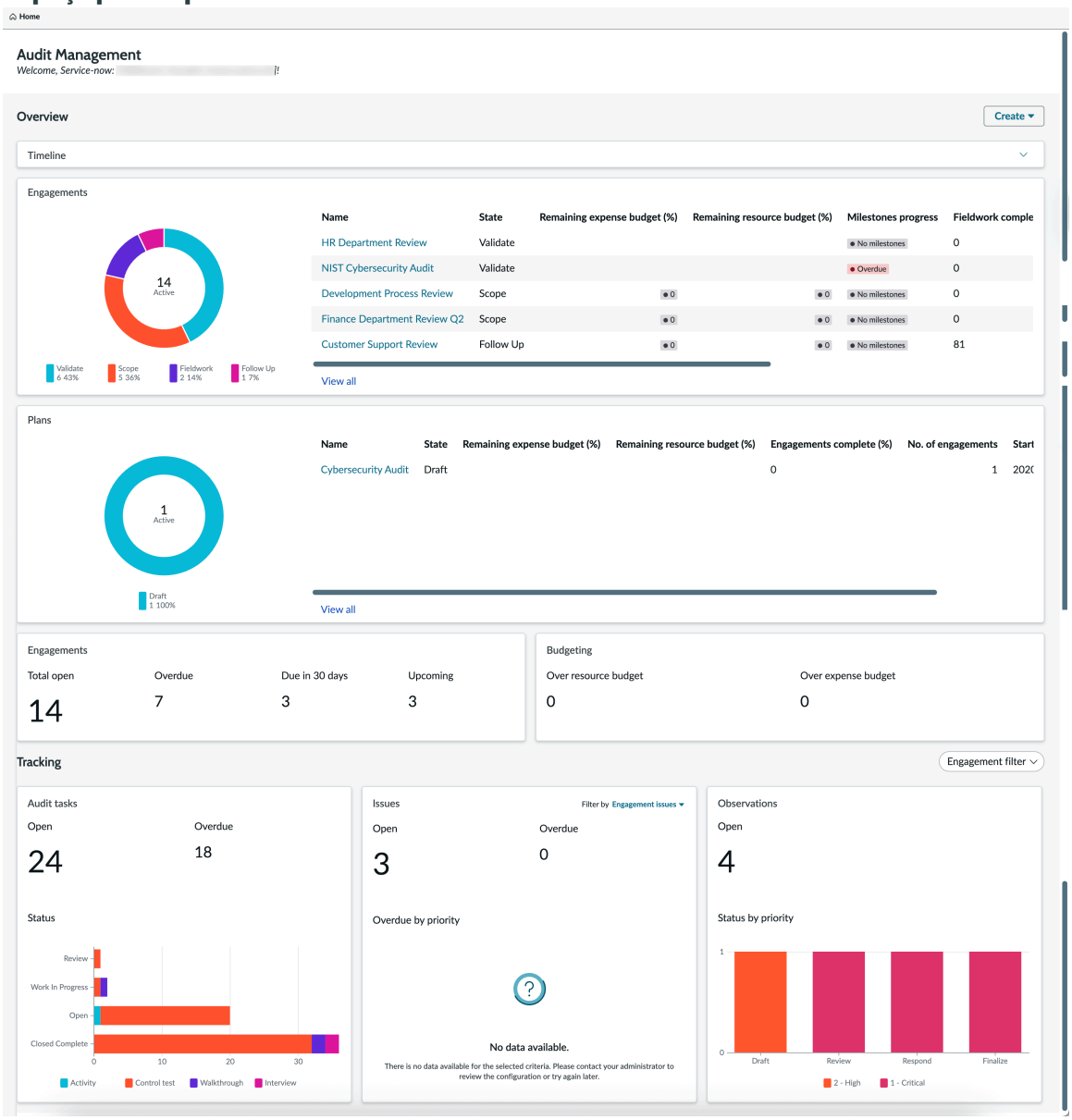
Tarefas

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

Tradução automática

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

Espaço para supervisor de auditoria

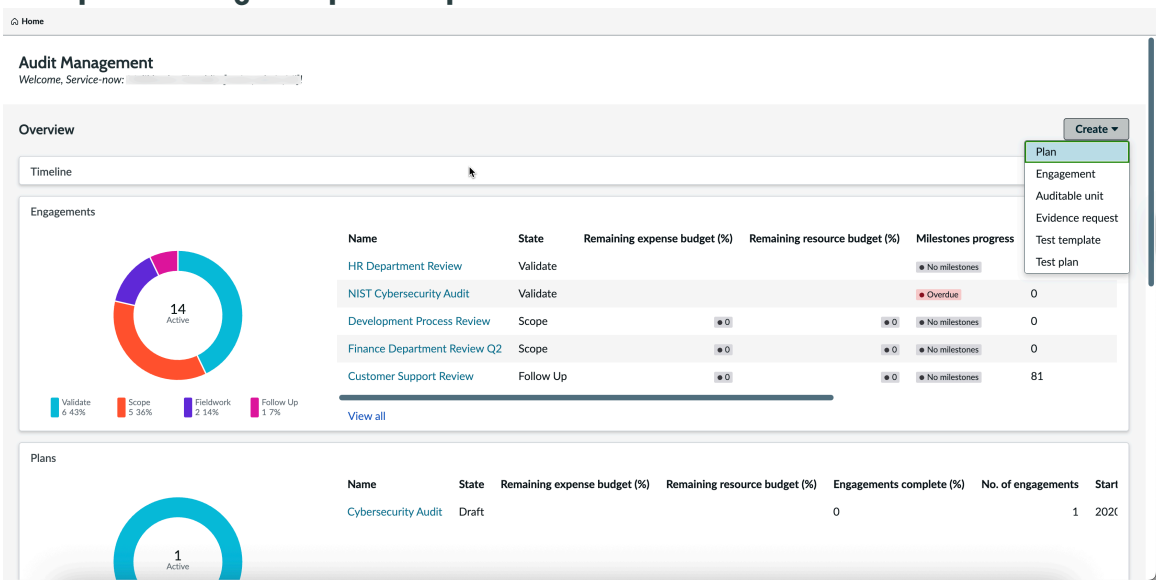


O espaço do supervisor de auditoria também fornece links rápidos para criar novos registros.

Tradução automática

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

Links para criar registros para o supervisor de auditoria



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

Tarefas de um supervisor de auditoria

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

Tarefas de um supervisor de auditoria

Atividade	Tarefa
Planeje e programe programas de auditoria e envie planos para aprovação.	Criar um plano
Aprovar um plano.	Aprovar um plano
Crie compromissos de auditoria e monitore o andamento.	Criar um compromisso de auditoria
Execute avaliações de risco e defina o escopo de unidades e entidades auditáveis com base na classificação de risco.	Crie unidades auditáveis e entidades de escopo em risco
Crie planos de teste para documentar o procedimento de teste de controle. Coordenar orientações passo a passo e entrevistas para avaliar processos de controle interno.	• Crie um modelo de teste • Crie um plano de testes
Revise observações de auditoria, problemas e acompanhe-os.	• Criar problemas para o compromisso • Crie observações para o compromisso
Revisar e aprovar compromissos de auditoria.	Aprovar ou rejeitar um compromisso
Desenvolver recomendações e relatórios com base em auditorias e apresentar essas ideias para a gestão sênior.	Gerando relatório para um compromisso

Tradução automática

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

Crie um modelo de teste em Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Formulário Criar novo modelo de teste

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

4. Clique em **Salvar**.
5. Para explorar visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados de auditoria críticos que afetam seus negócios, clique em **vista de 360 graus** botão.

Tradução automática

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

6. Para atualizar todos os planos de teste associados com o conteúdo do modelo de teste que você criou, clique em **Atualizar tudo** botão.
7. Para criar planos de teste para todos os controles relacionados ao objetivo de controle, como no modelo de teste, se o plano de teste ainda não existir, clique em **Crie planos de teste para todos os controles** botão.

Crie um plano de testes em Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

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

Formulário Criar novo plano de teste

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do plano de testes.
Controle	O controle que este plano de testes cobre.
Entidade	A entidade é preenchida automaticamente com base no valor selecionado em **Controle** campo.
Modelo de teste	Modelo de teste relacionado. Se você selecionar um modelo de teste, todos os campos no **Teste de design** e. **Teste operacional** as seções são preenchidas com os valores do modelo de teste.
Duração	Duração esperada do teste.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Teste de design	
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido para que um controle seja eficaz.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo do controle ou não. Isso é baseado na expectativa de design.
Teste operacional	
Expectativas operacionais	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo do controle.
Procedimentos de avaliação operacional	Etapas detalhadas, para realizar as expetativa operacionais, que precisam ser realizadas para concluir que o controle está operando com sucesso.

5. Clique em **Salvar**.
6. Para explorar visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados de auditoria críticos que afetam seus negócios, clique em **vista de 360 graus** botão.

Crie um plano no Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_audit_ws.supervisor ou sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário Plano

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do plano.
Nome	Nome do plano. Por exemplo, Plano de auditoria anual para folha de pagamento.
Tipo	Tipo do plano. As opções são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Nenhum(a) ○ Plano de auditoria interna ○ Plano de auditoria externa ○ Auditoria do SOX ○ Plano de auditoria de conformidade ○ Plano de auditoria do fornecedor ○ Plano de auditoria do cliente
Estado	Estado do plano. O estado padrão é **Rascunho** .
Subestado	Subestado do plano. O valor neste campo muda com base no fluxo de trabalho.
Descrição	Breve descrição do plano.
Objetivos	Objetivos do plano.
Agendamento	
Intervalo de tempo	Duração do plano. As opções são: ○ Anual ○ Semestral ○ Trimestral ○ Outro
Data de início	Data em que o plano começa.
Data de término	Data em que o plano termina. Este campo é definido automaticamente com base na escolha feita em **Intervalo de tempo** campo. . **Intervalo de tempo** o campo tem **Outro** , em seguida, insira uma data de término manualmente.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo responsável por possuir o plano.
Responsável	Responsável pelo plano.
Aprovadores	Pessoas que devem aprovar o plano.
Despesas	
Despesas orçadas	Orçamento alocado para os compromissos no plano.
Despesas planejadas	Despesas planejadas acumuladas dos compromissos.
Despesas reais	Despesas reais acumuladas dos compromissos.
Notas de despesas	Anotações sobre os detalhes da despesa.
Recursos	
Recursos orçados	Número de horas alocadas para os compromissos no plano.
Recursos planejados	Recursos planejados acumulados dos compromissos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Recursos reais	Recursos reais acumulados dos compromissos.
Notas de recursos	Anotações sobre os detalhes do recurso.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações para este plano. Essas anotações são para uso interno e não estão visíveis para os clientes.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários adicionais sobre o plano que estão visíveis para o cliente.

5. Salve o formulário.
   Você pode monitorar o estado do plano no passo da página Visão geral à medida que ele progride no fluxo do processo do plano.
6. Na lista relacionada Compromissos, siga um destes procedimentos.
   - Para adicionar compromissos, selecione **Novo** .
   - Para adicionar compromissos existentes, selecione **Adicionar** .
7. Selecione **Aprovação da solicitação** .
   O estado muda de **Rascunho** . **Aguardando aprovação** .

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

Crie um compromisso de auditoria em Espaço de auditoria

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

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

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

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione **Criar** e selecione **Compromisso** em **Página inicial** página.
   Você também pode criar um compromisso navegando até a página Lista do espaço de auditoria.
   a. Selecione o ícone Listas ( ).
   b. Selecione **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** Na lista Execução.
   c. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Criar novo compromisso

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Recursos orçados	Recursos orçados para o compromisso, em dias, horas, minutos e segundos.
Recursos planejados	Recursos estimados para o compromisso, em dias, horas, minutos e segundos. Se os planos de recursos forem definidos, este campo será definido automaticamente.
Recursos reais	Recursos reais para o compromisso, em dias, horas, minutos e segundos.
Resultados	
Resultado	Resultados do compromisso. As opções são: ○ Satisfatória ○ Adequado ○ Inadequada
Opinião	Justificativa para o resultado selecionado.
Relatório	
Tipo de modelo	Tipo de modelo usado para gerar o relatório de auditoria para o registro de compromisso. ○ Modelo de relatório clássico: Gera o relatório usando os modelos de relatório clássicos, como HTML, script ou XML, desde que o registro de compromisso esteja nos estados de acompanhamento ou encerrado. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de relatório de auditoria em formatos clássicos e Gere um relatório para um compromisso em um modelo de relatório clássico. ○ Modelo de relatório do Word: Gera o relatório usando Microsoft Word Modelo, desde que o registro de compromisso esteja nos estados Validar, Trabalho de campo ou Acompanhamento. Para obter mais informações, consulte Gere um relatório de auditoria para um compromisso usando Microsoft Word modelo. . **Gerar relatório** o botão está disponível no registro de compromisso somente nos estados mencionados para cada um **Tipo de modelo** . Você pode gerar apenas um relatório de cada vez.
Modelo de relatório	Modelo usado para gerar o artigo da base de conhecimento que relata os resultados do compromisso. Este campo é um campo de referência depois que um relatório do Word é gerado.
Base de conhecimento do relatório	Base de conhecimento a ser usada.
Relatório	Campo de referência que exibe o anexo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo de anexo conterá o URL se o modelo do Word estiver habilitado para nuvem ou um anexo do sistema se o modelo do Word não estiver habilitado para nuvem. Além disso, o relatório também é anexado ao registro de compromisso como um anexo. Você pode selecionar o anexo (Ícone) para exibir ou baixar o documento do Word. Se for um relatório baseado em nuvem, o relatório também estará presente no arquivo em nuvem.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privado)	Comentários que somente o administrador e o supervisor de auditoria podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

Nota:

- Se você tiver selecionado **Modelo de relatório clássico** . **Tipo de modelo** Ao criar o registro de compromisso, os relatórios são criados usando modelos HTML, script ou XML. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de relatório de auditoria em formatos clássicos.
- Se você tiver selecionado **Modelo de relatório do Word** . **Tipo de modelo** Ao criar o compromisso, o relatório é criado usando o modelo do Word. Para obter mais informações, consulte Gere um relatório de auditoria para um compromisso usando Microsoft Word modelo.

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

   a. Selecione **Adicionar** botão.

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

   c. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

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

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

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

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

Gerencie um compromisso na página de visão geral

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

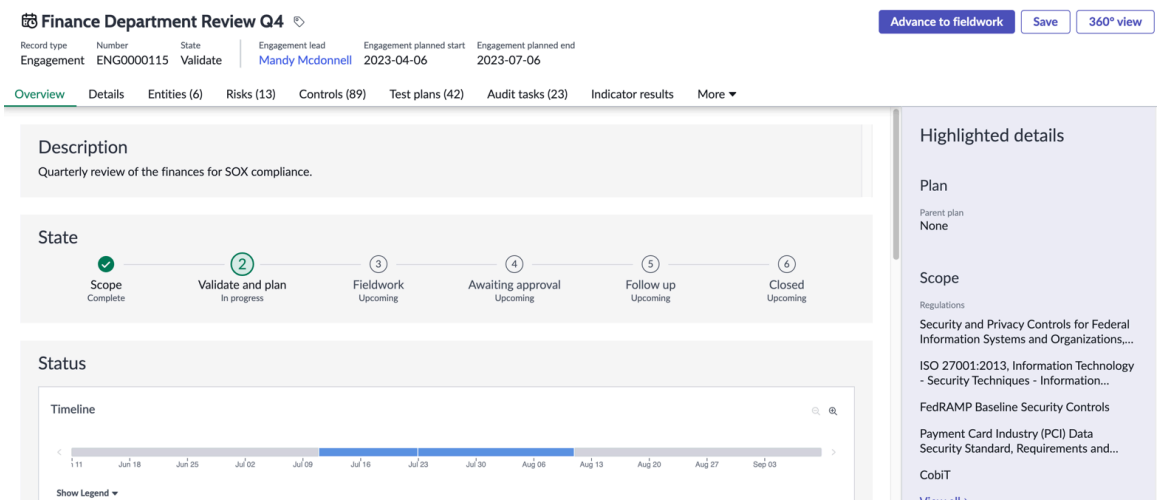
Página de visão geral de um compromisso de auditoria

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

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

Selecione ícone para exibir o escopo do compromisso.

Visão geral de um compromisso de auditoria



Crie uma unidade auditável e entidades de escopo em risco

Crie unidades auditáveis para identificar entidades de negócios que podem estar em risco e coloque-as no escopo das auditorias.

Antes de Iniciar

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

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Unidades auditáveis são uma combinação de diferentes entidades, como unidades de negócios, produtos ou serviços, entidades jurídicas, auditorias regulatórias necessárias, processos, programas, sistemas, políticas, regulamentação, demonstrações financeiras, e outros.

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

Consulte também Execute a avaliação de risco avançada no espaço de risco .

Procedimento

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

Formulário Criar nova unidade auditável

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da unidade auditável.
Nome	Nome da unidade auditável. Por exemplo, Contas a pagar - Finanças.
Estado	Estado da unidade auditável. O estado padrão é **Rascunho** .
Prioridade	Prioridade da unidade auditável.
Descrição	Breve descrição da unidade auditável.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo proprietário da unidade auditável.
Responsável	Proprietário da unidade auditável.
Avaliação de riscos	
Método	Tipo de avaliação de risco para obter a classificação de risco da unidade auditável. As opções são: ○ Avaliação básica de risco: Permite inserir manualmente um valor para a classificação de risco. ○ Avaliação de risco detalhada: Aparece quando o plug-in Auditoria avançada é ativado. Quando você seleciona esta opção, a lista relacionada Avaliações de risco é exibida.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Classificação de risco	Classificação de risco da unidade auditável obtida de uma avaliação de risco básica.
Classificação de risco inerente	Pontuação de risco inerente. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo aparecerá se o método de avaliação de risco for **Avaliação de risco detalhada** .
Eficácia do controle	Pontuação de eficácia do controle. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo será exibido se **Método** o campo tem **Avaliação de risco detalhada** .
Classificação de risco residual	Pontuação de risco residual. O valor neste campo é derivado da avaliação de risco avançada. Este campo será exibido se **Método** o campo tem **Avaliação de risco detalhada** .

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

Crie um marco para um compromisso

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

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um marco é usado para rastrear o andamento de um compromisso.

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

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

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

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário Criar novo marco

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

Tradução automática

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

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

8. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode exibir a descrição do registro de marco e monitorar seu status no **Estado** Faixa da página Visão geral padrão.

Gestão de tarefas de auditoria em Espaço de auditoria

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

As tarefas de auditoria podem ser:

- Teste de controle
- Atividade
- Entrevista
- Tutorial

Os testes de controle podem ser gerados e atribuídos em **Validar** ou **Trabalho de campo** estado. Mas outras tarefas de auditoria, como atividade, entrevista e passo a passo, podem ser criadas no **Escopo** estado também.

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

Crie um teste de controle a partir de um compromisso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário Criar novo teste de controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do teste de controle.
Primário	Compromisso primário.
Plano de testes	Plano de testes associado a este teste de controle.
Estado	Estado do teste de controle. O estado padrão é **Aberto** .
Eficácia do controle	Eficácia do controle.
Ocorrência	Problema relacionado a este teste de controle.
Atribuição	
Atribuição a	Usuário atribuído ao teste de controle.
Agendamento	
Data de início planejada	Data de início pretendida do teste de controle.
Data de término planejada	Data de término pretendida do teste de controle.
Duração planejada	Duração esperada do teste de controle. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação de teste de controle em consideração.
Data de início real	Data de início real do teste de controle.
Data de término real	Data de término real do teste de controle.
Duração real	Duração do teste de controlo desde o início do teste de controlo até ao encerramento do teste de controlo.
Teste de design	

Tradução automática

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

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

8. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode exibir a descrição e monitorar o estado do teste de controle no **Estado** Faixa da página Visão geral conforme o registro progride pelos fluxos do processo de teste de controle.

Tradução automática

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

Crie uma atividade no Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

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

Formulário Criar nova atividade

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

Tradução automática

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

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

8. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode monitorar o status da atividade no **Estado** Faixa da página Visão geral.

Crie uma entrevista em Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

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

Formulário Criar nova entrevista

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome da entrevista.
Primário	Compromisso primário.

Tradução automática

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

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

8. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode monitorar o estado da tarefa de auditoria de entrevista no **Estado** Faixa da página Visão geral conforme o registro progride pelos diferentes fluxos de processo.

Crie um passo a passo em Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário Criar novo passo a passo

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do passo a passo.
Primário	Compromisso primário.
Estado	Estado da entrevista. O estado padrão é **Aberto** .
Descrição	Descrição detalhada do passo a passo.
Atribuição	
Atribuição a	Usuário atribuído ao passo a passo.
Contato primário	Usuário a ser contatado para o passo a passo.
Outros contatos	Outros usuários a serem contatados, se o contato primário não estiver disponível.
Agendamento	
Data de início planejada	Data de início pretendida do passo a passo.
Data de término planejada	Data de término pretendida do passo a passo.
Duração planejada	Duração esperada do passo a passo. Da mesma forma que a duração real, a duração planejada mostra o tempo total da atividade e leva a programação de passo a passo em consideração.
Data de início real	Data em que o passo a passo começou.
Data de término real	Data em que o passo a passo terminou.
Duração real	Duração do passo a passo do início ao fim
Tutorial	
Etapas de execução	Detalhes das atividades a serem realizadas durante o passo a passo.
Explicação	Finalidade pretendida do passo a passo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Informações adicionais	Informações adicionais das quais o usuário que conduz o passo a passo deve estar ciente.
Resultados	Detalhes do que aconteceu durante o passo a passo.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários que os clientes também podem exibir.
Anotações de trabalho (privado)	Comentários que o gerente de auditoria e o supervisor de auditoria só podem exibir.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

8. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode exibir a descrição do passo a passo e monitorar seu status no **Estado** Faixa da página Visão geral.

Adicione entidades a um escopo de compromisso e valide o compromisso

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

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

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** Na lista Execução.
   Você pode definir o escopo de entidades para um compromisso que está em **Escopo** estado.
4. Clique no link para o registro de compromisso no **Nome** coluna.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos no **Visão geral** guia.
5. Clique na lista relacionada Entidades.

Tradução automática

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

6. Clique em **Adicione unidades auditáveis** botão.
7. No pop-up Unidades auditáveis, selecione as entidades desejadas que estão incluídas no compromisso de auditoria.
   Essas unidades auditáveis são aquelas que têm entidades já criadas.
8. Clique em **Adicionar**.
   Se houver riscos e controles, planos de teste e resultados de indicador associados a uma entidade, eles aparecerão em suas respectivas seções.

   Riscos, controles e planos de teste serão adicionados automaticamente se o compromisso já estiver em **Validar** estado. Outros itens relacionados são adicionados somente quando você clica em **Validar** ou **Valide e planeje** botão.

   Nota: Se você não tiver o GRC: Advanced Audit Application instalado, somente o **Validar** o botão será exibido, caso contrário **Valide e planeje** aparece.

   Depois de adicionar as unidades auditáveis como entidades ao compromisso de auditoria, você pode validar e planejar o compromisso.
9. Para adicionar entidades diferentes das criadas para unidades auditáveis, clique em **Adicione outras entidades** botão.

   Nota: Se você tiver GRC: Advanced Audit Application instalado, somente o **Adicione unidades auditáveis** e. **Adicione outras entidades** os campos são exibidos. Caso contrário, um **Adicionar** aparece na página.
10. Clique em **Valide e planeje** botão.
    Depois que um compromisso é movido para **Validar** estado, todos os riscos, controles e planos de teste associados às entidades no escopo do compromisso estão associados à auditoria. Somente controles diretos e risco para as entidades terão escopo na auditoria quando o compromisso passar para o estado Validar. Os resultados do indicador coletados durante o período de auditoria do compromisso também são associados à auditoria.

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

Crie um problema para um compromisso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Todos os compromissos** ou **Meus compromissos** Na lista Execução.
4. Clique no link para o registro de compromisso no **Nome** coluna.
   Os detalhes do registro de compromisso são abertos no **Visão geral** guia.
5. Clique na lista relacionada Outros problemas.

Tradução automática

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

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

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema é criado: ○ Falha do indicador: O problema é criado por uma falha do indicador. ○ Avaliação de risco: O problema é criado em um risco. ○ Evento de risco: O problema é criado em um evento de risco. ○ Falha na certificação de controle: O problema foi criado devido a um controle fora de conformidade. ○ Falha no teste de controle: O problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído. ○ Ad-hoc: O problema é criado manualmente.
Tipo de ocorrência	Tipo de problema.
Classificação	Classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.
Estado	○ Novo(a) ○ Analisar ○ Responder ○ Revisão ○ Encerradas concluídas ○ Encerradas incompletas
Subestado	Subestado e detalhes aplicáveis para o subestado.
Prioridade	Sequência na qual um problema precisa ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alto ○ 3 - Moderado

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ 4 - Baixo ○ 5 - Planejamento
Classificação da ocorrência	O gerente de problemas pode atribuir uma classificação de problema ao problema. Com base na classificação do problema, o. **Prazo** em **Datas** a guia é calculada da seguinte forma e exibida: ○ Muito alto (2 dias) ○ Alto (4 dias) ○ Moderado (8 dias) ○ Baixo (10 dias) ○ Muito baixo (15 dias) Você pode substituir manualmente **Prazo** .
Descrição	Descrição abrangente do problema.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando ocorre uma atividade sobre esse problema.
Atribuição a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema.
Grupo gerenciador de ocorrências	Grupo responsável por gerenciar e revisar a ocorrência.
Gerente de ocorrências	Usuário responsável por gerenciar e revisar a ocorrência.
Participantes da lista de observação	Usuários adicionados para exibir o problema.
Agendamento	
Prazo	O prazo é preenchido automaticamente com base em uma propriedade do GRC, *`Auto populate due date based on issue rating`*. Se estiver definido como **Sim** , o campo é preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para **Responder** uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de confirmação	Data em que o problema foi confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data atual da qual o problema é movido **Novo** para qualquer um dos seguintes estados:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Analisar ○ Revisão ○ Responder **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Criação em	Data e hora em que o problema foi criado.
Encerrado	Data e hora em que o problema foi encerrado.
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar
Duração planejada	Duração estimada do tempo de trabalho. Calculado usando **Data de início planejada** e. **Data de término planejada** .
Data de início real	Hora em que o trabalho começou no problema.
Data de término real	Hora em que o trabalho no problema foi concluído.
Duração real	Duração do tempo de trabalho. Calculado usando **Data de início real** e. **Data de término real** .
Detalhes	
Controle/risco	Controle ou risco associado ao problema.
Declaração de risco/objetivo de controle	Objetivo de controle ou declaração de risco relacionada a este problema.
Entidade	Entidade relacionada.
Item de configuração	Item associado ao problema. Se todos os problemas secundários tiverem o mesmo item de configuração, ele será copiado para o problema primário.
Local	Local onde o problema ocorreu.
Evento de risco	Evento de risco relacionado.
Compromisso	Compromisso relacionado.
Política	Política associada ao problema.
Documento de autoridade	Documento de autoridade associado ao problema.
Agrupamento de ocorrências	
Ocorrência primária	Problema primário ao qual o problema pertence.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída ao problema. A regra de grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Isso

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e feche o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Todos os problemas secundários serão encerrados.
Plano de ação	
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	Planeje a correção do problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Informações sobre como resolver o problema ou as etapas já executadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o problema.

8. Clique em **Salvar**.

Solicitar evidências durante auditorias usando Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Procedimento

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

Tradução automática

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

Formulário de solicitação de evidência

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidência.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Contexto	Solicitar evidência associada a qual objetivo de controle.
Registro de contexto	Selecione o registro associado ao objetivo de controle.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho** .
Subestado	Um estado adicional para a solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Agendamento	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto(a)	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite todas as anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.
Confidencialidade	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

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

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

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

Formulário de detalhes da coleta de evidências

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Objetivo do controle ○ Teste de controle ○ Compromisso ○ Entidade ○ Problemas
Evidências para	Lista todas as tabelas às quais a evidência é aplicada.
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidência.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer evidências.
Instruções	
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

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

Solicite evidências usando o Espaço de auditoria para avaliar a resposta de auditoria

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc-advance.evidence-requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecionando **Crie uma nova tarefa de solicitação de evidência** neste procedimento, você pode criar uma resposta diretamente. Isso ignora a necessidade de criar primeiro os detalhes da coleção. Normalmente, uma resposta é criada para cada detalhe da coleção antes de trabalhar na resposta de evidência. Esta etapa é ignorada ao criar a tarefa diretamente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Compromissos** > **Meus Compromissos**.
2. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências.
3. Selecione **Evidência** guia.
4. Selecione **Novo** para criar uma nova tarefa de solicitação de evidência.
   Solicitar evidência a página é exibida.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidência

Campo	Descrição
Nome	Um nome para esta solicitação.
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Contexto	Solicitar evidência associada a qual objetivo de controle.
Registro de contexto	Selecione o registro associado ao objetivo de controle.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. **Nota:** Se este campo contiver a função de governança de ativos (sn_audit_response.asset_governance), essa resposta pertencerá ao ITAM.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer evidências. **Nota:** Se este campo contiver a função de governança de ativos (sn_audit_response.asset_governance), essa resposta pertencerá ao ITAM.

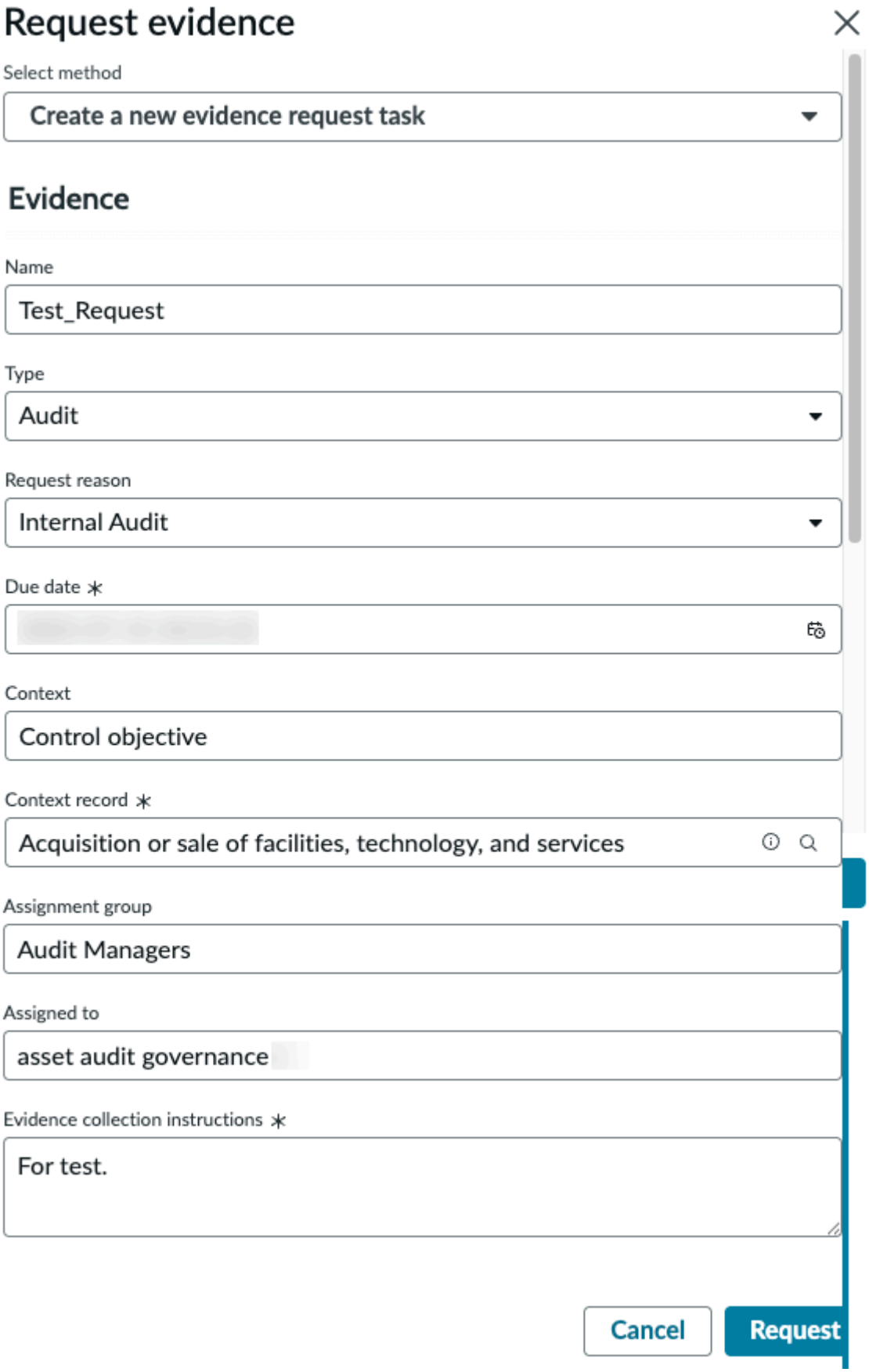
Tradução automática

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

Campo	Descrição
Usuário responsável por fornecer evidências.	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

Observações de auditoria em Espaço de auditoria

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

Visão geral de uma observação de auditoria

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

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Nota: O revisor de pares também pode navegar até **Tarefas** > **Minhas tarefas** > **Aberto** Na página inicial do espaço.

b. O revisor conclui a revisão.

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

4. O criador da observação também pode solicitar uma revisão. O revisor pode ser um supervisor de auditoria ou o líder de auditoria.
   a. O revisor recebe uma notificação para executar a revisão. O revisor pode exibir a tarefa navegando até **Minhas tarefas pendentes** > **Tudo** > **Observações**.
   b. O revisor pode solicitar uma revisão da observação ou solicitar uma resposta do respondente. O revisor também pode fornecer feedback no **Resultados** selecionando a opção apropriada.
5. Se o revisor solicitou uma resposta do respondente, ele responderá à observação navegando até **Auditoria** > **Observações** > **Minha resposta pendente**.
6. A observação passa para **Finalizar** estado.
7. A observação é encerrada e um problema é criado.

Crie uma observação para um compromisso

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Formulário Criar nova observação

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Sinalizador de confidencialidade para controlar o acesso de registros de auditoria

Você pode definir o sinalizador de confidencialidade no nível de registro para um problema, compromisso, observação, teste de controle, atividade registros de entrevista e passo a passo. Os usuários que você determina para exibir e atualizar esses registros são usuários confidenciais.

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

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

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

Você também pode selecionar grupos como **Grupos confidenciais** quem também pode acessar o registro. Para obter mais informações, consulte Registros confidenciais nos recursos comuns do GRC.

Para habilitar a propriedade Confidencialidade no nível do sistema:

Tradução automática

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

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

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

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

d. Selecione **Atualizar**.

8. Selecione **Save** (Salvar).
Você pode monitorar o estado do registro de observação no **Estado** Faixa da página Visão geral padrão conforme o registro progride pelos diferentes estados.

Espaço de auditoria limitado

O espaço de auditoria Lite é uma versão simplificada do espaço Gestão de auditoria. Neste espaço, você pode acessar compromissos, adicionar entidades existentes a um compromisso e criar atividades. Se o app principal avançado da Store estiver instalado, as evidências também poderão ser associadas ao compromisso.

Lite Espaço de auditoria vem com as seguintes funções:

- sn_audit.shared_admin
- sn_audit.shared_manager
- sn_audit.shared_user
- sn_audit.shared_approver

Acesso das diferentes funções

A tabela a seguir lista os recursos que você pode acessar com as diferentes funções.

Acesso às diferentes funções

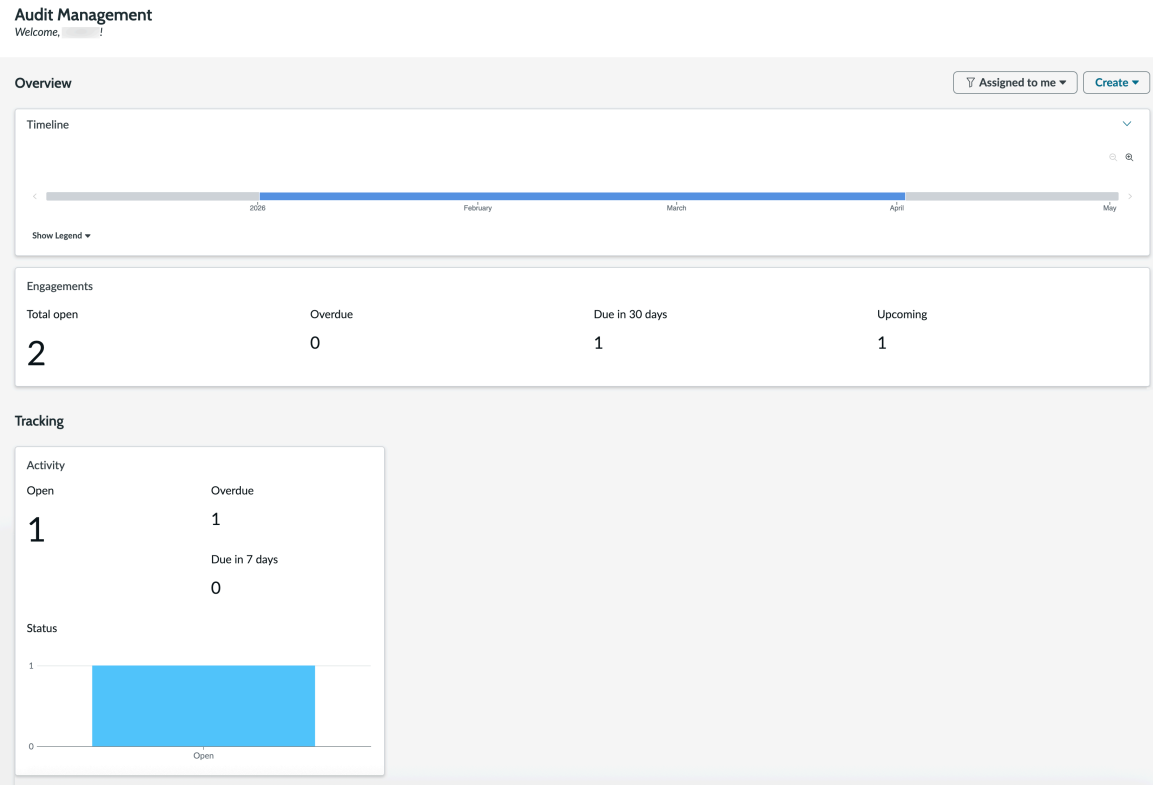
Recursos	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Compromisso	Gerente de auditoria compartilhado	Usuário de auditoria compartilhado	Gerente de auditoria compartilhado	Administrador de auditoria compartilhada
Atividade	Gerente de auditoria compartilhado	Usuário de auditoria compartilhado	Gerente de auditoria compartilhado	Administrador de auditoria compartilhada
Entidade para compromisso	Gerente de auditoria compartilhado	Usuário de auditoria compartilhado	Gerente de auditoria compartilhado	Gerente de auditoria compartilhado

Acessando o Lite Espaço de auditoria Página inicial

Navegar até **Tudo** > **Espaço de auditoria**.

Tradução automática

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

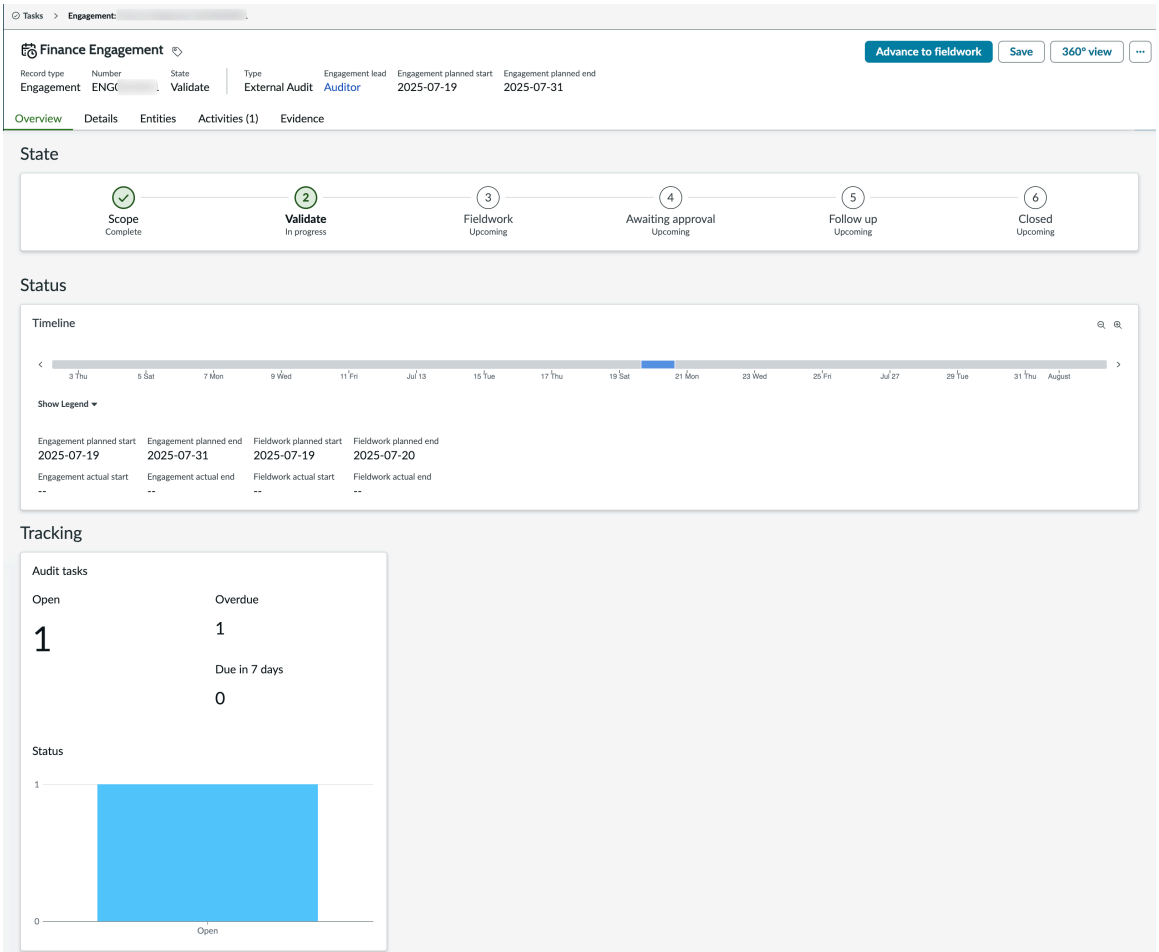


Você pode exibir todos os compromissos aos quais você foi atribuído como auditor ou líder de compromisso. Você também pode exibir as atividades associadas a esses compromissos.

Na página inicial, se você tiver a função sn_audit.shared_manager, poderá criar novos compromissos e, se tiver a função sn_grc_advanced.evidence_requester, poderá criar solicitações de evidência.

Tradução automática

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



Acesso ao recurso de evidência

O recurso de evidências fornece acesso a solicitações de evidências, detalhes de coleta e respostas de evidências. As seguintes funções de recurso são introduzidas para executar várias operações:

- sn_grc_advanced.evidence_reader: Pode ler solicitações de evidências, detalhes da coleta e respostas de evidências.
- sn_grc_advanced.evidence_requester: Pode criar e atualizar solicitações de evidências, detalhes de coleta e respostas de evidências. Além disso, tenha acesso para revisar, aprovar ou rejeitar respostas de evidência.
- sn_grc_advanced.evidence_responder: Pode criar e atualizar solicitações de evidências, detalhes de coleta e respostas de evidências.
- sn_grc_advanced.evidence_admin: Pode criar, ler, atualizar e excluir solicitações de evidências, detalhes de coleta e respostas de evidências.

Escopo da entidade

O escopo de uma entidade em um compromisso identifica quais entidades estão envolvidas na auditoria. Por exemplo, em uma auditoria financeira, isso pode incluir o departamento financeiro e todos os serviços de negócios dos quais ele depende.

Tradução automática

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

Tarefa de auditoria de atividade

As atividades de auditoria envolvem coletar e documentar evidências para mostrar que a empresa está em conformidade com regulamentações externas e políticas internas. Para obter mais informações, consulte Crie uma atividade de tarefa de auditoria.

Solicitação de evidências

Evidência de auditoria se refere a todas as informações usadas pelos auditores para formar sua opinião de auditoria. Isso inclui dados de registros contábeis, demonstrações financeiras e outras fontes relevantes. As evidências são cumulativas e podem vir de procedimentos de auditoria atuais, bem como de auditorias anteriores. Para obter mais informações, consulte Solicitar evidência para auditoria.

Crie a etapa Testes no teste de controle

Aplique a eficácia objetiva da etapa de teste e a eficácia operacional, a eficácia desejada do teste de controle para determinar a eficácia de controle do teste de controle. Uma etapa de teste é aplicada para verificar o teste de controle em um nível granular.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin e sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione **Todos os compromissos** em **Execução** .
4. Selecione o compromisso.

   Nota: Você pode criar uma etapa de teste para os compromissos que estão em **Válido** estado.

5. Selecione **Tarefas de auditoria** guia.
6. Selecione um link de teste de controle no **Nome** coluna.

   Nota: . **Número** Os testes de controle começam com CTR.

7. Selecione **Etapas de teste** para exibir a lista de etapas de teste e criar uma nova etapa de teste.

   Nota: Você também pode exibir a lista de etapas de teste de controle geradas a partir do plano de teste no compromisso. Para obter mais informações, consulte Gerar testes de controle automaticamente a partir de um compromisso.

8. Selecione **Novo** para criar um novo plano de etapa de teste para o teste de controle.
9. No novo formulário do plano de etapa de teste, insira os seguintes detalhes:
   - **Identificador** Identificador da etapa de teste.
   - **Teste de controle** Nome do plano de teste de controle. Por padrão, este campo é preenchido automaticamente.
   - **Objetivo da avaliação** : O objetivo da avaliação. Um objetivo de avaliação é a diretriz de como avaliar o controle.
   - Valores do **Eficácia do objetivo** do plano de testes:

Tradução automática

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

- **Nenhum** : Indica que o procedimento de avaliação ainda não foi analisado ou avaliado.
- **Eficaz**
- **Ineficaz**
- **Não aplicável** : Indica que o procedimento de avaliação não é válido ou não é necessário para esta verificação de teste de controle.

A eficácia do controle do teste de controle é determinada por:

Eficácia do desejo	Eficácia operacional	Eficácia do objetivo	Eficácia do controle
Nenhum/Efetivo	Nenhum/Efetivo	Eficaz	Eficaz
Eficaz	Eficaz	Não aplicável/Nenhum/ Efetivo	Eficaz
Ineficaz	Ineficaz	Não aplicável/Nenhum/ Efetivo/Iefetivo	Ineficaz
Ineficaz	Ineficaz	Ineficaz	Ineficaz
Nenhum/Efetivo	Nenhum/Efetivo	Eficaz	Eficaz
Nenhum(a)	Nenhum(a)	Um é eficaz e outro ineficaz	Ineficaz
Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum e outro não é aplicável	Nenhum(a)

Enquanto o teste de controle estiver em **Aberto** ou **Trabalho em andamento** estado, não importa se a eficácia objetiva da etapa de teste é Nenhum. No entanto, você não pode mover o teste de controle para o estado Revisar até marcar cada objetivo de avaliação da etapa de teste como Efetivo, Iefetivo, Não aplicável ou Nenhum. Uma mensagem de erro é exibida para indicar que você deve verificar o objetivo da etapa de teste e movê-lo para fora do estado Nenhum para mover o teste de controle para **Revisão** ou **Encerrado concluído** estado.

10. Clique em **Salvar** para salvar o plano de etapa de teste.

Crie planos de etapa de teste no plano de teste

Crie um plano de etapa de teste no Espaço de auditoria selecionando um plano de teste, abrindo a guia Planos de etapa de teste e inserindo detalhes como identificador e objetivo de avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os planos de etapa de teste são gerados para o plano de teste de um controle com base no objetivo de controle. Cada objetivo de controle tem um modelo de teste específico, e modelos de etapa de teste são criados para este modelo de teste. Os planos de teste são gerados a partir do modelo de teste de um objetivo de controle. Os planos de etapa de teste são gerados a partir dos modelos de etapa de teste.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione **Planos de teste** em **Execução** .
4. Selecione um registro de modelo de teste na lista de planos de teste.
5. Selecione **Planos de etapa de teste** para exibir a lista de planos de etapa de teste e criar um novo plano de etapa de teste.
6. Selecione **Novo** para criar um novo plano de etapa de teste.
7. No formulário do plano de etapa de teste, insira os seguintes detalhes:
   - Identificador: O identificador do plano de etapa de teste.
   - Plano de teste: O nome do plano de teste. Por padrão, este campo é preenchido automaticamente.
   - Objetivo da avaliação: O objetivo da avaliação. Um objetivo de avaliação é a diretriz de como avaliar o controle.
8. Selecione **Salvar** para salvar o plano de etapa de teste.

Crie modelos de etapa de teste nos modelos de teste

Crie e adicione um modelo de etapa de teste a um modelo de teste do Espaço de auditoria para definir as etapas de avaliação de controle.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione **Modelos de teste** em **Execução** .
4. Selecione um registro de modelo de teste na lista de modelos de teste.
5. Selecione **Modelo de etapa de teste** para exibir a lista de modelos de etapa de teste e criar um novo modelo de etapa de teste.
6. Selecione **Novo** para criar um novo modelo de etapa de teste.
7. No formulário do plano de etapa de teste, insira os seguintes detalhes:
   - Identificador: O identificador do modelo de etapa de teste.
   - Objetivo da avaliação: O objetivo da avaliação. Um objetivo de avaliação é a diretriz de como avaliar o controle.
8. Selecione **Salvar** para salvar o modelo de etapa de teste.
9. Selecione **Modelo de etapa de teste** para adicionar o modelo de etapa de teste recém-criado ao modelo de teste.
10. Selecione **Adicionar** para adicionar o modelo de etapa de teste.
11. Selecione os modelos de etapa de teste.
12. Selecione **Adicionar** para adicionar aos modelos de teste.

Tradução automática

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

Aprovar ou rejeitar um compromisso em Espaço de auditoria

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone Tarefas ().
   O espaço é aberto listando todos os compromissos atribuídos a você, incluindo os que estão aguardando sua aprovação.
3. Clique em **Precisa da minha aprovação** Botão na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
4. Clique no link para abrir o registro de aprovação associado ao compromisso no **Estado** coluna.
5. Clique em **Aprovado** ou **Rejeitado** em **Estado** lista.
6. Clique em **Salvar**.
   Uma das seguintes ações ocorre:
   - Se o compromisso for aprovado e houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele será movido automaticamente para **Acompanhamento** estado.
   - Se o compromisso for aprovado e não houver tarefas ou problemas em aberto restantes, ele será movido automaticamente para **Encerrado** estado.
   - Se o compromisso for rejeitado, ele retornará automaticamente para **Trabalho de campo** estado

Gere um relatório de auditoria para um compromisso usando Microsoft Word modelo

Gere um relatório de auditoria para um registro de compromisso usando Microsoft Word Modelo que está no estado Validar ou em qualquer estado subsequente. Você pode gerenciar o relatório gerado na nuvem (Microsoft SharePoint Na guia Arquivos de nuvem ou como um sys_attachment para o compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

1. Para aplicar o modelo do Word no registro de compromisso e gerar o relatório no Espaço de auditoria, Você deve ter a função de gerente de auditoria (sn_audit.manager) e também a função de leitor de modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader). Mais importante, você deve ter acesso ao Espaço de auditoria.
2. Para gerar o relatório do compromisso, o registro deve estar no estado Validar, Campo de campo ou Acompanhamento.
3. Para exibir o. **Gerar relatório** no registro de compromisso, você deve ter selecionado **Modelo de relatório do Word** . **Tipo de modelo** ao criar o registro.

Tradução automática

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

Importante: Você deve configurar o. ServiceNow Designer de documentos para o plug-in do Word antes de criar um Microsoft Word modelo e gere o relatório de auditoria para um registro de compromisso.

Para obter mais informações, consulte Configuração de conteúdo e. Criar registro de modelo do Word para um compromisso de auditoria .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para gerar um relatório do Word de auditoria, você deve navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Relatório de Auditoria** E configure as seguintes etapas administrativas para um modelo do Word:

- Criar configurações de conteúdo
- Criar modelos de relatório do Word
- Criar categorias de modelo do Word

- Se você tiver selecionado **Modelo de relatório clássico** . **Tipo de modelo** ao criar o registro de compromisso, os relatórios são gerados como Base de conhecimento Enquanto o modelo de entrada está em HTML, script ou XML. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de relatório de auditoria .
- Se você tiver selecionado **Modelo de relatório do Word** . **Tipo de modelo** Como um modelo de entrada ao criar o compromisso, o relatório do modelo do Word gerado é um arquivo do Word.

Você pode aplicar Microsoft Word Modelo para um ou mais registros de compromisso de auditoria e gere o relatório de auditoria no formato Word. Você pode usar o documento do Word para colaborar com outras partes interessadas na edição de relatórios.

Este processo tem duas etapas:

1. Como administrador de auditoria, você pode navegar até o módulo de modelo do Word e configurar o registro para uma tabela ou documento específico.
2. Como gerente de auditoria, supervisor de auditoria ou auditor, você pode associar o modelo de relatório do Word ao registro de compromisso e gerar o relatório de auditoria, desde que você também tenha a função de leitor de modelo (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader).

Você também tem a opção de gerenciar o relatório gerado como um sys_attachment ou na nuvem no Espaço de auditoria.

O relatório gerado pode ser salvo em Microsoft SharePoint ou Google Drive site para colaboração de relatório.

Procedimento

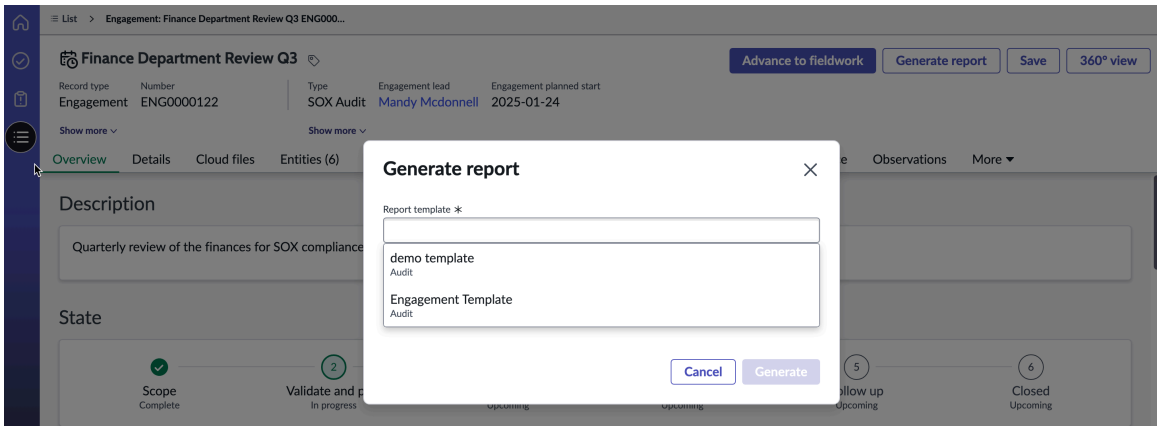
1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione **Todos os compromissos** Na lista Execução.
4. Selecione um registro de compromisso para o qual você deseja gerar um relatório.

Nota: O registro deve ter escopo definido. Ele deve estar no estado Validar, Trabalho de campo ou Acompanhamento.

Tradução automática

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

5. Selecione **Gerar relatório** botão.
   . ServiceNow O designer de documentos para o plug-in do Word deve estar ativado. Então **Gerar relatório** botão está disponível.
6. Selecione o nome do relatório de auditoria em **Modelo de relatório** Campo do pop-up Gerar relatório.
   - Todos os modelos do Word relevantes para o compromisso e que estão ativos e no estado Publicado aparecem para você selecionar.



   Se não houver modelos do Word criados para este registro, uma mensagem será exibida informando isso.

   - Se o modelo do Word estiver habilitado para nuvem, uma mensagem será exibida com o destino onde o relatório gerado será salvo após sua geração.
   - Se você não tiver definido a configuração do arquivo em nuvem para o registro de compromisso, uma mensagem de erro será exibida. Para habilitar a configuração de arquivos na nuvem, consulte Gerencie seus documentos e documentos de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos em nuvem.
7. Insira um nome exclusivo para o relatório em **Nome do relatório** campo.
8. Selecione **Gerar**.
   Uma mensagem é exibida informando que a geração do relatório foi iniciada.
9. Se você não tiver selecionado **Nuvem habilitada** . Formulário de modelo do Word, em seguida, selecione o anexo (ícone) para baixar o relatório.
   Uma mensagem é exibida confirmando que o relatório está sendo gerado como um anexo.
   a. Selecione as ações (ícone) e clique em **Download** opção.
   b. Selecione o arquivo do Word baixado para exibir o relatório de auditoria.
10. Se você tiver selecionado **Nuvem habilitada** No modelo do Word, selecione a guia Arquivos na nuvem para o relatório baseado na nuvem.
    a. Selecione o link da URL do caminho da pasta na nuvem para abrir o documento do Word no Microsoft SharePoint site.
    b. Exiba o conteúdo do relatório de compromisso de auditoria na nuvem e compartilhe o relatório com seus colaboradores.

Tradução automática

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

Você também pode verificar seu relatório mais recente como um URL ou como um anexo no **Relatório** Campo da seção Relatório no formulário Compromisso.

Para obter detalhes sobre a gestão de documentos na nuvem, consulte Gerencie seus documentos e documentos de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos em nuvem.

Um anexo de relatório do Word é criado sempre que você gera o relatório. Por padrão, somente o relatório do Word mais recente é anexado ao registro. No entanto, há uma propriedade do sistema que você pode definir para reter os anexos anteriores, mesmo quando um novo relatório é gerado com o anexo mais recente.

Por padrão, a propriedade é definida como falsa, o que significa que o relatório do Word anterior como um anexo do sistema é excluído do registro de compromisso quando o relatório é gerado novamente. Portanto, o compromisso tem o relatório mais recente, que está anexado ao registro.

Como administrador de auditoria, você pode definir a propriedade como verdadeira para reter os anexos anteriores com o registro de compromisso. Todos os anexos anteriores estão disponíveis para exibição na seção Anexos. Reter os anexos anteriores ajuda você a rastrear uma trilha de auditoria no compromisso.

Para redefinir a propriedade, navegue até **Tudo** > **Auditoria** > **Administração** > **Propriedades**. Consulte, Propriedades instaladas com Gestão de auditorias E Auditoria avançada.

Crie um Microsoft Word registro de modelo para um relatório de auditoria

Gere seus relatórios de auditoria para um compromisso em Microsoft Word modelo para colaborar com seus auditores de maneira fácil e amigável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.admin, sn_irm_shared_cmn.word_template_creator, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

- A função de criador do modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_creator) tem acesso de criação, leitura, atualização e exclusão a todos os registros nas tabelas Modelo do Word [sn_irm_shared_cmn_word_template] e Categoria do modelo do Word [sn_irm_shared_cmn_word_template_category].
- A função mínima é a função de leitor de modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader) que tem acesso de leitura aos registros nas tabelas de modelo do Word e de categoria de modelo do Word.
- A função mínima é a função de leitor de modelo do Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader) que tem acesso de leitura aos registros nas tabelas de modelo do Word e de categoria de modelo do Word.

  Você pode gerar o relatório de auditoria para um registro de compromisso em um modelo do Word em Espaço de auditoria apenas.

- Para aplicar o modelo do Word no registro de compromisso e gerar o relatório no Espaço de auditoria Você deve ter a função de gerente de auditoria (sn_audit.manager). Consulte, Gerar relatório de auditoria para um compromisso .

  Você pode gerar o relatório de auditoria para um registro de compromisso em um modelo do Word em Espaço de auditoria apenas. Para aplicar o modelo do Word no registro de compromisso e gerar o relatório no Espaço de auditoria Você deve ter a função de gerente de auditoria (sn_audit.manager). Consulte, Gerar relatório de auditoria para um compromisso .

Tradução automática

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

Importante: Você deve configurar o. ServiceNow Designer de documentos para o plug-in do Word antes de criar um Microsoft Word modelo e gere o relatório de auditoria para um registro de compromisso.

Para obter mais informações, consulte Configuração de conteúdo .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de auditoria, você pode navegar até o módulo de modelo do Word e configurar o registro para uma tabela ou documento específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Relatório de auditoria** > **Modelos de relatório do Word**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Consulte Formulário de modelo do Word para valores a serem inseridos em cada campo do formulário.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você deve selecionar o modelo de relatório do Word como o tipo de modelo para o registro de compromisso. Em seguida, gere o relatório no Espaço de auditoria.

Para obter mais informações, consulte

- Crie um compromisso de auditoria em Espaço de auditoria.
- Gerar relatório de auditoria para um compromisso .

Formulário de modelo do Word

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo para o formulário de modelo do Word.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo do Word para a tabela selecionada no campo Tabela.
Categoria	Classificação ou grupo ao qual o modelo do Word pertence. Por exemplo, Auditoria para modelo do Word relacionado à auditoria. Para criar uma categoria de modelo do Word, consulte Formulário de categoria do modelo do Word.
Tabela	Tabela de registro para a qual o modelo do Word está sendo criado.
Documento	Modelo do Word que foi criado com base na configuração de conteúdo.

Tradução automática

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

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
	Nota: O documento deve ser somente um arquivo DOCX. Se você anexar um documento que está em qualquer outro formato, uma mensagem de erro será exibida.
Estado	O estado do registro do modelo do Word é padronizado como Rascunho. • Rascunho: O padrão é o estado Rascunho quando você abre o registro. • Publicado: Quando o registro do modelo do Word é publicado. Você não pode atualizar o registro no estado Publicado. • Editar: Estado no qual os detalhes do registro podem ser atualizados. **Nota:** O registro do modelo do Word no estado Editar não pode ser usado para geração de relatório. O registro não está disponível para seleção no pop-up Gerar relatório. Consulte Gere um relatório para um compromisso em um modelo de relatório clássico.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Configurações de geração de documentos do Word	
Habilitado para a nuvem	Opção para gerenciar o relatório gerado como um sys_attachment no registro de compromisso ou como um documento na nuvem. Você pode acessar o documento na nuvem do Microsoft SharePoint ou Google Drive site baseado na configuração de carregamento na nuvem. Para obter mais informações, consulte Gerencie seus documentos e documentos de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos em nuvem.
Ação pós-processamento	Opção para atualizar o relatório do modelo do Word gerado com campos da seção Relatório do registro de compromisso. As opções são: • **Preencha os campos de relatório e modelo de palavras de auditoria** : Se você escolher o modelo baseado em relatório do Word, os campos da seção Relatório do registro

Tradução automática

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

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
	de compromisso serão preenchidos no relatório do Word. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se Gestão de auditorias a aplicação está instalada. • **Nenhum** : O relatório é gerado como um anexo do sistema ou um arquivo de nuvem. No entanto, nenhuma ação de pós-processamento acontece para adicionar ou atualizar campos baseados em relatório do registro de compromisso para o relatório do Word gerado.

Formulário de categoria do modelo do Word

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo para o formulário de categoria do modelo do Word. As categorias de modelo permitem categorizar relatórios semelhantes e filtrá-los de acordo. Por exemplo, Auditoria ou CAMé uma categoria.

Formulário de categoria do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da categoria de modelo do Word.
Ativo	Opção para tornar o registro ativo.

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Tradução automática

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

Seção de relatório do formulário de compromisso

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

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para gerar o relatório, selecione **Gerar relatório** botão.

Espaço de auditoria Para o Auditor

O espaço do auditor é um espaço centralizado para gerenciar atividades de auditoria.

Visão geral do espaço do auditor

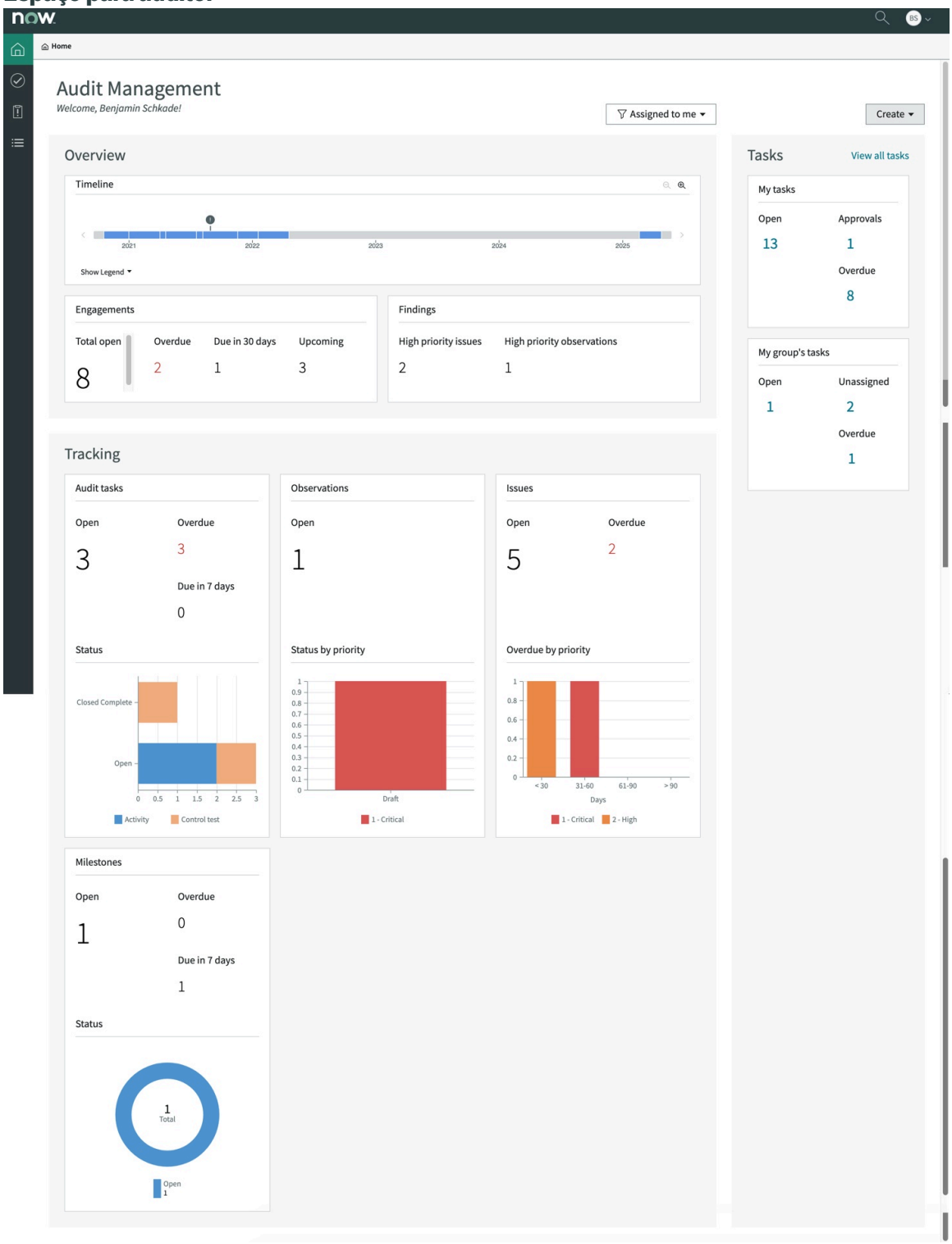
Um auditor analisa os processos operacionais e financeiros de uma empresa para garantir a conformidade com a regulamentação federal e do setor. Eles preparam relatórios financeiros, revisam controles internos, coletam evidências, realizam testes de auditoria e acompanham as descobertas da auditoria.

Usando o espaço do auditor, os auditores podem realizar o trabalho de campo, como testes de controle, atividades, entrevistas e orientações passo a passo. Eles podem documentar seu trabalho e descobertas e resolver ou acompanhar as descobertas da auditoria.

Tradução automática

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

Espaço para auditor



Tarefas de um Auditor

A tabela a seguir lista as principais tarefas que você pode executar em sua função como auditor.

Tradução automática

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

Tarefas de um auditor

Atividade	Tarefa
Examine registros, relatórios, práticas operacionais e documentação para garantir a conformidade com controles internos.	Atualize um teste de controle atribuído .
Crie planos de teste para documentar o procedimento de teste de controle.	Crie um plano de testes .
Coordenar orientações passo a passo e entrevistas para avaliar processos de controle interno.	Atualize outras tarefas de auditoria atribuídas .
Solicitar e revisar evidências para implementação de controle.	Solicitar evidências para tarefas de auditoria .
Cumprir os requisitos legais de segurança federais, estaduais e locais.	Crie uma observação para uma tarefa de auditoria atribuída a um auditor .

Atualize um teste de controle atribuído em Espaço de auditoria

Use Espaço de auditoria garantir a conformidade com os procedimentos de controle interno estabelecidos, analisando registros, relatórios, práticas operacionais e documentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone Tarefas ( ).
   O espaço abre a listagem **Todos** Tarefas atribuídas a você na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
3. Mova o estado para **Trabalho em andamento** e insira os detalhes.
   Você pode mover o teste de controle para **Revisão** estado se todas as informações necessárias forem inseridas.
4. Para aprovar um teste de controle que requer sua aprovação, clique em **Precisa da minha aprovação** botão.
   a. Clique no link para abrir o teste de controle no **Estado** coluna.
   b. Revise os detalhes do teste de controle e clique em **Estado** lista para atualizar o teste de controle solicitado para um estado apropriado.

      As opções são:

      - Ainda não solicitada
      - Solicitado
      - Aprovada
      - Rejeitada

Tradução automática

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

- Cancelado(a)
- Não é mais necessário(a)

c. Clique em **Salvar**.

5. Clique na guia **Detalhes**.
6. Revise os detalhes do teste de controle e clique em **Estado** para atualizá-lo para um estado apropriado.
   Agora você pode mover o estado do teste de controle para **Encerramento concluído** .
7. Clique em **Salvar**.

Atualize outras tarefas de auditoria atribuídas em Espaço de auditoria

Atualize as tarefas de auditoria, como orientações passo a passo e entrevistas que são atribuídas a você quando você recebe uma notificação.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de auditoria são concluídas durante todo um compromisso e fornecem evidências documentadas de que a empresa está em conformidade com regulamentações externas e políticas internas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone Tarefas ( ).
   O espaço abre a listagem **Todos** tarefas no **Minhas tarefas pendentes** guia. Você pode exibir **Todos - Tarefas de auditoria** atribuído a você.
3. Clique no registro da tarefa de auditoria em uma entrevista, atividade ou passo a passo que você deseja atualizar no **Nome** coluna.
   O registro é aberto no **Visão geral** guia que exibe o fluxo de trabalho de seu estado.
4. Clique em **Detalhes** para revisar e atualizar os detalhes da tarefa de auditoria.
   Além de inserir outros detalhes, você também pode mover o estado da tarefa de auditoria para **Trabalho em andamento** , **Revisão** ou **Encerramento concluído** .
5. Clique em **Salvar**.

Crie uma observação para uma tarefa de auditoria

Crie uma observação para uma tarefa de auditoria para cumprir os requisitos legais de segurança federais estaduais e locais, estudando a legislação de segurança existente e a nova.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma observação também ajuda a impor a adesão aos requisitos, aconselhando a gestão sobre as ações necessárias para aderir aos requisitos legais de segurança federais e locais.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Clique no ícone Tarefas ( ).
   O espaço abre a listagem **Todos** tarefas no **Minhas tarefas pendentes** guia. Você pode exibir **Todos - Tarefas de auditoria** atribuído a você.
3. Clique no registro de tarefa de auditoria para o qual você deseja criar uma observação no **Nome** coluna.
   O registro é aberto no **Visão geral** guia que exibe o fluxo de trabalho de seu estado.
4. Clique em **Observações** guia.
5. Clique em **Nova**.
6. Insira os detalhes em Criar nova observação formulário.
7. Clique em **Salvar**.

Relatório de matriz em Espaço de auditoria

O relatório de matriz é um relatório estruturado que você pode configurar para exibir em um formato de grade ou tabela no Espaço de auditoria. Você pode usar o relatório de matriz para analisar relacionamentos entre diferentes objetos, por exemplo, avaliar riscos e controles.

A matriz tem linhas e colunas, em que cada linha representa o objeto das colunas configuradas. As colunas contêm detalhes como nome, descrições, proprietário, classificações de risco e outros pontos de dados.

Você pode ter um relatório Matriz, como Matriz de Risco e Controles, que é usado em auditorias para avaliar e documentar os riscos e os controles internos projetados para mitigar esses riscos. A matriz serve como uma estrutura estruturada para avaliar a eficácia do ambiente de controle de uma organização e identificar lacunas que podem expor a organização a possíveis riscos.

Os auditores usam esta matriz para verificar se todos os riscos significativos têm controles apropriados em vigor e estão funcionando de forma eficaz.

Configure o registro de relatório de matriz para configurar a tabela base do relatório de matriz de auditoria

Configure o registro de relatório Matriz para selecionar a tabela base. Você pode criar um relacionamento com a tabela de destino para configurar os detalhes do relatório para um registro relacionado a auditoria ou uma página principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_matrix_report.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatório de matriz** > **Registro de relatório de matriz**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o nome do registro do relatório Matriz no **Nome** campo.
4. Selecione a tabela base em **Tabela base** lista.
5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione o registro de relatório de matriz que você criou clicando em **Nome** .

Tradução automática

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

O nível de base da configuração é preenchido automaticamente, que contém a tabela de destino de base e você pode selecionar qualquer condição de filtro. Para a configuração de próximo nível, adicione novos relacionamentos entre a tabela base e uma tabela de destino para o relatório de matriz.

7. Na lista relacionada Relacionamentos de matriz, selecione **Novo** .
8. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de relacionamento de matriz.
9. Selecione **Enviar**.
   Você configurou a tabela base, que é o nível 0 da configuração do relatório de matriz. Também é possível adicionar novas configurações. Por exemplo, se você selecionou a tabela base como Risco, poderá adicionar configurações como Risco relacionado a controles, que seria o nível 1. Para o nível 2, você pode configurar um relacionamento entre controles e problemas. O registro primário como origem ajuda a identificar o registro do qual os dados são obtidos. A tabela de origem e o relacionamento não podem ser os mesmos no registro do relatório Matriz.

Para configurar cabeçalhos de coluna para o relatório de matriz, consulte, Configure campos da tabela de destino como colunas para o relatório de matriz.

Formulário de relacionamento de matriz

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo do formulário Relacionamento de matriz.

Formulário de relacionamento de matriz

Campo	Descrição
Nome	Nome do relacionamento de matriz.
Origem	Origem do relacionamento atual.
Tabela de origem	Tabela de origem do relacionamento.
Relacionamento	Relacionamento entre as tabelas de origem e de destino.
Tabela de destino	Tabela de destino do relacionamento.
Condição do filtro	Condições a serem definidas na tabela de destino para filtrar os dados de campo necessários.
Ordem	Ordem na qual as colunas são representadas no relatório.

Configure campos da tabela de destino como colunas para o relatório de matriz

Configure os campos na tabela de destino como cabeçalhos de coluna no relatório de matriz, que é o segundo nível de configuração do relatório de matriz de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_matrix_report.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatório de matriz** > **Registro de relatório de matriz**.
2. Selecione o Registro de relatório Matriz **Nome** que você criou.
3. Para configurar as colunas no relatório de matriz, selecione o registro no **Nome** Lista relacionada Relacionamentos de matriz.

Tradução automática

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

4. Selecione **Novo** Na lista relacionada Configurações da coluna Matriz para configurar o campo na tabela de destino.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração da coluna matriz.
6. Selecione **Enviar**.
   Você configurou um campo da tabela de destino como uma coluna no relatório de matriz. Também é possível configurar outros campos na tabela de destino como colunas para o relatório de matriz selecionando **Novo** Novamente na lista relacionada Configurações da coluna Matriz.

O que Fazer Depois

Depois que o relacionamento de matriz estiver concluído, você poderá Criar configuração de relatório de matriz para Espaço de auditoria.

Formulário de configuração da coluna matriz

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo para o formulário de configuração da coluna Matriz.

Formulário de configuração da coluna matriz

Campo	Descrição
Tabela de destino	Os padrões da tabela de destino selecionada no campo.
Campo	Campo da tabela de destino selecionada.
Rótulo do campo	Rótulo da coluna a ser exibida no relatório. O nome do campo é padronizado como o nome de exibição no **Rótulo do campo** . Se necessário, você pode mudar o rótulo.
Ordem	Ordem na qual a coluna é exibida no relatório.

Criar configuração de relatório de matriz para Espaço de auditoria

Crie a configuração de relatório de matriz dando um nome ao relatório, determinando seu tipo de exibição como uma página principal ou como uma página de registro e definindo as condições de filtro na tabela base.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_matrix_report.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatório de matriz** > **Configurações de relatório de matriz**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de relatório de matriz.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Esta configuração ajuda a. Espaço de auditoria usuário para ver o relatório de matriz no Espaço de auditoria. Como administrador, você concluiu todas as etapas das configurações do relatório de matriz. Agora, como usuário, você pode Exiba o relatório de matriz na página principal e na página de registro de Espaço de auditoria.

Formulário de configuração de relatório de matriz

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo para o formulário de configuração do relatório Matriz.

Formulário de configuração de relatório de matriz

Campo	Descrição
Nome	Título da matriz exibida no relatório.
Relatório de matriz	Referência de registro do relatório de matriz.
Tabela base	Tabela base do registro de relatório Matriz.
Espaço	Espaço ao qual esta configuração de relatório se aplica.
Tipo de exibição	Tipo de exibição, como página principal ou página de registro.
É padrão	Opção para tipo de exibição padrão. O campo aparece somente para o tipo de página principal.
Configuração de matriz	
Filtro ativado	Condições de filtro adicionais aplicadas à tabela base. Registro ou tabela em que esta configuração ou relatório é exibido. Este campo aparece somente para o tipo de página principal.
Configurado para	Registro ou tabela em que esta configuração ou relatório é exibido. Este campo aparece somente para o tipo de página Registro.
Condição do filtro	Condições de filtro na tabela configurada.
Relação da tabela-base	Relacionamento entre a tabela configurada e a tabela base.

Exiba o relatório de matriz na página principal e na página de registro de Espaço de auditoria

Exiba o relatório Matriz no Espaço de auditoria que apresenta os dados em um formato estruturado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit_ws.auditor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você concluiu o registro de relatório de matriz, a configuração de relacionamento e as configurações de coluna. Como usuário, você pode ver o relatório em Espaço de auditoria.

Tradução automática

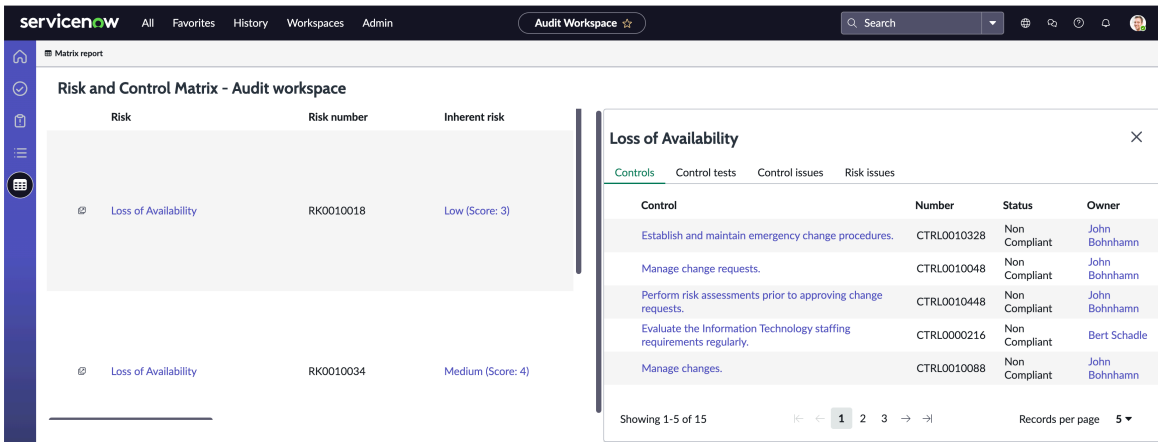
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O relatório ajuda a analisar relacionamentos entre diferentes objetos, como avaliar riscos e controles. Você pode avaliar e documentar os riscos e os controles internos projetados para mitigar esses riscos por meio da Matriz de riscos e controles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
2. Selecione o ícone de relatório de matriz ( ) e clique no relatório de matriz que você configurou.
3. Para a configuração da matriz do tipo de exibição da página principal, você pode exibir o relatório Matriz no Espaço de auditoria.
4. Selecione o ícone Exibir informações relacionadas ( ) para obter uma exibição tabular completa do relatório de matriz.

   Os detalhes do registro de origem são exibidos no painel esquerdo dos dois principais pedidos. Os campos da tabela de destino que você configurou são exibidos como cabeçalhos de coluna no painel direito.



   Como Risco é a tabela de origem de base, todos os campos relacionados a risco são exibidos no painel esquerdo. O nível 0 é o risco, que é a tabela base padrão. Todos os dados obtidos do registro de risco são de nível 1.

   Por exemplo, na ilustração anterior, para **Perda de disponibilidade** risco listado no painel esquerdo você pode exibir todos os detalhes relacionados ao risco que configurou nas tabelas de destino no painel direito. Os detalhes do controle recuperados da tabela Controle, os planos de teste do controle, os problemas relacionados ao controle e os problemas relacionados ao risco são exibidos em guias separadas que vêm da configuração no painel direito.

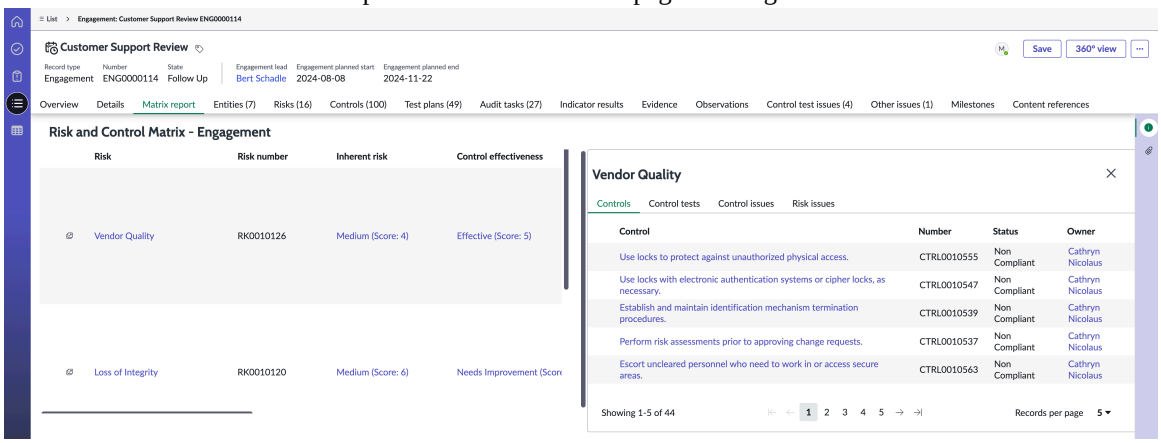
   Para a configuração de matriz do tipo de exibição da página de registro, você pode exibir o relatório de matriz na exibição de lista do Espaço de auditoria.

5. Selecione o ícone de lista ( ) do Espaço de auditoria.
6. Selecione qualquer registro na tabela configurada da configuração do relatório Matriz.
   Por exemplo, se for um registro de compromisso, selecione o registro de **Todos os compromissos** em **Execução** lista.
7. Selecione o registro na lista de registros no painel direito.
   . **Visão geral** a página do registro selecionado é aberta.

Tradução automática

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

8. Selecione **Relatório de matriz** para exibir o relatório na página de registro.



Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de auditorias

As Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

GRC: Audit Management Analytics and Reporting Solution está disponível em ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

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

Análise da plataforma uso de visualizações de dados Performance Analytics *indicador*dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções para Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Para habilitar a solução Análise e emissão de relatórios para GRC: Audit Management, execute estas etapas.

1. Visite ServiceNow Store e obter um direito para Performance Analytics- GRC: Aplicação de Gestão de auditoria e aplicações associadas. Confira Instale um ServiceNow Produto em ServiceNow Store.
2. Na instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Tudo**.
3. Localize e instale a aplicação GRC: Audit Management.

Importante:

A partir da versão 18.1.5 do Gestão de auditorias, as soluções de Análise e emissão de relatórios para Gestão de auditoria, como o painel Visão geral do compromisso de auditoria e o painel do Gerenciador de auditoria, estão disponíveis no Estrutura de IU do Next Experience.

Para obter mais informações, consulte Visão geral do compromisso de auditoria Performance Analytics painel e Gerente de auditoria Performance Analytics painel.

Tradução automática

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

Visão geral do compromisso de auditoria Performance Analytics painel

O painel Visão geral do compromisso de auditoria fornece uma exibição executiva dos resultados de auditoria e detalhamentos do compromisso por tarefa, permitindo que as áreas de preocupação sejam identificadas rapidamente.

Painel Visão geral do compromisso de auditoria

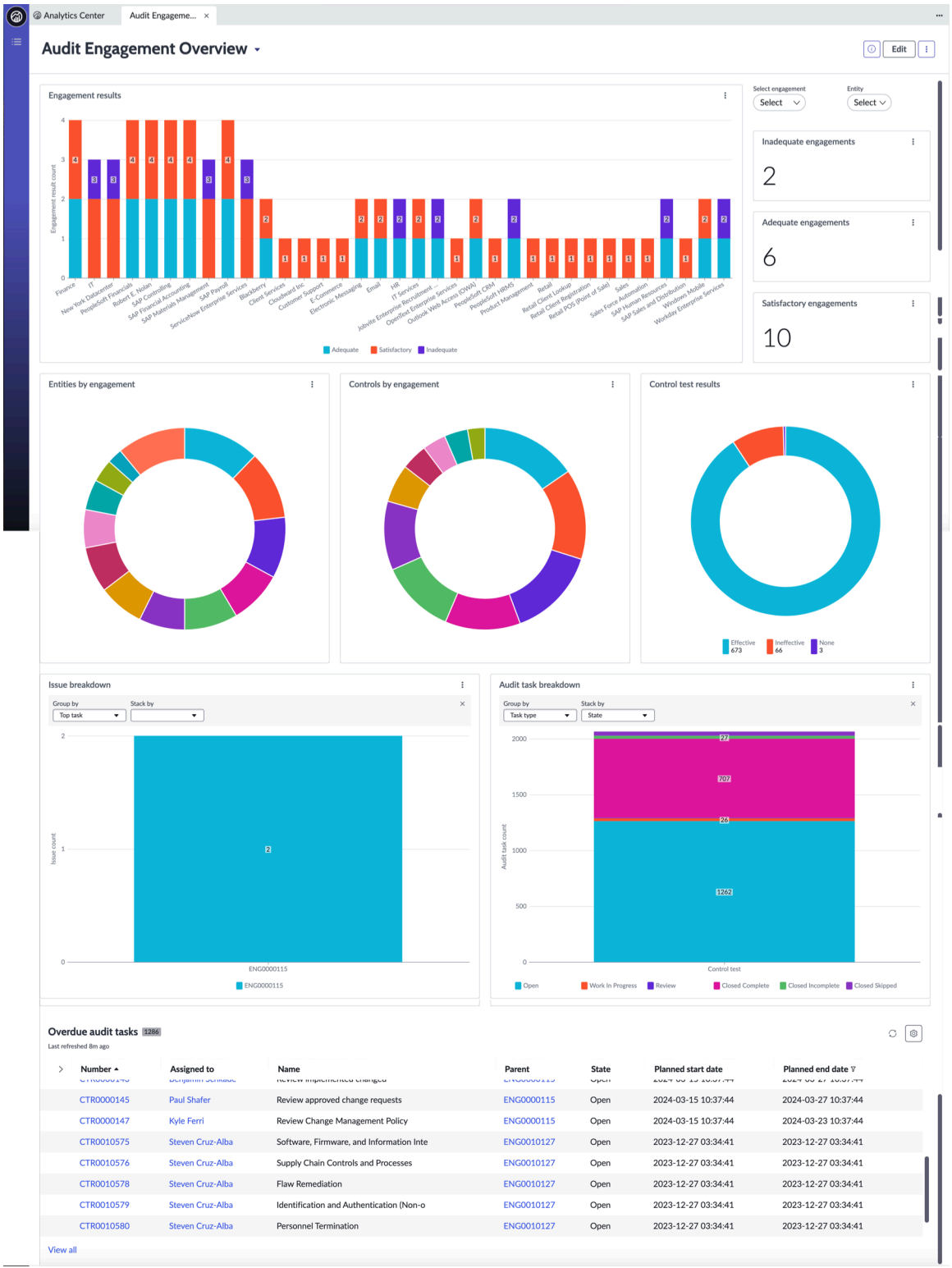
Importante: A partir da versão 18.1.5 do Gestão de auditorias, o painel Visão geral do compromisso de auditoria está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para acessar o painel Visão geral do compromisso de auditoria no Estrutura de IU do Next Experience, navegue até **Tudo** > **Auditoria** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

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



As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- Audit Manager (sn_audit.manager): Para ter visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.
- Administrador de auditoria (sn_audit.admin): Para identificar áreas de preocupação rapidamente.
- Analista de auditoria (sn_audit.user): para priorizar em quais riscos ou tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.

Tradução automática

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

Relatórios

Nome	Tipo	Descrição
Compromissos adequados	Pontuação única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Detalhamento da tarefa de auditoria	Barra horizontal	Número total de tarefas de auditoria ativas divididas por tipo, estado e atribuídas a.
Resultados do teste de controle	Donut	O número de testes de controle concluídos, detalhados pela classificação geral de eficácia do controle.
Controles por compromisso	Donut	Detalhamento do número de controles em aberto por compromisso de auditoria
Resultados do compromisso	Barra	Exibe uma contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Compromissos inadequados	Pontuação única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Detalhamento do problema	Barra horizontal	Contagem de problemas agrupados por compromisso, estado ou resposta
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista	Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.
Perfis por compromisso	Donut	Selecione uma ou várias entidades para exibir e comparar suas descobertas de auditoria.
Compromissos satisfatórios	Pontuação única	Exibe o número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.

Visão geral do compromisso de auditoria - Painel Premium

Importante: O painel Visão geral do compromisso de auditoria com filtros de PA agora está disponível como parte do Gestão de auditorias plug-in.

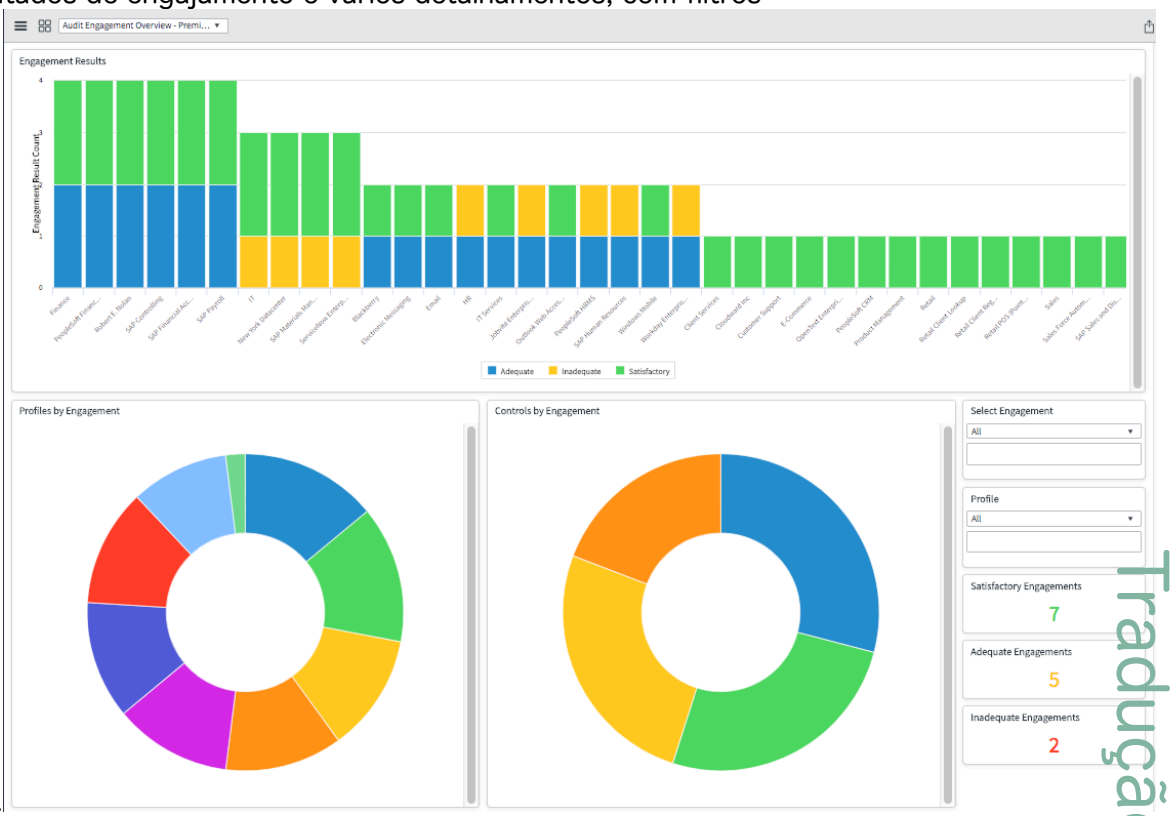
A partir da versão 18,1.5, o painel Visão geral do compromisso de auditoria – Premium está sendo preparado para descontinuação futura. Ele não estará mais disponível em novas instâncias.

Como este painel usa filtragem interativa, a versão licenciada de Performance Analyticsé obrigatório.

Tradução automática

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

. Visão geral do compromisso de auditoriao painel tem uma exibição, com relatórios sobre resultados de engajamento e vários detalhamentos, com filtros interativos.



Gerente de auditoria Performance Analytics painel

O painel do Gerenciador de auditoria fornece a exibição atual dos compromissos de auditoria e das atividades de auditoria relacionadas. Usuários com a função sn_audit.manager podem exibir este painel. Este painel do Gerenciador de auditoria faz parte do painel GRC avançado.

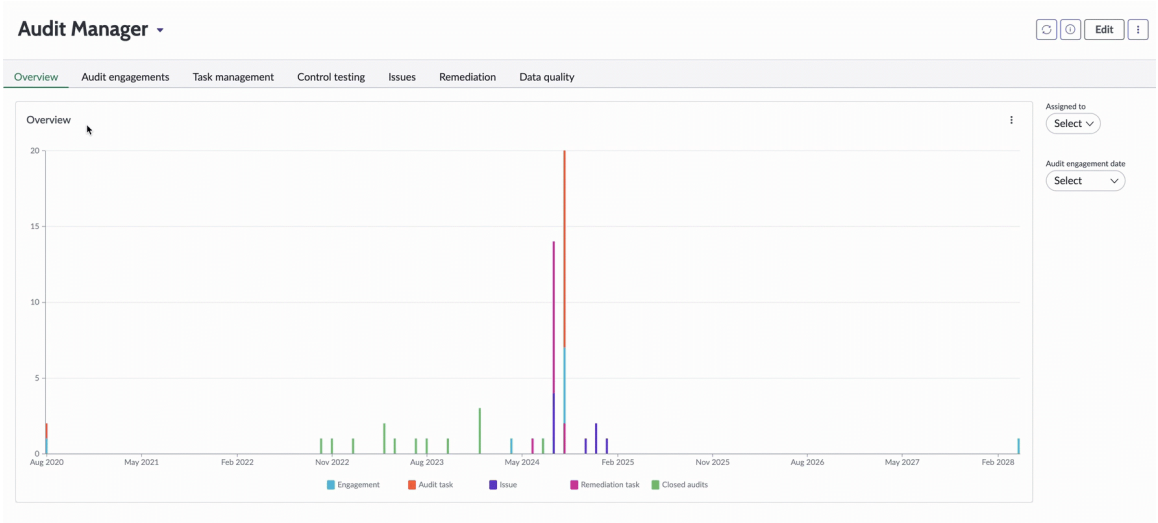
Painel do Gerenciador de auditoria

Importante: A partir da versão 18.1.5 do Gestão de auditorias O painel do Gerenciador de auditoria está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

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



Nota: Para obter relatórios detalhados sobre as atividades de auditoria, consulte as tabelas a seguir.

Para abrir o painel no Estrutura de IU do Next Experience, navegue até **Tudo** > **Auditoria** > **Painel do gerenciador de auditoria de análise**.

O painel do Gerenciador de auditoria fornece relatórios detalhados que capturam atividades de auditoria, por exemplo:

- Visão geral de vários compromissos abertos e encerrados
- Visão geral das tarefas de auditoria e status do teste de controle
- Visão geral de problemas de auditoria e falhas de teste de controle
- Tarefas de correção ativas
- Auditorias encerradas
- Qualidade dos dados das auditorias

Este painel fornece respostas úteis para as seguintes perguntas:

- Quais são as auditorias abertas, atrasadas, encerradas e futuras? Qual é o intervalo de datas do compromisso de auditoria? As tarefas de auditoria são atribuídas?
- Quais são os principais compromissos de auditoria? Os resultados do compromisso são adequados ou satisfatórios?
- Quais são as várias tarefas de auditoria? Qual é a porcentagem de conclusão da tarefa?
- Quantos testes são concluídos ao longo do tempo determinado?
- Os problemas e as tarefas de correção são concluídas a tempo?

Usuários com a função sn_audit.manager podem exibir e ajustar um gráfico de relatório agrupando ou empilhando dados. Para agrupar e empilhar auditorias e suas atividades, use filtros comuns, como Estado, Atribuído a, Resultado e Nome.

Vários filtros interativos são fornecidos para refinar ainda mais os relatórios. Por exemplo, use o filtro Atribuído a para exibir as auditorias atribuídas a Abel Tuter.

. **Visão geral** fornece um relatório de gráfico de barras codificado por cores. Ele exibe a exibição mais recente dos compromissos de auditoria e atividades de auditoria, como tarefas de auditoria, problemas e tarefas de correção. Você pode detalhar ainda mais os relatórios individuais.

Tradução automática

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

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados no **Visão geral** relatórios de guia:

- Atribuição a
- Data do compromisso de auditoria

. **Compromissos de auditoria** fornece uma visão geral dos compromissos de auditoria e exibe os relatórios a seguir.

Guia Compromissos de auditoria

Relatórios	Descrição
Auditorias abertas	Número de compromissos de auditoria que estão abertos
Auditorias atrasadas	Auditorias atrasadas ao longo do tempo
Próximas auditorias	Contagem mensal dos próximos compromissos de auditoria
Auditorias iniciadas	Contagem mensal dos compromissos de auditoria que foram iniciados
Auditorias encerradas	Compromissos de auditoria encerrados

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados no **Compromissos de auditoria** relatórios de guia:

- Atribuição a
- Data do compromisso de auditoria

. **Gestão de tarefas** fornece uma visão geral das tarefas de auditoria e exibe os relatórios a seguir.

Guia Gestão de tarefas

Relatórios	Descrição
Tarefas ativas	Número de tarefas ativas
Tarefas atrasadas	Tarefas atrasadas
Tarefas que vencem esta semana	Tarefas que vencem em uma determinada semana
Próximas tarefas de auditoria	Tarefas de auditoria futuras
Tarefas concluídas no prazo	Número de tarefas concluídas pelos usuários a tempo
Tarefas concluídas após a data de término planejada	Tarefas concluídas após a data de término planejada
Tarefas concluídas	Número de tarefas concluídas ao longo do tempo

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados no **Gestão de tarefas** relatórios de guia:

- Atribuição a
- Data do compromisso de auditoria

Tradução automática

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

- Tipo de Tarefa

  Os tipos de tarefa de exemplo são entrevistas, orientações passo a passo, atividades e testes de controle.

. **Teste de controle** fornece informações detalhadas sobre testes de controle. Em um detalhamento adicional, você pode exibir informações detalhadas sobre os testes de controle. Esta guia exibe os seguintes relatórios.

Guia Teste de controle

Relatórios	Descrição
Testes ativos	Número de testes ativos
Testes atrasados	Número de testes atrasados
Testes a vencer esta semana	Testes que vencem em uma determinada semana
Próximos testes	Próximos testes de controle
Testes concluídos dentro do prazo	Número de testes concluídos a tempo
Testes concluídos após a data de término planejada	Testes concluídos após a data de término planejada
Testes em aberto por semana	Testes que estão abertos em uma determinada semana
Testes concluídos por mês	Número de testes concluídos em um mês

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados no **Teste de controle** relatórios de guia:

- Atribuição a
- Data do compromisso de auditoria
- Eficácia da operação
- Eficácia do design

. **Problemas** fornece uma visão geral de todos os problemas criados em auditoria e os problemas gerados devido a falhas de teste de controle. Esta guia exibe os seguintes relatórios.

Guia Problemas

Relatórios	Descrição
Problemas ativos	Número de problemas ativos atribuídos a diferentes usuários
Problemas atrasados	Problemas atrasados atribuídos a diferentes usuários
Problemas aguardando resposta	Problemas em aberto e aguardando resposta
Problemas com vencimento esta semana	Problemas que vencem em uma determinada semana
Problemas futuros	Número de problemas futuros
Problemas concluídos antes da data de término planejada	Problemas concluídos antes da data de término planejada
Problemas concluídos após a data de término planejada	Problemas concluídos após a data de término planejada

Tradução automática

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

Guia Problemas

Relatórios	Descrição
Problemas concluídos dentro do prazo	Número de problemas concluídos a tempo pelos usuários
Problemas concluídos por mês	Número de problemas concluídos em um mês

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados no **Problemas** relatórios de guia:

- Atribuição a
- Data do compromisso de auditoria
- Entidade do problema
- Estado do problema
- Prioridade do problema
- Resposta do problema

. **Correção** fornece uma visão geral das tarefas de correção criadas para os problemas de auditoria e exibe os relatórios a seguir.

Guia Correção

Relatórios	Descrição
Tarefas de correção ativas	Número de tarefas de correção ativas
Correção planejada atrasada	Número de tarefas de correção atrasadas
Tarefas de correção que vencem esta semana	Tarefas de correção que vencem em uma determinada semana
Próximas tarefas de correção	Tarefas de correção futuras
Tarefas de correção concluídas antes da data de término planejada	Tarefas de correção concluídas antes da data de término planejada
Tarefas de correção concluídas após a data de término planejada	Tarefas de correção concluídas após a data de término planejada
Tarefas de correção concluídas no prazo	Número de tarefas de correção concluídas a tempo pelos usuários
Tarefas de correção Problemas concluídos por mês	Número de tarefas de correção concluídas em um mês

Use os seguintes filtros interativos para filtrar dados no **Correção** relatórios de guia:

- Atribuição a
- Data do compromisso de auditoria
- Prioridade da tarefa de correção

. **Qualidade de dados** fornece os relatórios para validar se os dados de auditorias, problemas de auditoria, tarefas de correção e testes de controle são capturados de maneira correta. Esta guia exibe os seguintes relatórios.

Tradução automática

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

Guia Qualidade de dados

Relatórios	Descrição
Auditorias ativas Nenhum designado	Lista de auditorias ativas não atribuídas
Auditorias sem tarefas	Lista de auditorias sem tarefas
Auditorias ativas Nenhuma entidade	Lista de auditorias ativas sem entidades
Tarefa de auditoria sem designado	Lista de tarefas de auditoria não atribuídas
Teste de operação sem resultado	Lista de testes de operação sem resultados
Auditorias ativas sem descrição	Lista de auditorias ativas sem descrição
Teste de design sem resultado	Lista de testes de design sem resultados
Problemas sem descrição	Lista de problemas sem descrição
Teste de controle sem designado	Lista de testes de controle não atribuídos
Nenhum grupo de atribuição de problemas	Lista de problemas sem grupo de atribuição
Problemas Sem tarefas de correção	Lista de problemas sem tarefas de correção
Teste de controle sem plano de testes	Lista de testes de controle sem planos de teste
Nenhum atribuído	Lista de problemas não atribuídos
Problemas sem recomendação	Lista de problemas sem recomendação
Problemas Sem explicação	Lista de problemas sem explicação
Tarefa de correção sem designado	Lista de tarefas de correção não atribuídas
Nenhum item emitido	Lista de problemas sem itens
Tarefa de correção sem problemas	Lista de tarefas de correção sem problemas

Atribuído a filtrar no relatório para filtrar dados no **Qualidade de dados** relatórios de guia.

Painel do Gerenciador de auditoria em clássico IU

Importante: A partir da versão 18.1.5 do Gestão de auditorias, O painel do Gerenciador de auditoria pode ser exibido no Estrutura de IU do Next Experience.

Para exibir o painel do Gerenciador de auditoria, ative o seguinte GRC aplicações:

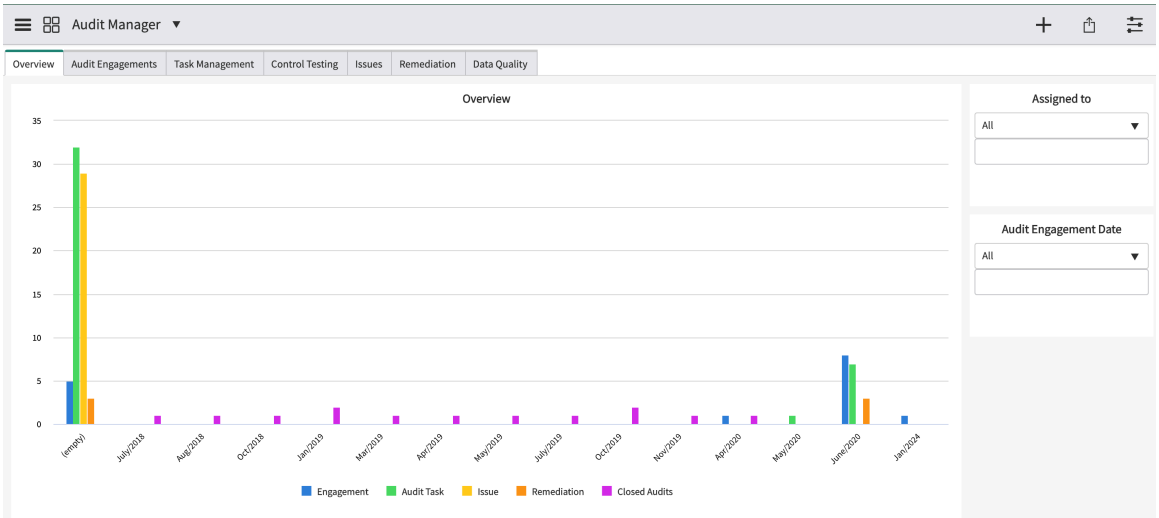
- GRC Gestão de auditorias (com.sn_audit)
- GRC Painéis avançados (com.sn_grc_pa_advanced)

Para exibir o painel do Gerenciador de auditoria, navegue até **Auditoria** > **Painel do gerenciador de auditoria**. Faça login com a função sn_audit.manager para exibir relatórios.

Tradução automática

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

Painel do Gerenciador de auditoria



Tópicos relacionados

Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação

Referência do Gestão de auditorias

As seções a seguir mostram as funções e as limitações de acesso às tabelas usadas em Gestão de auditorias.

Componentes instalados com Gestão de auditorias

Ativando o. GRC: Gestão de auditorias(com.sn_audit) adiciona ou modifica várias tabelas, funções de usuário e outros componentes.

Propriedades instaladas com Gestão de auditorias E Auditoria avançada

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de auditorias.

Nome	Descrição	Aplicação
sn_audit.reter_report_attachments	Retém os anexos do relatório do Word anterior com o registro de compromisso sempre que o relatório é gerado • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: não	Gestão de auditorias
sn_audit.knowledge_base	Nome da base de conhecimento usada para relatórios de Auditoria • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Auditoria	Gestão de auditorias

Tradução automática

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

Nome	Descrição	Aplicação
sn_audit_advanced.default_adv_notification_duedate_duration	Duração padrão (em dias) a partir da data de vencimento de um marco, com base na qual uma notificação é enviada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 8	GRC Auditoria avançada
sn_audit_advanced.role_documentation_link	Link de documentação para requisitos de função para habilitar e usar o recurso de planejamento avançado (com integração de PPM). Tipo: cadeia de caracteres	GRC Auditoria avançada
sn_audit_advanced.ppm_project_documentation_link	Link de documentação para capacidades do projeto e requisitos de função. Tipo: cadeia de caracteres	GRC Auditoria avançada
sn_audit_advanced.rollup_documentati on_link	Link de documentação para detalhes de acúmulo de despesas e recursos, do projeto ao plano e compromisso relacionados. Tipo: cadeia de caracteres	GRC Auditoria avançada

Funções instaladas com Gestão de auditorias

As funções são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de auditorias.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de auditoria [sn_audit.admin]	Além das permissões herdadas, o administrador de auditoria pode excluir compromissos, tarefas de auditoria, modelos de teste e planos de teste.	• sn_audit.manager • sn_grc.admin
Aprovador de auditoria [sn_audit.approver]	O aprovador de auditoria pode aprovar um compromisso e um plano de auditoria. O usuário com esta função pode fazer parte da lista de aprovadores e a função é classificada como função de operador Lite.	sn_audit.reader
Leitor de auditoria [sn_audit.reader]	O usuário pode exibir as entidades relacionadas à auditoria, como compromissos, planos, observações, tarefas de auditoria, e tem acesso de leitura exclusivo a todas as entidades no Gestão de auditorias aplicação. Esta função é classificada como uma função de operador lite.	sn_grc.reader

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Desenvolvedor de auditoria [sn_audit.developer]	Além das permissões herdadas, o desenvolvedor de auditoria pode adicionar e excluir modelos de relatório de auditoria.	• sn_audit.admin • sn_grc.developer
Auditor externo [sn_audit.external_auditor]	Auditores externos podem ser atribuídos como auditores para um compromisso e podem ser atribuídos a tarefas de auditoria. Eles podem exibir compromissos encerrados, tarefas de auditoria atribuídas a eles e tarefas de auditoria encerradas. . Gestão de políticas e conformidade plug-in ou Gestão de riscos os plug-ins estão instalados, eles também podem exibir políticas publicadas e todos os controles e riscos no **Monitor** estado.	
Gerente de auditoria [sn_audit.manager]	Além das permissões herdadas, o gerente de auditoria pode criar tarefas de auditoria (como testes de controle, atividades, orientações passo a passo e entrevistas), compromissos, planos de teste, modelos de teste, problemas, tarefas de correção e entidades. Se o Advanced Core estiver instalado, o gerente de auditoria também poderá criar solicitações de evidência.	• sn_audit.user • sn_grc.manager
Usuário de auditoria [sn_audit.user]	Além das permissões herdadas, o usuário de auditoria pode receber tarefas de auditoria e criar modelos de teste e planos de teste. O usuário de auditoria tem acesso somente leitura ao Gestão de riscos aplicação e módulos e Gestão de políticas e conformidade aplicação e módulos.	• sn_compliance.reader • sn_grc.reader • sn_grc.user
Gerente de projetos de compromisso [sn_audit_advanced.engagement_project_manager]	O líder de auditoria que faz planejamento avançado e pode lidar com planos ou compromissos. Esta função fica disponível depois que o plug-in GRC: Advanced Audit é ativado.	• sn_audit.manager • resource_manager • it_project_manager

Tabelas instaladas com Gestão de auditorias

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de auditorias.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Atividade [sn_audit_activity]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena atividades de auditoria
Tarefa de Auditoria [sn_audit_task]	Estende a tarefa planejada [planned_task] e é uma tabela genérica para todas as tarefas associadas a uma auditoria
Teste básico de auditoria [sn_audit_base_test]	Tabela de base para Modelos de teste e Planos de teste
Teste de controle [sn_audit_control_test]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena testes de controle
Controle ao Compromisso [sn_audit_m2m_control_engagement]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre controles e compromissos
Compromisso [sn_audit_engagement]	Estende a tarefa planejada [planned_task] e armazena compromissos
Entrevista [sn_audit_interview]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena entrevistas
Entidade para Compromisso [sn_audit_m2m_profile_engagement]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre entidades e compromissos
Risco ao Compromisso [sn_audit_m2m_risk_engagement]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre riscos e compromissos
Plano de testes [sn_audit_test_plan]	Estende o Teste de auditoria de base [sn_audit_base_test] e armazena planos de teste
Plano de testes ao Compromisso [sn_audit_m2m_test_plan_engagement]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre planos de teste e compromissos
Modelo de Teste [sn_audit_test_template]	Estende o Teste de auditoria de base [sn_audit_base_test] e armazena modelos de teste
Tutorial [sn_audit_walkthrough]	Estende a tarefa de auditoria [sn_audit_task] e armazena orientações passo a passo
Modelo de Relatório de Auditoria [sn_audit_report_template]	Armazena os modelos de relatório de auditoria xml, html ou baseado em script definidos

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Procedimentos de avaliação [sn_audit_asmnt_procedution_control_test]	Armazena os objetivos de avaliação dos testes de controle. Os valores dos campos Identificador e objetivos de avaliação são copiados da tabela Plano de procedimento de avaliação.
Plano do procedimento de avaliação [sn_audit_asmnt_proceedure_test_plan]	Gerado para o plano de testes. As mudanças feitas no plano de testes são refletidas na tabela de teste de controle [sn_audit_asmnt_procedution_control_test]
Modelos do procedimento de avaliação [sn_audit_asmnt_procedure]	Armazena os objetivos da avaliação
Modelo de teste do procedimento de avaliação [sn_audit_m2m_test_temp_asmnt_procedure]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre o modelo de teste e o procedimento de avaliação

Nota: Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Gestão de auditorias.

Tabelas instaladas com Auditoria avançada

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC Auditoria avançada

Tabela	Descrição
Tarefa de auditoria até o marco sn_audit_advanced_m2m_audit_task_milestone	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre tarefas de auditoria e marcos.
Unidade auditável sn_audit_advanced_auditable_unit	Armazena unidades auditáveis.
Unidade auditável para documento de autoridade sn_audit_advanced_m2m_unit_authority_document	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e documentos de autoridade.
Unidade auditável para aplicação de negócios sn_audit_advanced_m2m_unit_business_application	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e aplicações de negócios.
Unidade auditável para processo de negócios sn_audit_advanced_m2m_unit_business_process	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e processos de negócios.
Unidade auditável para unidade de negócios sn_audit_advanced_m2m_unit_business_unit	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e unidades de negócios.
Unidade auditável para departamento sn_audit_advanced_m2m_unit_cmn_department	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e departamentos.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Unidade auditável para localização sn_audit_advanced_m2m_unit_location	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e locais.
Unidade auditável para política sn_audit_advanced_m2m_unit_policy	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e políticas.
Unidade auditável para produto sn_audit_advanced_m2m_unit_product_model	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e produtos.
Unidade auditável para fornecedor sn_audit_advanced_m2m_unit_vendor	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre unidades auditáveis e fornecedores.
Projeto de compromisso sn_audit_advanced_engagement_project	Estende a tabela Projeto e armazena projetos de compromisso para compromissos.
Marco sn_audit_advanced_milestone	Estende a tabela de tarefas planejadas e armazena marcos.
Observação sn_audit_advanced_observation	Estende a tabela de triagem e armazena observações.
Plano sn_audit_advanced_plan	Estende a tabela de tarefas planejadas e armazena planos.

Nota: Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Gestão de auditorias.

Funções necessárias para o planejamento do projeto de compromisso para Project Portfolio Management

O recurso de planejamento avançado permite a integração da Auditoria avançada com o. Project Portfolio Management(PPM) produto. O recurso cria um projeto equivalente para o compromisso e fornece recursos de planejamento que podem ser usados para planejamento de recursos, planejamento de custos e assim por diante, a partir do projeto de compromisso.

Recursos e funções de planejamento de projeto de compromisso

Para entender as funções necessárias para usar os recursos de planejamento de projeto de compromisso, consulte a tabela a seguir:

Recursos de planejamento de projeto de compromisso e requisitos de função

Recurso	Descrição	Funções e seu escopo
Planejamento de recursos	Como solicitante de recursos, encontre a disponibilidade dos recursos e crie e gerencie os	• Usuários com pelo menos a função resource_user podem adicionar planos

Tradução automática

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

Recursos de planejamento de projeto de compromisso e requisitos de função

Recurso	Descrição	Funções e seu escopo
	planos de recursos para o projeto e as tarefas do projeto no espaço do projeto. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar planos de recursos para um projeto	de recursos usando **Novo** e com a função it_project_manager podem gerenciar e adicionar novos planos de recursos usando **Gerenciar** botão. Usuários com a função resource_manager poderão confirmar e alocar planos de recursos. • Usuários com a função sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user poderão ver os planos de recursos do projeto de compromisso.
Planejamento de custos	Os planos de custo do projeto capturam os custos dos projetos. Crie um plano de custos para especificar o custo unitário de um tipo de custo para um período fiscal. Para obter mais informações, consulte Crie um plano de custo do projeto	• Usuários com a função sn_audit.user ou sn_audit.manager e it_project_manager poderão gerenciar o plano de custos. Usuários com a função it_project_manager podem adicionar novos planos de custo. Usuários com a função sn_audit.user ou sn_audit.manager e project_manager poderão adicionar um novo plano de custos. • Usuários com a função sn_audit.user ou sn_audit.manager e a função project_manager poderão adicionar um novo plano de custos. Os usuários são sugeridos a usar a função it_project_manager em vez da função project_manager por PPM. Usuários com a função it_project_manager também podem adicionar novos planos de custo.

Tradução automática

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

Recursos de planejamento de projeto de compromisso e requisitos de função

Recurso	Descrição	Funções e seu escopo
Links relacionados no projeto de compromisso	Os usuários podem inserir o orçamento do projeto, mover projetos, calcular estimativas de conclusão do projeto de compromisso usando os links relacionados que aparecem com base nas funções e permissões.	• Os usuários precisam da função portfolio_manager para criar o orçamento do projeto. Se uma função de usuário estiver sendo adicionada manualmente, use a função it_portfolio_manager em vez da função portfolio_manager. • Os usuários precisam da função project_manager para calcular estimativas de conclusão e mover o projeto. Se uma função de usuário estiver sendo adicionada manualmente, use a função it_project_manager em vez da função project_manager.

Tópicos relacionados

Funções necessárias para a capacidade de planejamento avançado

Funções necessárias para a capacidade de planejamento avançado

O recurso de planejamento avançado permite a integração da Auditoria avançada com o. Project Portfolio Management(PPM) produto. O recurso cria um projeto equivalente para o compromisso e fornece recursos de planejamento que podem ser usados para planejamento de recursos, planejamento de custos e assim por diante, a partir do compromisso.

Recursos e funções de planejamento de compromisso

Para usar os novos recursos da capacidade de planejamento avançado, os usuários devem ter as seguintes funções:

Requisitos de função e recursos de planejamento de compromisso

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
Planejamento de recursos	Como solicitante de recursos, encontre a disponibilidade dos recursos e crie e gerencie os planos de recursos para o projeto e as tarefas do projeto no espaço do projeto. Para obter mais informações, consulte Criar e	• Usuários com as funções sn_audit.manager mais resource_user ou resource_manager poderão gerenciar e adicionar planos de recursos. Usuários com a função resource_manager

Tradução automática

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

Requisitos de função e recursos de planejamento de compromisso

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
	gerenciar planos de recursos para um projeto	também poderão confirmar e alocar os planos de recursos. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso e também têm as funções sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user podem exibir os planos de recursos no compromisso.
Planejamento de custos	Os planos de custo do projeto capturam os custos dos projetos. Crie um plano de custos para especificar o custo unitário de um tipo de custo para um período fiscal. Para obter mais informações, consulte Crie um plano de custo do projeto	• Usuários com funções sn_audit.user ou sn_audit.manager mais it_project_manager poderão gerenciar os planos de custo. • Usuários com funções sn_audit.user ou sn_audit.manager mais project_manager poderão adicionar um novo plano de custos. **Nota:** Os usuários são sugeridos a usar a função it_project_manager em vez da função project_manager por produto PPM. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso e também têm as funções sn_ppm_finance_read ou demand_manager ou program_manager, portfolio_manager ou project_manager podem exibir os planos de custo do compromisso.
Alocações de recurso	Depois que os solicitantes de recursos criam um plano de recursos, os gerentes de recursos podem confirmar os recursos para mover o plano para o estado	• Os usuários precisam que as funções pps_resource e sn_audit.user ou sn_audit.external_auditor sejam adicionadas ao campo auditores no

Tradução automática

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

Requisitos de função e recursos de planejamento de compromisso

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
	Confirmado. Os gerentes de recursos podem alocar recursos para o plano e movê-lo para o estado Alocado. Com base nas informações de calendário e programação, os gerentes de recursos exibem a disponibilidade de recursos e selecionam os recursos sob sua gestão que podem ser confirmados e alocados para tarefas específicas. Para obter mais informações, consulte Alocação de recursos	compromisso do plano de recursos. • Os usuários precisam que a função pps_resource seja adicionada como recursos aos planos de recursos.
Emissão de relatórios de registro de horas	Você pode registrar horas em um registro de horas para um compromisso e outras tarefas em um compromisso. Se houver um projeto associado a um compromisso, os valores de despesas reais e recursos reais serão acumulados. Para criar um registro de horas, consulte Crie um registro de horas .	• Os usuários precisam da função timecard_user para criar um registro de horas. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso, tarefas de auditoria, marcos, problemas e também têm as funções sn_ppm_read, timecard_approver ou timecard_admin poderão exibir todos os registros de horas no compromisso, tarefas de auditoria, marcos e problemas. • Os usuários que já têm acesso ao compromisso, tarefas de auditoria, marcos e problemas e também têm a função de registro de horas_user só poderão exibir os registros de horas que relataram sobre o compromisso, tarefas de auditoria, marcos e problemas. • Os usuários precisam da função timecard_approver para aprovar um registro de horas enviado. A política de planilha de

Tradução automática

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

Requisitos de função e recursos de planejamento de compromisso

Nome do recurso	Descrição	Funções e seu escopo
		horas atribuída ao usuário controla o processo de aprovação.

Tópicos relacionados

Funções necessárias para o planejamento do projeto de compromisso para Project Portfolio Management

Domain Separation e Gestão de auditorias

A separação de domínio é compatível com Gestão de auditorias. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Benefícios de ter tabelas separadas por domínio no Gestão de auditorias

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota: Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Tradução automática

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

Como o Domain Separation funciona no Gestão de auditorias

Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são todos campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente (e para qualquer registro GRC gerado manualmente), o domínio do registro é o mesmo que o domínio do usuário responsável por criar ou gerar os registros.
- A geração automática deve ser mantida em mente ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto certo de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:



- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio PRINCIPAL, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos domínios A ou B, pois esses usuários não teriam acesso ao controle; portanto, a certificação ou o questionário de avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Casos de uso

Os dados do GRC para TI podem ser separados dos dados do GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio DE TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Financeiro ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio DE TI.

Tradução automática

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

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio à tarefa [tarefa] E Itens de configuração [cmdb_ci] tabelas e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas que você criar adicionando um sys_domain campo para a definição de dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

Aviso: ServiceNow O não recomenda tabelas de plataforma separadas por domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como a entrada Dicionário [sys_dictionary] E Substituição de entrada do dicionário [sys_dictionary_override] porque pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Alocação de valores de domínio para Gestão de auditorias objetos

As mudanças a seguir são feitas no processo de atribuição de domínio para gerenciar a segregação de dados pelos Provedores de serviços gerenciados relacionados a. Gestão de auditorias tabelas:

GRC Gestão de auditorias

Gestão de auditorias objetos	Origem do domínio
Atividade	Usuário criando atividade ou compromisso
Modelo de Relatório de Auditoria	Usuário
Tarefa de auditoria	Compromisso
Teste de controle	Compromisso
Controle ao Compromisso	Compromisso
Entidade para Compromisso	Compromisso
Entrevista	Compromisso
Ocorrência para compromisso	Compromisso
Risco ao Compromisso	Compromisso
Plano de testes	Usuário
Plano de testes ao Compromisso	Compromisso
Modelo de teste	Usuário criando modelo
Tutorial	Compromisso

Tradução automática

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

GRC Auditoria avançada

Auditoria avançada	Origem do domínio
Tarefa de auditoria para Marco	Tarefa de auditoria ou teste de controle
Unidade auditável	Usuário
Unidade auditável para documento de autoridade	Unidade auditável
Unidade auditável para a aplicação de negócios	Unidade auditável
Unidade auditável para o processo de negócios	Unidade auditável
Unidade auditável para unidade de negócios	Unidade auditável
Unidade auditável para o departamento	Unidade auditável
Unidade auditável para o local	Unidade auditável
Unidade auditável para a política	Unidade auditável
Unidade auditável para o Produto	Unidade auditável
Unidade auditável para o fornecedor	Unidade auditável
Compromisso	Usuário
Projeto de compromisso	Compromisso
Marco	Compromisso
Observação	Compromisso
Plano	Usuário

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de continuidade de negócios

ServiceNow® Gestão de continuidade de negócios a aplicação oferece à sua organização a capacidade de continuar a entregar produtos e serviços em um nível aceitável quando ocorre um incidente de interrupção. As atividades contínuas desta aplicação visam reduzir os riscos operacionais e melhorar sua capacidade organizacional de responder, reagir e se recuperar de problemas e interrupções.

Visão geral Gestão de continuidade de negócios

. Gestão de continuidade de negócios o produto fornece uma estrutura para executar atividades de gestão contínua. . Gestão de continuidade de negócios a aplicação ajuda sua organização a atingir os seguintes objetivos:

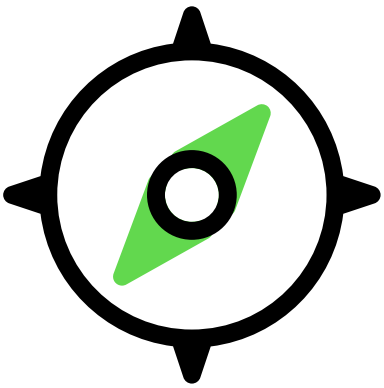
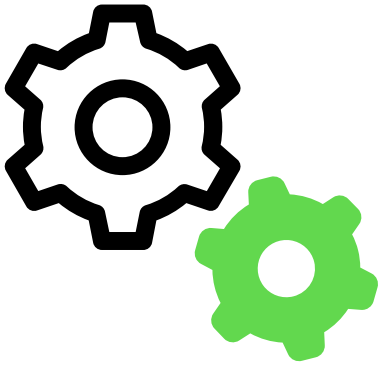
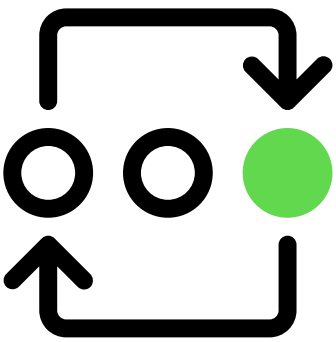
- Estabelecer uma estrutura de governança clara.
- Defina uma classificação consistente de processos de negócios, interdependências e objetivos de recuperação com base na análise de impacto e no risco para os negócios.
- Desenvolver e fornecer melhoria contínua aos planos de continuidade de negócios.
- Identificar, analisar e gerenciar a continuidade do processo durante e após um evento de interrupção.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, Gestão de continuidade de negócios consulteExplorando Gestão de continuidade de negócios.

Iniciar

Explorar  Explore os principais recursos do GCN	**Configurar**  Configuração do aplicativo GCN	**Gerenciar**  Gerencie suas tarefas de continuidade de negócios
Notificar  Enviar notificações de emergência com Everbridge	**Espaço clássico**  Usar GCN Espaço clássico	**Referência**  Componentes instalados com GCN

Suporte para Gestão de continuidade de negócios Construtor de IU Espaço

Começando com Zurich versão, você pode configurar o. Gestão de continuidade de negócios aplicação no Construtor de IU Espaço. Construtor de IUÉ um construtor de interface do usuário da Web para criar ou personalizar seu Espaço páginas usando Componentes do Next Experience.

Para obter mais informações sobre a próxima geração da interface do usuário, consulte IU Next Experience .

Para obter informações sobre Construtor de IU tarefas administrativas em GCN, consulte Configuração do Construtor de IU.

Tradução automática

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

Para obter instruções sobre como configurar suas tarefas de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN, consulte Gerenciando GCN tarefas de fluxo de trabalho.

Nota: Começando com Zurich versão, o. GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto da navegação nas novas instâncias, mas continuará sendo compatível. . Espaço UIB da GCN fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Gestão de continuidade de negócios

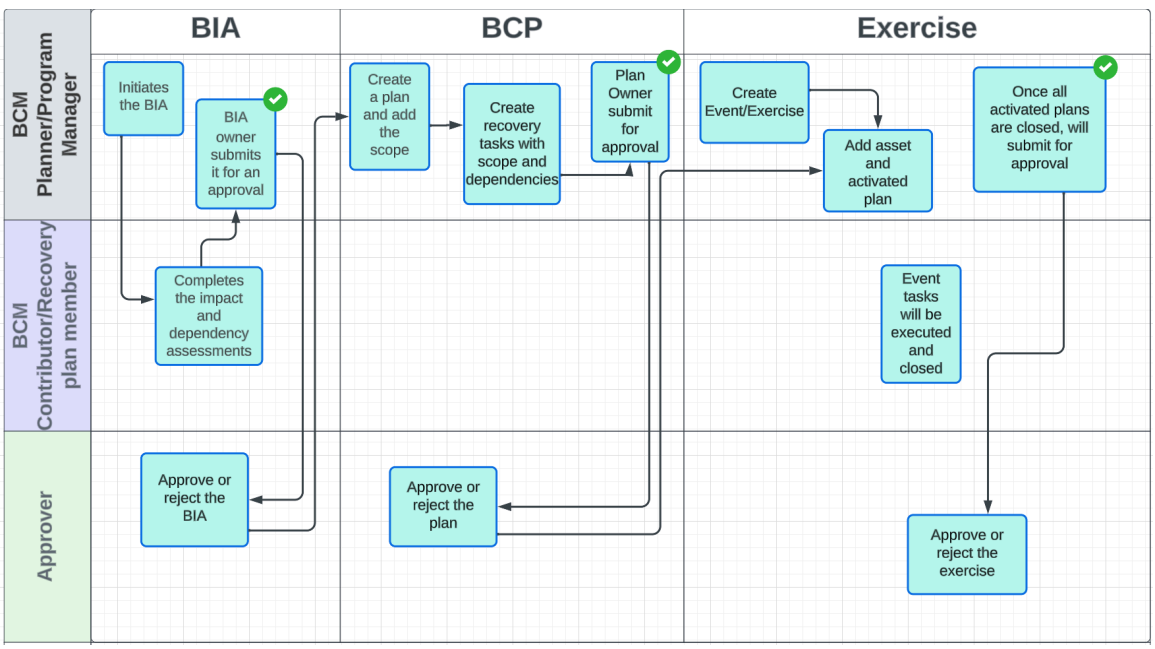
Saiba como você pode usar o. Gestão de continuidade de negócios aplicação para gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios usando modelos e fluxos de trabalho predefinidos.

Visão geral Gestão de continuidade de negócios

. Gestão de continuidade de negócios a aplicação fornece uma estrutura para executar atividades de gestão contínua, como análise de impacto nos negócios, planejamento de continuidade de negócios, gestão de exercícios e gestão de crises. Os fluxos de trabalho estruturados no Gestão de continuidade de negócios melhore sua capacidade organizacional de responder aos problemas e se recuperar rapidamente das interrupções.

Fluxo de trabalho do Gestão de continuidade de negócios

Um fluxo de trabalho típico no Gestão de continuidade de negócios a aplicação envolve as seguintes etapas para gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios:



Tradução automática

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

1. Um administrador baixa o. Gestão de continuidade de negócios aplicação de ServiceNow Store.
2. . GCN o administrador configura o. Gestão de continuidade de negócios e os modelos para executar as atividades de continuidade de negócios.
3. . GCN O gerente de programa ou administrador de análise de impacto nos negócios (BIA) cria uma análise de impacto nos negócios para determinar o impacto de uma interrupção nos processos de negócios e nas aplicações DE TI. O administrador de BIA também se concentra nas consequências dos incidentes e estima o tempo de recuperação para retomar as operações comerciais normais.
4. . GCN gerente de programas ou GCN o lead revisa as avaliações e aprova a análise de impacto nos negócios.
5. . GCN O gerente de programa ou administrador do plano de continuidade de negócios (BCP) cria um plano de continuidade de negócios e adiciona os ativos relevantes, escopo, documentação, planos relacionados, equipes de recuperação, cenários de perda e tarefas de recuperação para ti. Em seguida, o administrador do BCP envia uma solicitação de aprovação para GCN analisar e aprovar o plano de continuidade de negócios.
6. . GCN o gerente de programas cria eventos de exercício, rastreia os ativos e suas dependências e aprova os eventos de exercício.
7. . GCN o gerente do programa responde aos eventos de crise, rastreia os ativos e suas dependências associadas e gerencia as tarefas de recuperação para mitigar o impacto negativo de uma interrupção.
8. . GCN o gerente de programas gerencia os alertas do Mapa de crises e inicia os fluxos de trabalho de resposta para minimizar o tempo de inatividade.
9. . GCN administrador ou GCN o gerente do programa envia as notificações de emergência no Sistema de notificações do Everbridge e notifica as partes interessadas sobre os alertas de crise.

Benefícios do Gestão de continuidade de negócios

. Gestão de continuidade de negócios a aplicação oferece os seguintes benefícios:

Benefício	Recurso	Usuários
Gerencie suas atividades de continuidade de negócios no painel interativo na página inicial.	Exibição da página inicial	GCN gerente de programas
Monitore suas tarefas individuais e de equipe a partir de um único painel no **Minhas tarefas** exibir.	Exibição da página Minhas tarefas	GCN gerente de programas
Avalie seus serviços de negócios críticos e aplicações DE TI criando uma análise de impacto nos negócios.	Crie uma análise de impacto nos negócios	GCN Gerente de programa ou administrador de BIA
Prepare um plano de continuidade de negócios com uma estratégia de resposta e obtenha-o revisado pelo GCN leads e gerentes de programa.	Crie um plano de continuidade de negócios	GCN Gerente de programa ou administrador de BCP
Finalize seu plano de continuidade de negócios testando e exercitando continuamente um evento.	Crie um exercício	GCN gerente de programas ou GCN planejador
Responda a um evento de crise real e gerencie as tarefas de evento associadas.	Iniciar um evento de crise	GCN gerente de programas ou GCN planejador

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuários
Responda aos alertas em Mapa de crises e definir as tarefas de recuperação em ação para gerenciar os alertas.	Gerencie alertas na interface do mapa	GCN administrador ou GCN gerente de programas
Notifique as partes interessadas sobre os alertas de crise enviando notificações de emergência em Everbridge.	Enviando notificações com Everbridge	GCN administrador ou GCN gerente de programas

Tema Coral

Coral agora é o tema padrão para Espaço de continuidade de negócios. Este tema fornece uma aparência e sensação fresca, com ilustrações neutro para melhorar a experiência do usuário. Uma opção de tema escuro está disponível para experiências na Web e em dispositivos móveis.

Funções instaladas com GCN Pro e. IRM Licenças Pro

Começando com Zurich versão, Resiliência operacional as funções foram modificadas para conter o relacionamento para GCN Pro e. IRM Licenças Pro.

Resiliência operacional IRM Usuários, gerentes e administradores da licença Pro agora podem acessar os relatórios, gráficos e dados correspondentes. Da mesma forma, Resiliência operacional GCN Usuários, gerentes e administradores da licença Pro agora podem acessar os relatórios, gráficos e dados correspondentes.

Para obter mais informações sobre o revisado Resiliência operacional funções, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Espaço configurável da GCN

A partir da versão 5.x.x, o. Gestão de continuidade de negócios suporte à aplicação Espaço configurável da GCN. Você pode executar suas tarefas de continuidade de negócios com uma funcionalidade intuitiva em Espaço configurável da GCN.

Melhorias em Espaço configurável da GCN

Espaço configurável da GCN(também conhecido como Espaço de continuidade de negócios) oferece uma experiência de usuário aprimorada e simplificada para seus usuários. . GCN os usuários da aplicação podem aproveitar os seguintes aprimoramentos em Espaço configurável da GCN acima de GCN clássico Espaço:

1. Gerencie os eventos de crise, a análise de impacto nos negócios, o planejamento e os exercícios de um painel interativo na página inicial.
2. Monitore suas tarefas individuais e de equipe na página Minhas tarefas e aja rapidamente em suas tarefas pendentes.
3. Responda aos alertas em Mapa de crises e gerenciar as tarefas de recuperação com eficácia.
4. Visualize dados de relacionamento de 360 graus para sua análise de impacto nos negócios, planejamento, exercícios e registros de eventos de crise e obtenha uma visão geral completa de todas as dependências.

Tradução automática

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

. Espaço de continuidade de negócios em clássico Espaçoé atualizado automaticamente para apontar para Espaço configurável da GCN. Para obter informações sobre GCN clássico Espaço, consulte Usando GCN Clássico Espaço.

Configurável e orientado por função Espaço

. Espaço configurável da GCNé configurável e orientado por função. Ele é personalizado e exclusivo para cada usuário ou função em sua organização. Você pode fazer login com funções de usuário específicas para executar funções diferentes e as exibições da interface do usuário diferem umas das outras.

Para obter mais informações sobre as funções do usuário no GCN aplicação, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.

Para obter mais informações sobre os aplicativos da Store para instalar e ativar o aplicativo, consulte Gestão de continuidade de negócios e ServiceNow Store.

Suporte para GCN Clássico Espaço

Começando com Vancouver versão, o. Espaço configurável da GCN fornece a experiência do usuário mais recente. Publicar Xanadu versão, o. GCN Clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Embora o GCN Clássico Espaço ainda pode ser usado post Xanadu Libere por URLs, ele ficará oculto na navegação. Usando o. Espaço configurável da GCN garantirá uma pós de transição suave Xanadu versão.

. GCN Clássico Espaçoé uma interface do usuário obsoleta que não será compatível com os novos recursos e melhorias introduzidos com o. Xanadu versão. Se você continuar a usar o. GCN Clássico Espaço após o upgrade, você pode encontrar problemas e erros que não serão compatíveis com ServiceNow®.

Para evitar interrupções, faça a transição para Espaço configurável da GCN ou imediatamente após Xanadu a versão oferecerá a funcionalidade mais recente e a melhor experiência do usuário.

Usuários do GCN aplicação

. GCN a aplicação é o workbench central para os seguintes tipos de usuários:

- GCN administradores
- GCN gerentes
- GCN planejadores
- GCN colaboradores
- GCN visualizadores
- Usuários de negócios
- Responsáveis de TI

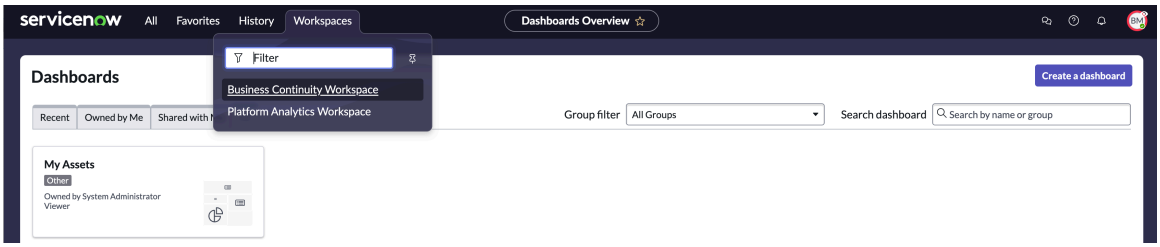
Navegando até Espaço configurável da GCN

Ao fazer login no Gestão de continuidade de negócios aplicação com uma função de usuário específica, você pode navegar até Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

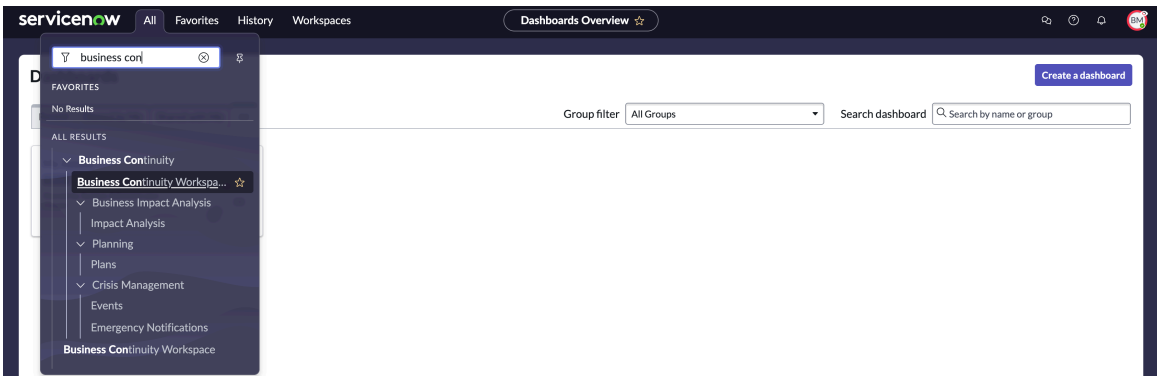
Tradução automática

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

- Primeira opção: Navegue até **Espaços > Espaço de continuidade de negócios** na instância da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



- Segunda opção: Navegar até **Todos > Continuidade de negócios > Espaço de continuidade de negócios** na instância da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Nota: . Espaço de continuidade de negócios em clássico Espaço a exibição é atualizada automaticamente para navegar até Espaço configurável da GCN.

Ícones em Espaço de continuidade de negócios

Ao iniciar Espaço de continuidade de negócios, você pode exibir os seguintes ícones na barra lateral do Espaço exibir.

- Página inicial: Exibe suas tarefas de continuidade de negócios em uma exibição de painel único.
- Página Tarefas: Exibe uma visão geral das tarefas do usuário conectado. Para obter mais informações, consulte Exibição da página Minhas tarefas.
- Listas: Exibe a contagem e o status dos registros de análise de impacto nos negócios, planejamento, exercício e eventos de crise. Para obter mais informações, consulte Exibição em lista.
- Mapa de crises: Exibe os alertas de ameaça em tempo real de diferentes locais em uma exibição de mapa. Para obter mais informações, consulte Mapa de crises exibição.

Gerenciando componentes funcionais em Espaço configurável da GCN

Você pode gerenciar os seguintes componentes funcionais do GCN aplicação em Espaço configurável da GCN:

Análise de impacto nos negócios

Executar uma análise de impacto nos negócios ajuda a identificar ativos de alto risco e determinar o impacto da interrupção em suas funções ou

Tradução automática

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

serviços de negócios críticos. Ao analisar o impacto, você pode estimar o tempo de recuperação para retomar os negócios e também se concentrar nas consequências de incidentes e interrupções.

Para obter informações sobre como criar uma análise de impacto nos negócios, consulte Análise de impacto nos negócios. Para obter informações sobre tarefas de fluxo de trabalho estruturado para análise de impacto nos negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para viés.

Planejamento de continuidade de negócios

Planejar suas tarefas de continuidade de negócios permite que você desenvolva planos de continuidade e recuperação para processos de negócios críticos e funções DE TI. A recuperação de desastre permite que você proteja, recupere e restaure os dados críticos organizacionais e seus sistemas de tecnologia. Você também pode desenvolver uma estratégia de continuidade de negócios para cada atividade.

Para obter informações sobre como criar um plano de continuidade de negócios, consulte Planejamento de continuidade de negócios. Para obter informações sobre tarefas de fluxo de trabalho estruturado para planejamento de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para BCPs.

Gestão de exercícios

Criar um evento para exercer o plano em uma crise simulada ajuda você a validar seus planos de continuidade de negócios por meio de testes contínuos. Você pode melhorar a eficácia dos planos e a usabilidade durante uma crise simulada.

Para obter informações sobre os eventos de exercício, consulte Exercícios. Para obter informações sobre tarefas de fluxo de trabalho estruturado para gestão de exercícios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para exercícios.

Gestão de crises

Gerenciar um evento de crise real ajuda a mitigar o impacto negativo de uma interrupção no sistema de negócios. Você pode priorizar as ações e aplicar a estratégia certa para minimizar o tempo de inatividade.

Para obter informações sobre eventos de crise, consulte Eventos de crise. Para obter informações sobre tarefas de fluxo de trabalho estruturado para gestão de crises, consulte Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise.

Nota: Para configurar Gestão de continuidade de negócios, consulte Configuração geral de administração para GCN.

Exibição da página inicial

A página inicial no Espaço de continuidade de negócios serve como a página principal do GCN aplicação.

Página inicial em Espaço de continuidade de negócios

A página inicial no Espaço de continuidade de negócios fornece uma visão geral do GCN componentes funcionais em um painel interativo. As visualizações ajudam a. Espaço os usuários devem saber o status de suas tarefas e agir sobre elas de maneira organizada. A página inicial consiste nas seguintes guias:

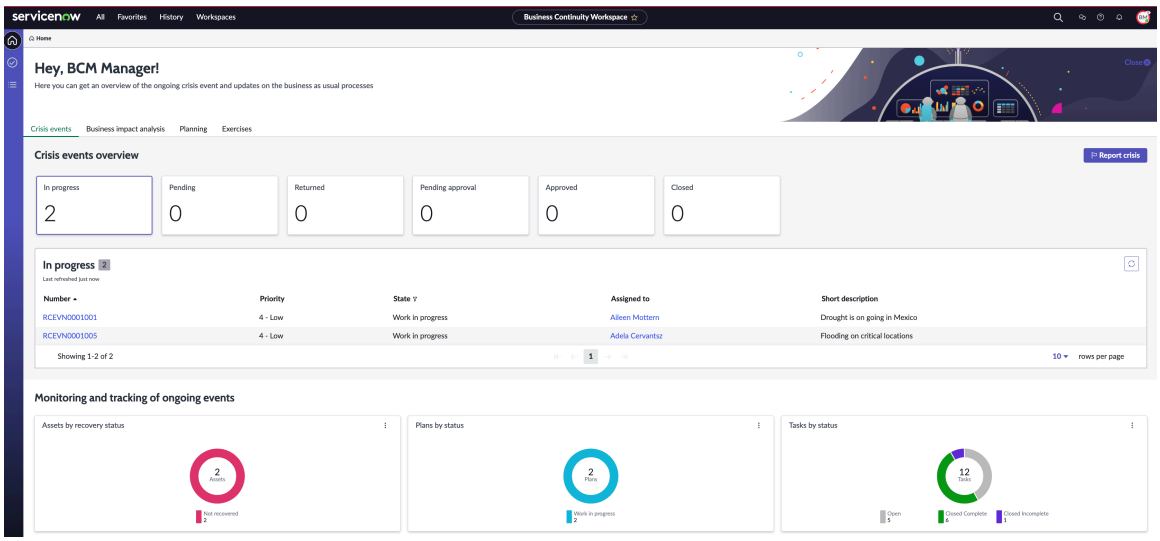
Tradução automática

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

- **Eventos de crise**
- **Análise de impacto nos negócios**
- **Planejamento**
- **Exercícios**

Guia Eventos de crise

. **Eventos de crise** Na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre os eventos de crise. Você pode revisar os eventos de crise em vários estados, os detalhes dos eventos de crise selecionados e o monitoramento e acompanhamento dos eventos de crise. O exemplo a seguir mostra os cartões no **Eventos de crise** guia.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões no **Eventos de crise** guia:

Cartões na guia Eventos de crise

Cartão	Descrição
Visão geral dos eventos de crise	Visão geral dos eventos de crise em diferentes estados. Você pode exibir os detalhes dos eventos de crise nos seguintes estados: **Em andamento** Número de eventos de crise que estão em **Em andamento** estado. **Pendente** Número de eventos de crise que estão em **Pendente** estado. **Retornado** Número de eventos de crise que estão em **Retornado** estado. **Aprovação pendente** Número de eventos de crise que estão em **Aprovação pendente** estado. **Aprovadas**

Tradução automática

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

Cartões na guia Eventos de crise

Cartão	Descrição
	Número de eventos de crise que estão em **Aprovado** estado. **Encerrado** Número de eventos de crise que estão em **Encerrado** estado.
Detalhes do cartão de evento selecionado	Detalhes dos eventos de crise para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** em **Visão geral de eventos de crise** e, em seguida, detalhes dos eventos de crise que estão em **Em andamento** os estados são exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre os eventos de crise: **Ativo** Estado do evento de crise. O estado pode ser **Verdadeiro** ou **Falso** . Você pode selecionar o link para abrir o registro de evento de crise. **Vencimento da atividade** Atividade que vence no evento de crise. **Participantes** Participantes do evento de crise. **Aprovação** Informações de aprovação para o evento de crise. **Histórico de aprovação** Histórico de aprovação do evento de crise. **Atribuição a** Nome do designado responsável por responder ao evento de crise. Quando você seleciona o nome do designado na coluna, ele abre o formulário de registro no qual as seguintes guias são exibidas: • **Detalhes** • **Funções** • **Grupos** • **Delegados** **Grupo de atribuição** Grupo de atribuição para o evento de crise.

Tradução automática

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

Cartões na guia Eventos de crise

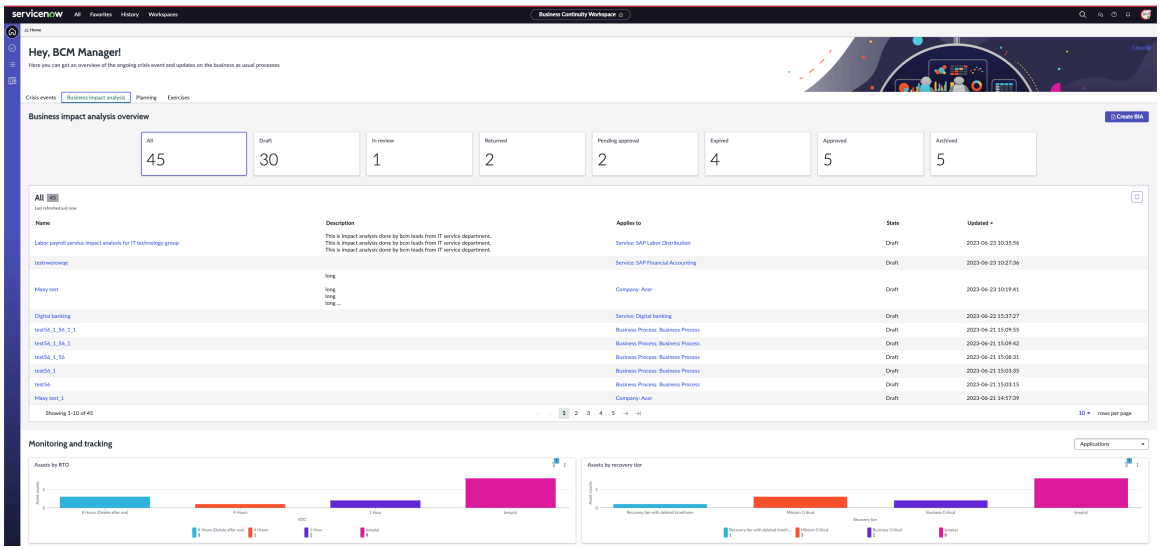
Cartão	Descrição
	Duração dos negócios Duração comercial do evento de crise. **Serviço** Serviço afetado devido ao evento de crise.
Monitoração e acompanhamento de eventos em curso	Representação gráfica de todos os eventos de crise. Você pode filtrar as informações com base nos ativos, planos e tarefas associados em um formato de gráfico de pizza: **Ativos por status de recuperação** Mostra o número de ativos por status de recuperação para eventos em andamento. Os seguintes detalhes são exibidos no ativo em um gráfico de pizza: • Não recuperado • Recuperado O exemplo na imagem mostra que do total de 18 ativos, 17 ativos ainda não foram recuperados e um ativo foi recuperado. **Planos por status** Mostra os planos pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Pendente • Trabalho em andamento • Encerradas concluídas **Tarefas por status** Mostra as tarefas pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Aberto • Pendente • Encerradas incompletas • Encerradas concluídas • Encerrado ignorado
Relatar crise botão de ação	Botão de ação para relatar uma crise e criar um evento de crise a partir de **Eventos de crise** guia. Ao selecionar **Relatar crise** . ele inicia o. **Criar Novo Evento** formulário onde você pode preencher os detalhes do evento de crise.

Tradução automática

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

Guia Análise de impacto nos negócios

. **Análise de impacto nos negócios** Na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre as análises de impacto nos negócios. Você pode revisar as análises de impacto nos negócios em vários estados, os detalhes das análises selecionadas e o monitoramento e acompanhamento das análises. O exemplo a seguir mostra os cartões no **Análise de impacto nos negócios** guia.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões no **Análise de impacto nos negócios** guia:

Cartões na guia Análise de impacto nos negócios

Cartão	Descrição
Visão geral da análise de impacto nos negócios	Visão geral da análise de impacto nos negócios em diferentes estados. Você pode exibir os detalhes da análise de impacto nos negócios nos seguintes estados: **Tudo** Número total de análises de impacto nos negócios no GCN aplicação. **Rascunho** Número de análises de impacto nos negócios no **Rascunho** estado. **Em revisão** Número de análises de impacto nos negócios no **Em revisão** estado. **Retornado** Número de análises de impacto nos negócios no **Retornado** estado. **Aprovação pendente** Número de análises de impacto nos negócios no **Aprovação pendente** estado.

Tradução automática

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

Cartões na guia Análise de impacto nos negócios

Cartão	Descrição
	Expirado Número de análises de impacto nos negócios no **Expirado** estado. **Aprovadas** Número de análises de impacto nos negócios no **Aprovado** estado. **Arquivado** Número de análises de impacto nos negócios no **Arquivado** estado.
Detalhes do cartão de análise de impacto nos negócios selecionado	Detalhes das análises de impacto nos negócios para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** em **Visão geral de eventos de crise** e, em seguida, detalhes das análises de impacto nos negócios que estão em **Em andamento** os estados são exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre as análises de impacto nos negócios em um formato tabular: **Nome** Nome da análise de impacto nos negócios. **Descrição** Descrição da análise de impacto nos negócios. **Aplica-se a** Serviço, processo ou empresa à qual a análise de impacto nos negócios se aplica. **Estado** Estado da análise de impacto nos negócios. **Atualização em** Data e hora em que a análise de impacto nos negócios é atualizada.
Monitoramento e acompanhamento de análises contínuas de impacto nos negócios	Representação gráfica de todas as análises de impacto nos negócios de seus ativos em um formato de gráfico de pizza: **Ativos por RTO** Mostra o número de ativos que têm objetivos de tempo de recuperação (RTO) diferentes. A imagem mostra um exemplo de três ativos que têm um RTO de 8 horas e um ativo que tem um RTO de 4 horas.

Tradução automática

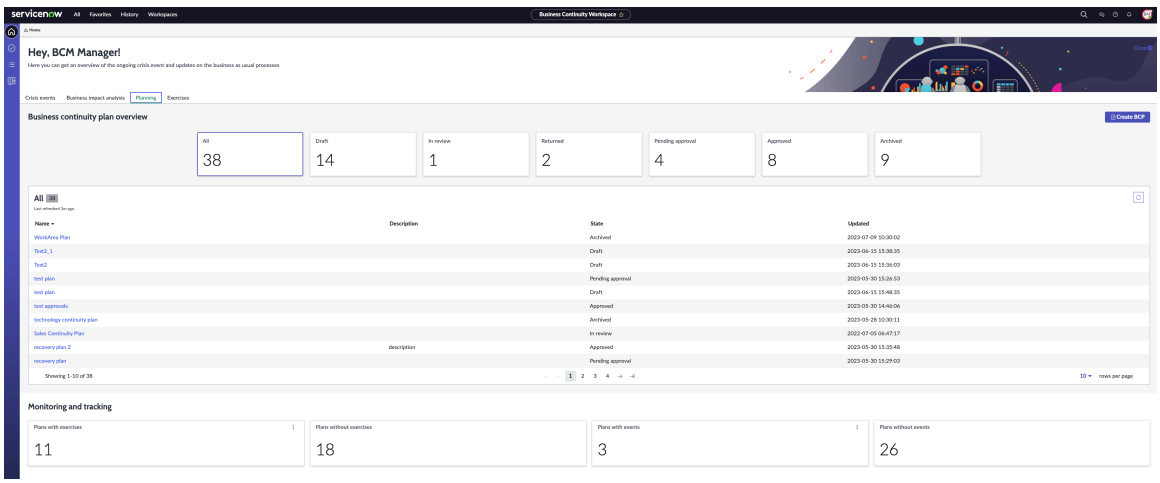
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Cartões na guia Análise de impacto nos negócios

Cartão	Descrição
	Ativos por nível de recuperação Mostra o número de ativos que têm diferentes níveis de recuperação. A imagem mostra um exemplo de três ativos que têm camadas de recuperação de missão crítica e dois ativos que têm camadas de recuperação críticas para os negócios.
Criar BIA botão de ação	Botão de ação para criar uma análise de impacto nos negócios a partir do **Análise de impacto nos negócios** guia. Ao selecionar **Criar BIA** . ele inicia o. **Criar nova análise de impacto** formulário em que você pode preencher os detalhes da análise de impacto nos negócios.

Guia planejamento

. **Planejamento** Na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre os planos de continuidade de negócios. Você pode revisar os planos de continuidade de negócios, os detalhes dos planos selecionados e o monitoramento e acompanhamento dos planos. O exemplo a seguir mostra os cartões no **Plano de continuidade de negócios** guia.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões no **Planejamento** guia:

Cartões na guia Planejamento

Cartão	Descrição
Visão geral do plano de continuidade de negócio	Visão geral dos planos de continuidade de negócios em diferentes estados. Você pode exibir os planos de continuidade de negócios nos seguintes estados: **Tudo** Todos os planos de continuidade de negócios no GCN aplicação. **Rascunho**

Tradução automática

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

Cartões na guia Planejamento

Cartão	Descrição
	Planos de continuidade de negócios que estão no **Rascunho** estado. **Em revisão** Planos de continuidade de negócios que estão no **Em revisão** estado. **Retornado** Planos de continuidade de negócios que estão no **Retornado** estado. **Aprovação pendente** Planos de continuidade de negócios que estão no **Aprovação pendente** estado. **Aprovadas** Planos de continuidade de negócios que estão no **Aprovado** estado. **Arquivado** Planos de continuidade de negócios que estão no **Encerrado** estado.
Detalhes do cartão de planos de continuidade de negócios selecionado	Detalhes dos planos de continuidade de negócios para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** em **Visão geral do plano de continuidade de negócios** e, em seguida, detalhes dos planos de continuidade de negócios que estão em **Em andamento** os estados são exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre as análises de impacto nos negócios em um formato tabular: **Nome** Nome do plano de continuidade de negócios. **Descrição** Descrição do plano de continuidade de negócios. **Estado** Estado do plano de continuidade de negócios. **Atualização em** Data e hora em que o plano de continuidade de negócios é atualizado.
Monitoramento e acompanhamento	Representação gráfica de todos os planos de continuidade de negócios ativos em um formato de gráfico de pizza: **Planos com exercícios**

Tradução automática

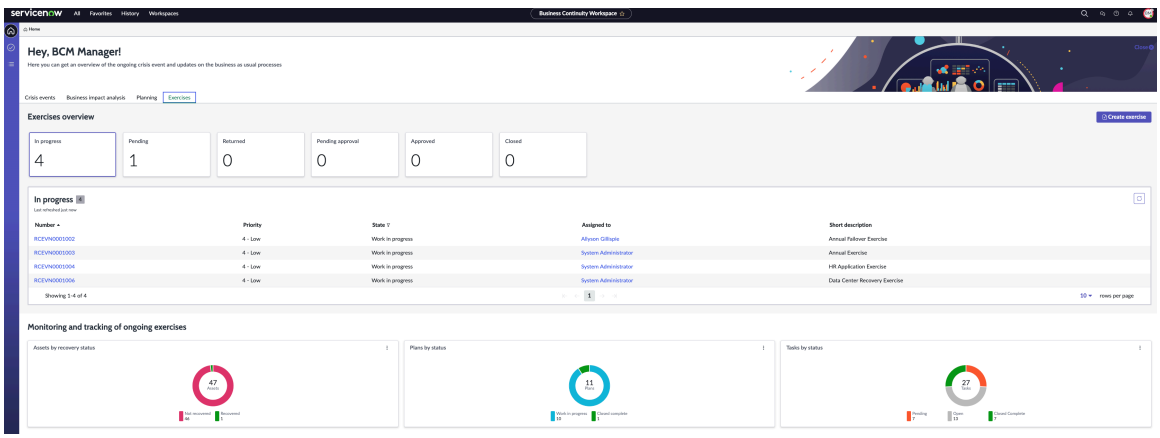
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Cartões na guia Planejamento

Cartão	Descrição
	Você pode selecionar o cartão para exibir os planos com exercícios. **Planos sem exercícios** Você pode selecionar o cartão para exibir sem exercícios. **Planos com eventos** Você pode selecionar o cartão para exibir os planos com eventos. **Planos sem eventos** Você pode selecionar o cartão para exibir os planos sem eventos.
Criar BCP botão de ação	Botão de ação para criar um plano de continuidade de negócios a partir do **Planejamento** guia. Ao selecionar **Criar BCP** . ele inicia o. **Criar Novo Plano** formulário onde você pode preencher os detalhes do plano de continuidade de negócios.

Guia Exercícios

. **Exercícios** Na página inicial exibe vários cartões que oferecem informações sobre os eventos de exercício. Você pode revisar os eventos de exercício em vários estados, detalhes dos eventos de exercício selecionados e monitoramento e acompanhamento dos eventos de exercício. O exemplo a seguir mostra os cartões no **Exercícios** guia.



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição dos cartões no **Exercícios** guia:

Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
Visão geral de exercícios	Visão geral dos eventos de exercício em diferentes estados. Você pode exibir os detalhes dos eventos de exercício nos seguintes estados: **Em andamento**

Tradução automática

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

Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
	Eventos de exercício que estão no **Em andamento** estado. **Pendente** Eventos de exercício que estão no **Pendente** estado. **Retornado** Eventos de exercício que estão no **Retornado** estado. **Aprovação pendente** Eventos de exercício que estão no **Aprovação pendente** estado. **Aprovadas** Eventos de exercício que estão no **Aprovado** estado. **Encerrado** Eventos de exercício que estão no **Encerrado** estado.
Visão geral dos exercícios para o estado selecionado	Detalhes dos eventos de exercício para o estado selecionado do cartão. Por exemplo, se você selecionou **Em andamento** em **Visão geral dos exercícios** e, em seguida, detalhes dos eventos de exercício que estão em **Em andamento** os estados são exibidos neste painel. Você pode exibir os seguintes detalhes sobre os eventos de exercício em um formato tabular: **Ativo** Estado do evento de exercício. O estado pode ser **Verdadeiro** ou **Falso** . Você pode selecionar o link para abrir o registro de evento de exercício. **Vencimento da atividade** Atividade vencida no evento de exercício. **Participantes** Participantes do evento de exercício. **Aprovação** Informações de aprovação no evento de exercício. **Histórico de aprovação** Histórico de aprovação do evento de exercício. **Atribuição a**

Tradução automática

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

Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
	Nome do designado responsável pelo evento de crise. Quando você seleciona o nome do designado na coluna, ele abre o formulário de registro no qual as seguintes guias são exibidas: • **Detalhes** • **Funções** • **Grupos** • **Delegados** **Grupo de atribuição** Grupo de atribuição para o evento de exercício. **Duração dos negócios** Duração comercial do evento de exercício. **Serviço** Serviço para o evento de exercício.
Monitoramento e acompanhamento de exercícios em andamento	Representação gráfica de todos os exercícios ativos em um formato de gráfico de pizza: **Ativos por status de recuperação** Mostra o número de ativos por status de recuperação para eventos em andamento. Os seguintes detalhes são exibidos no ativo em um gráfico de pizza: • Não recuperado • Recuperado O exemplo na imagem mostra que do total de 18 ativos, 17 ativos não são recuperados e um ativo é recuperado. **Planos por status** Mostra os planos pelo seguinte status dos eventos em andamento: • Pendente • Trabalho em andamento • Encerradas concluídas **Tarefas por status** Mostra as tarefas pelo seguinte status dos eventos em andamento:

Tradução automática

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

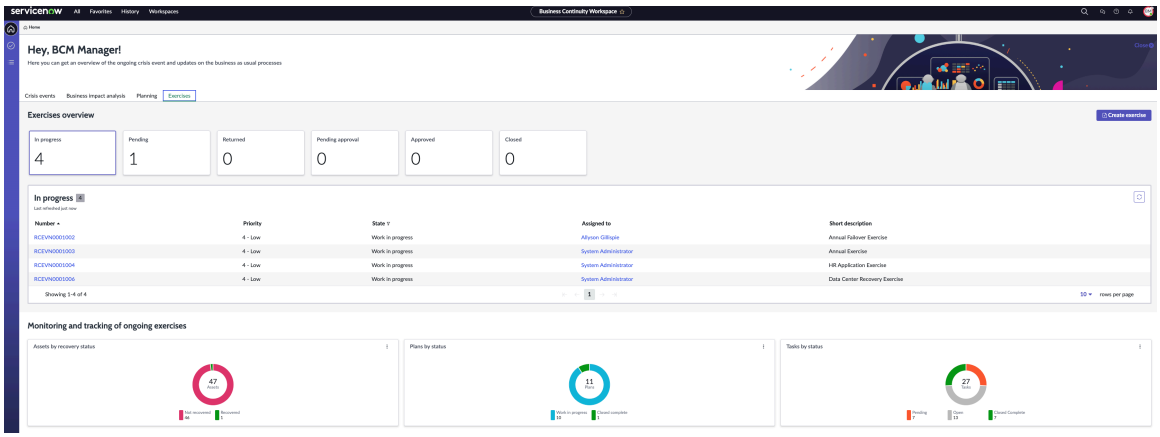
Cartões na guia Exercícios

Cartão	Descrição
	• Aberto • Pendente • Encerradas incompletas • Encerradas concluídas • Encerrado ignorado
Criar exercício botão de ação	Botão de ação para criar um evento de exercício a partir do **Exercícios** guia. Ao selecionar **Criar exercício** . ele inicia o. **Criar Novo Evento** formulário onde você pode preencher os detalhes do evento de exercício.

Exibições da página inicial para GCN Gerente e. GCN Planejador

Ao fazer login no GCN, a exibição da página inicial é exibida de acordo com sua função de usuário, responsabilidades e tarefas atribuídas.

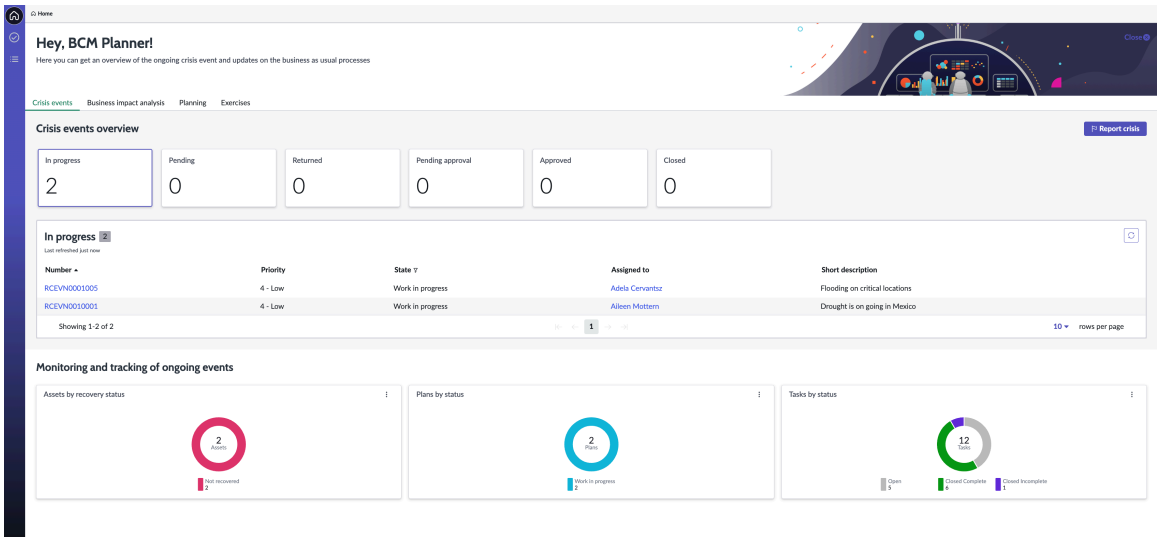
Uma exibição típica da página inicial de um GCN o gerente é mostrado no exemplo a seguir.



Uma exibição típica da página inicial de um GCN o planejador é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



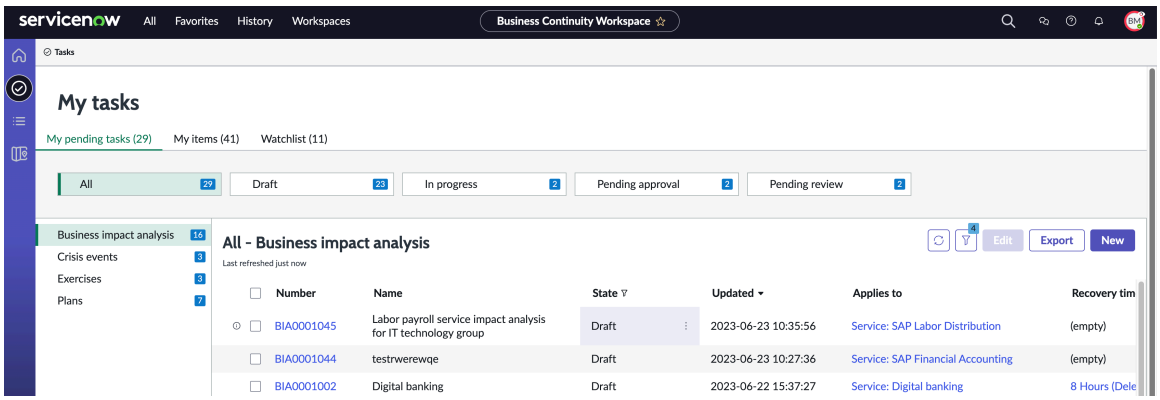
Para obter informações sobre as guias e suas ações associadas na página inicial, consulte Exibição da página inicial.

Exibição da página Minhas tarefas

A página Minhas tarefas exibe uma exibição de painel único de suas tarefas pendentes, tarefas atribuídas ao seu grupo de usuários e as tarefas que estão na sua lista de observação.

Guias na página Tarefas

A página Tarefas exibe as tarefas atribuídas ao usuário conectado em diferentes guias, conforme mostrado no exemplo a seguir.



A página Tarefas em Espaço UIB da GCN exibe as seguintes guias:

- **Minhas tarefas pendentes** : Exibe uma visão geral das tarefas pendentes atribuídas a você e das tarefas que exigem uma ação sua. Você pode filtrar suas tarefas pendentes usando os seguintes tipos de estados:
  - Tudo
  - Rascunho/novo
  - Em andamento
  - Precisa da minha aprovação
  - Precisa da minha revisão

Tradução automática

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

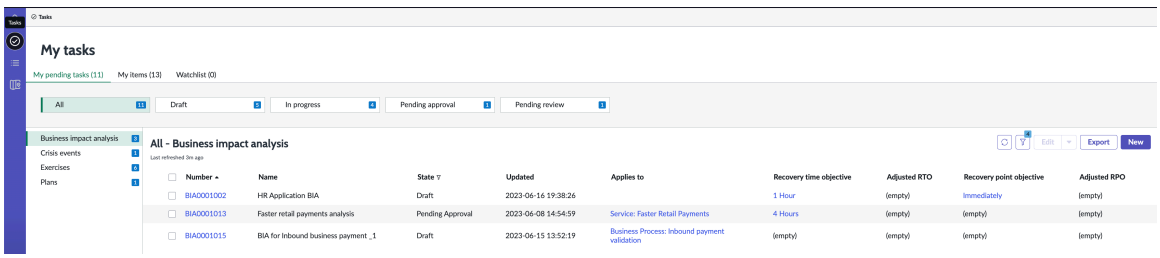
- Atrasados(as)
- Resposta pendente

Nota: Os dados exibidos na página Tarefas são baseados nas funções dos usuários.

- **Meus itens** : Exibe uma lista das tarefas atribuídas ao usuário conectado.

- **Lista de observação** : Exibe uma lista das tarefas das quais você está na lista de observação. Quando uma tarefa é aprovada ou concluída, você recebe uma notificação no **Lista de observação** guia.

Uma página Minhas tarefas típica para um usuário conectado é mostrada no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre o módulo de configurações da página Minhas tarefas na aplicação , consulte Configurações da página Minhas tarefas.

Nota: Em **Minhas tarefas pendentes** , **Meus itens** e **Lista de observação** , você só pode exibir os registros que estão em andamento. Os registros encerrados e cancelados não são exibidos nessas guias. Você pode exibir os registros encerrados e cancelados em seus respectivos formulários em Espaço UIB da GCN.

. GCN função de administrador, você pode personalizar Espaço UIB da GCN Atualizando o módulo de configurações da página Tarefas. Para atualizar as configurações da página Tarefas, você pode navegar até **Configuração da página Todas > Administração geral > Minhas tarefas** em sua instância.

. GCN gerente ou GCN Funções de usuário, você também pode obter recomendações relevantes sobre suas tarefas de continuidade de negócios na página inicial.

Para exibir mais informações sobre a Configuração da página Tarefas, consulte Atualize o registro Configuração da página de tarefas.

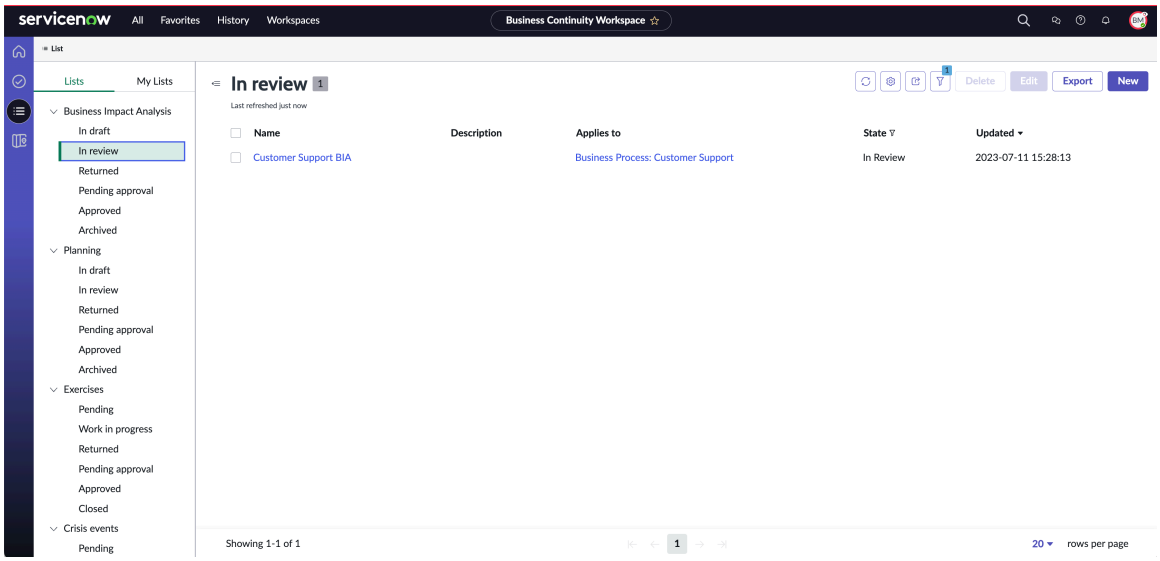
Exibição em lista

A exibição de lista em Espaço UIB da GCN exibe o escopo de todos GCN componentes funcionais e suas principais informações de métrica.

Use a exibição de lista para saber a contagem e o status dos registros de análise de impacto nos negócios, planejamento, exercício e eventos de crise. Uma exibição de lista típica em Espaço UIB da GCNé mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



Os registros de cada grupo são listados de acordo com seu estado atual e os detalhes do registro são configuráveis. Você pode criar um registro selecionando **Novo** . Você pode selecionar o link de um registro no **Nome** e exiba seus detalhes.

Use a exibição de lista em Espaço UIB da GCN para concluir as seguintes tarefas de continuidade de negócios:

- Avalie o impacto de uma possível interrupção em seus serviços, processos e aplicações de negócios. Para obter mais informações sobre como executar uma análise de impacto nos negócios, consulte Análise de impacto nos negócios.
- Crie planos de continuidade de negócios para mitigar o risco no momento de um evento. Para obter mais informações sobre como gerenciar suas tarefas de planejamento de continuidade de negócios, consulte Planejamento de continuidade de negócios.
- Crie um evento para exercer o plano em uma crise simulada. Para obter mais informações sobre como exercer um evento, consulte Exercícios.
- Aplicar o plano em uma crise real. Para obter mais informações sobre como gerenciar um evento de crise, consulte Eventos de crise.

Para obter informações sobre como gerenciar tarefas de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN, consulte Gerenciando GCN tarefas de fluxo de trabalho.

Monitoramento de dados de relacionamento de 360 graus para um registro

Você pode monitorar os dados de relacionamento em 360 graus para sua análise de impacto nos negócios, planejamento, exercícios e registros de eventos de crise. Você também pode obter uma visão geral das dependências de cada registro.

As configurações da exibição de 360 graus são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. . GCN função de administrador, você pode configurar os relacionamentos para os registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

Para obter informações sobre como configurar registros e exibições de relacionamento em 360 graus, consulte Configure registros e exibições de relacionamento em 360 graus.

Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de uma análise de impacto nos negócios, consulte Visualize relacionamentos de 360 graus para viés.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de um plano de continuidade de negócios, consulte Visualize relacionamentos de 360 graus para o BCP.

Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de um exercício ou evento de crise, consulte Exibir relacionamentos de 360 graus para exercícios e crises.

Mapa de crises exibição

Ao instalar o. GRC: Mapa de crises em sua instância, você pode exibir o. Mapa de crises Na exibição de lista. Você pode integrar o. Mapa de crises aplicação com GCN e analisar alertas de ameaças em tempo real de diferentes locais em uma exibição de mapa. Em seguida, você pode tomar ações corretivas e gerenciar os eventos de crise do Espaço de continuidade de negócios.

Painéis exibidos em Mapa de crises

. Mapa de crises a aplicação consiste nos seguintes painéis:

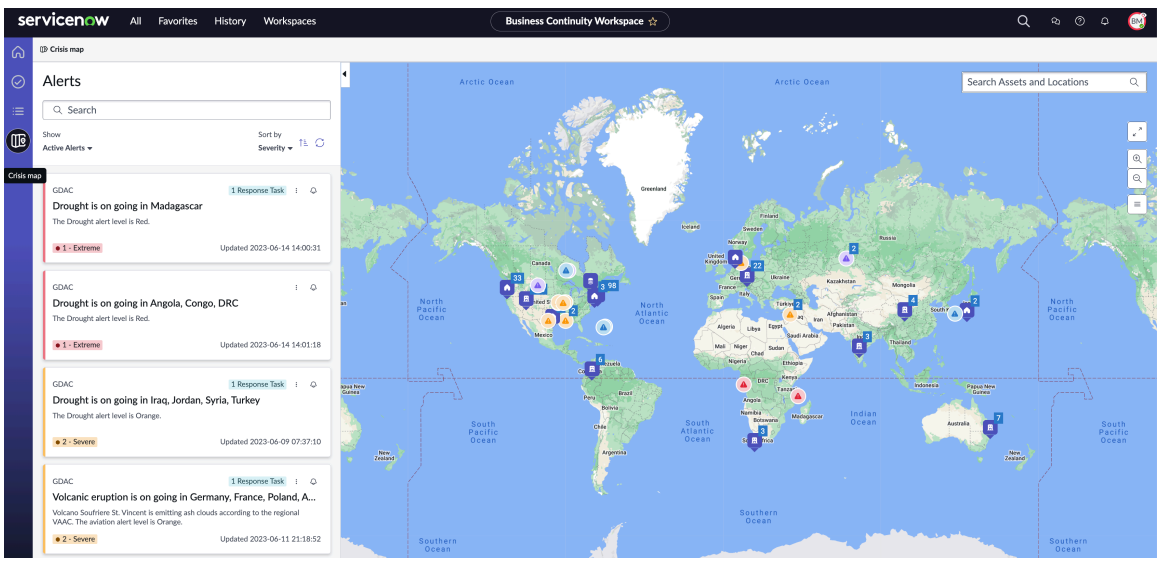
- Painel Alertas
- Exibição de mapa com os locais dos alertas

Nota:

Para habilitar a funcionalidade de pesquisa em Mapa de crises você deve definir *sn_bcm_map.use_google_places_lib*propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como definir a propriedade, consulte Propriedades instaladas com o BCM.

Para habilitar Mapa de crises funcionalidade no GRC: Mapa de crises, você deve configurar Google mapas. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .

Uma exibição típica do Mapa de crises a aplicação é mostrada no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre feeds, alertas e eventos em Mapa de crises, consulte Interface do Mapa de crises.

Tradução automática

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

Tarefas para um administrador de GCN

Se você for o administrador do BCM, deverá executar as seguintes tarefas de configuração para Mapa de crises:

- Habilite integrações do feed de ameaças fornecidas pelo sistema de base.
- Configure feeds de ameaças adicionais na aplicação Gestão de crises. As configurações alertam os gerentes de crise sobre as ameaças e os ajudam a tomar uma ação apropriada a tempo.

Para obter mais informações sobre as tarefas de configuração do Mapa de crises, consulte Configuração de Mapa de crises na seção de configuração.

Painel Alertas em Mapa de crises

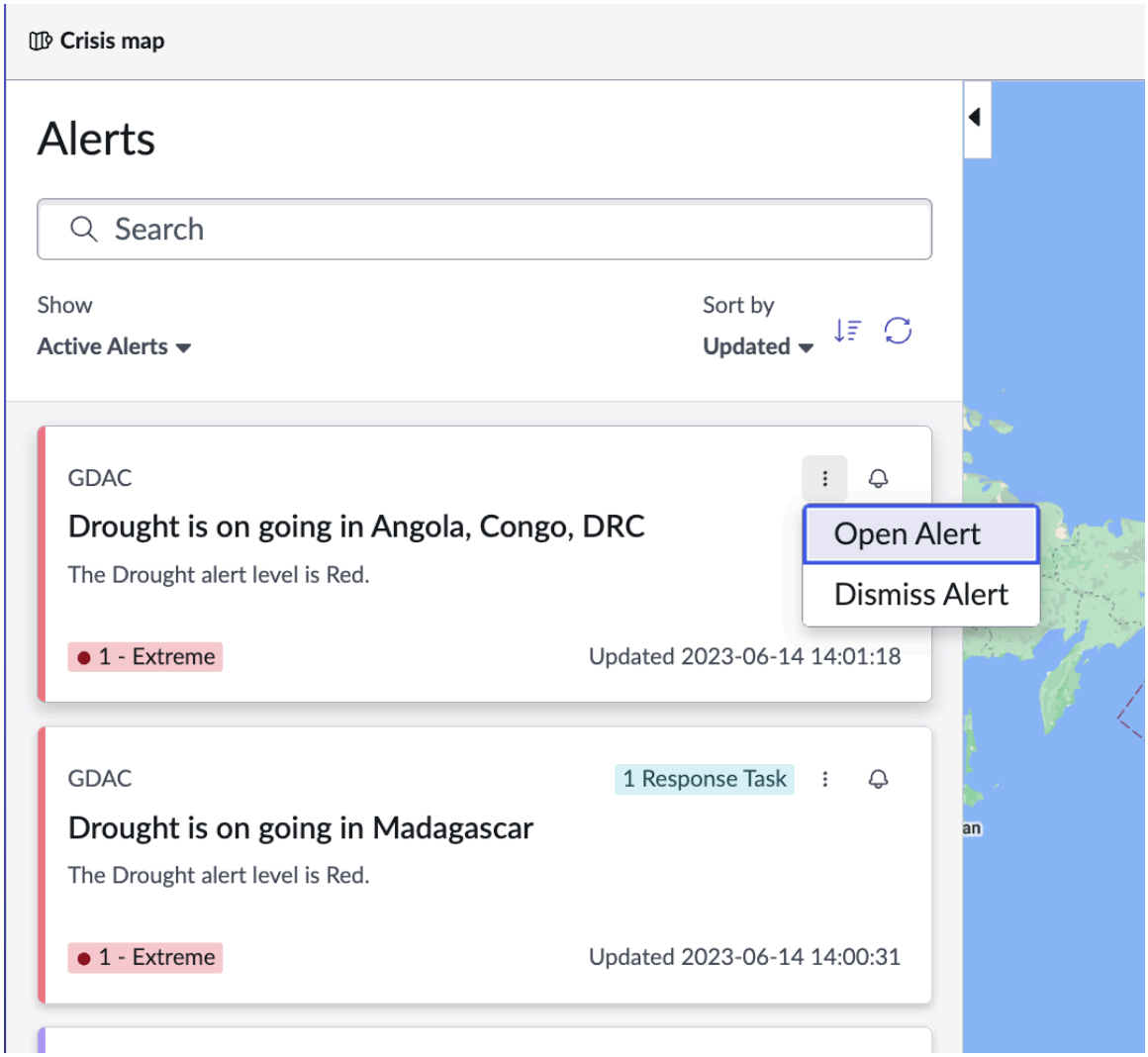
. **Alertas** painel em Mapa de crises exibe os seguintes detalhes:

- **Campo de pesquisa** : Você pode pesquisar um alerta usando palavras-chave específicas.
- **Mostrar** : Você pode selecionar esta opção para exibir os seguintes tipos de alertas:
  - **Alertas ativos**
  - **Alertas descartados**
- **Classificar por** : Você pode selecionar esta opção para classificar os alertas. Selecione uma das seguintes opções.
  - **Gravidade** : Selecione esta opção para classificar e exibir os alertas com base em sua gravidade, como **Extremo** ou **Grave** .
  - **Criado** : Selecione esta opção para classificar e exibir os alertas com base na data de criação.
  - **Atualizado** : Selecione esta opção para classificar e exibir os alertas com base na data em que eles foram atualizados.
  - **Mudar ordem de classificação** : Selecione esta opção para exibir os alertas em ordem crescente ou decrescente.
  - **Atualizar** : Selecione esta opção para atualizar a exibição de alertas.

Você pode abrir ou descartar um alerta no painel de alertas. Você também pode assinar um alerta selecionando o ícone de sino, conforme mostrado no exemplo a seguir.

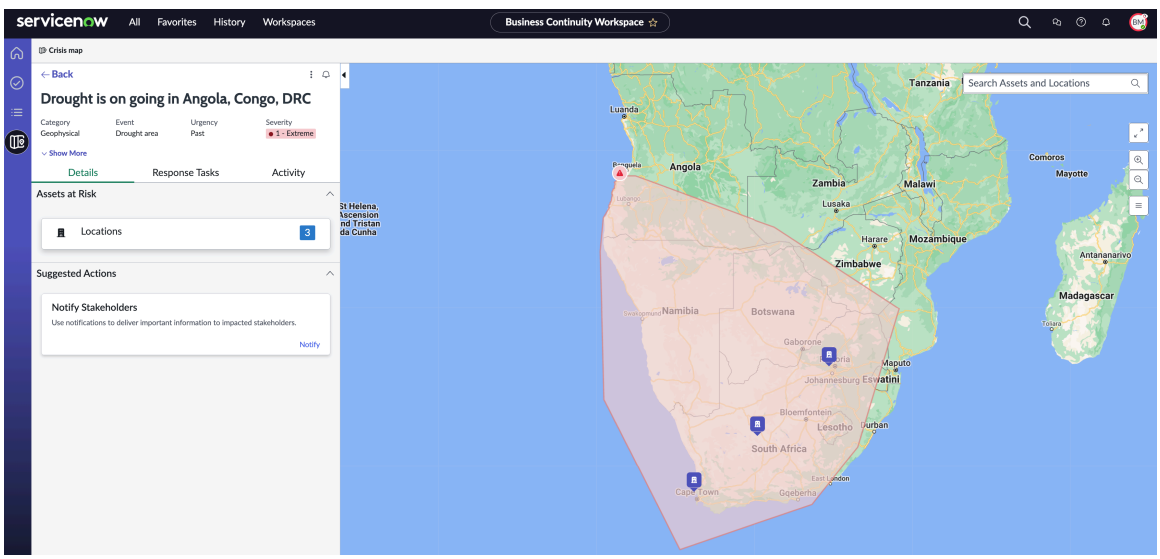
Tradução automática

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



Painel Alertas

Quando você seleciona um alerta no **Alertas** ele inicia uma exibição com zoom com os detalhes do alerta, como categoria, evento e assim por diante, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

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

Você pode exibir os seguintes detalhes de um único alerta no painel Alertas:

Informações no painel Alertas

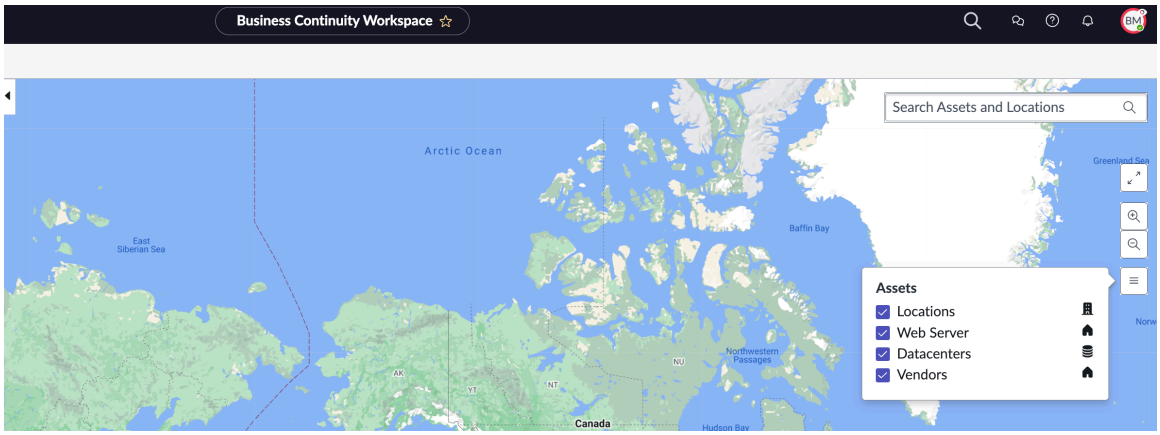
Campo	Descrição
Título do alerta	O título do alerta, como seca, está em andamento em Angola, Congo, República Democrática do Congo.
Categoria	Categoria do alerta, como Geofísico.
Evento	Evento do alerta, como área de seca.
Urgência	Urgência do alerta, como passado.
Gravidade	Gravidade do alerta, como Extrema.
Certeza	Certeza do alerta, como Desconhecido.
Origem	Origem do alerta, como GDAC.
Latitude	Latitude do alerta, como -14,0701845.
Longitude	Longitude do alerta, como 13,0958574.
URL da Web	URL da Web do alerta, como Web https://www.gdacs.org/report.aspx?eventtype=DR&eventid=1014416.
Descrição	Descrição do alerta, como o nível de alerta de seca, é Vermelho.
Guia de detalhes	
Ativos em risco	Número de ativos que estão em risco de acordo com os locais. Você pode selecionar os locais para exibir detalhes como Nome, Contato, Telefone, Cidade, Latitude, longitude, Atualizado e assim por diante. A exibição de mapa no painel direito mostra o local com zoom e a área realçada do alerta.
Tarefas de resposta	Tarefas de resposta associadas ao alerta.
Atividade	Atividade relacionada ao alerta. Ele exibe o painel Atividade e a seção Compor, onde você pode adicionar suas anotações.
Ações sugeridas	Ações sugeridas para o alerta. Notificar partes interessadas: Use notificações para entregar informações importantes às partes interessadas afetadas.
Voltar	Opção para navegar até a exibição do painel Alertas.

Exibição de mapa em Mapa de crises

Depois de configurar Google Mapas, você pode exibir os locais dos alertas na exibição de mapa, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



Você pode exibir os seguintes detalhes na exibição de mapa.

Detalhes na exibição de mapa

Ícones	Descrição
Pesquisar ativos e locais barra de pesquisa	Barra de pesquisa na exibição de mapa. Você pode inserir um local ou um datacenter afetado por um alerta. Quando você pesquisa um local, uma lista mista dos resultados da sua empresa com o valor de exibição dos registros junto com seus ícones e Google os ícones de pino do mapa são exibidos.
zoom-in e zoom-out	Botões de controle de zoom para mudar o nível de zoom do mapa e exibir áreas específicas.
Ícone de camadas	Ícone de camadas para selecionar e exibir os ativos, como locais de ativos, datacenters ou empresas principais no mapa. As camadas no mapa são exibidas como pinos em um mapa do Google e podem ser configuradas. Todos os detalhes da camada, como locais de ativos, ativos, datacenters e empresas principais, são exibidos no mapa por seus ícones configurados. Use o ícone Camadas para exibir somente os ativos selecionados ou todos os ativos que podem ser ativados e desativados no mapa. Como gerente de crise, ao exibir os alertas ativos, você pode tomar uma decisão informada, concentrando-se em um único ativo que pode ser crítico nesse momento do restante. Os seguintes ativos são exibidos: • Localizações • Servidor Web • Datacenters • Fornecedores

Tradução automática

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

Detalhes na exibição de mapa

Ícones	Descrição
Ícone Redefinir	Ícone Redefinir para limpar o mapa de todos os resultados da pesquisa.

Análise de impacto nos negócios

A análise de impacto nos negócios é um processo estruturado em que você avalia as categorias e as dependências de impacto e prevê as consequências de uma interrupção em um processo de negócios ou função de negócios.

Um componente integral do seu plano de continuidade de negócios

Uma análise de impacto nos negócios é um componente integral do plano de continuidade de negócios de uma organização. Ele inclui informações sobre os sistemas de informação importantes e um componente de planejamento que inclui as estratégias para minimizar seus riscos.

Os gerentes de negócios precisam tomar decisões desafiadoras que podem contribuir para o crescimento geral dos negócios. Às vezes, um evento imprevisto ou uma interrupção pode causar efeitos perturbadores. Executar uma análise de impacto nos negócios ajuda sua empresa a mitigar essas preocupações. Ao avaliar o possível impacto de um evento ou decisão, sua empresa pode prever consequências futuras e recuperar-se de contratempos com sucesso.

Para obter informações sobre os casos de uso da análise de impacto nos negócios, consulte Casos de uso para análise de impacto nos negócios.

Etapas envolvidas na criação de uma análise de impacto nos negócios

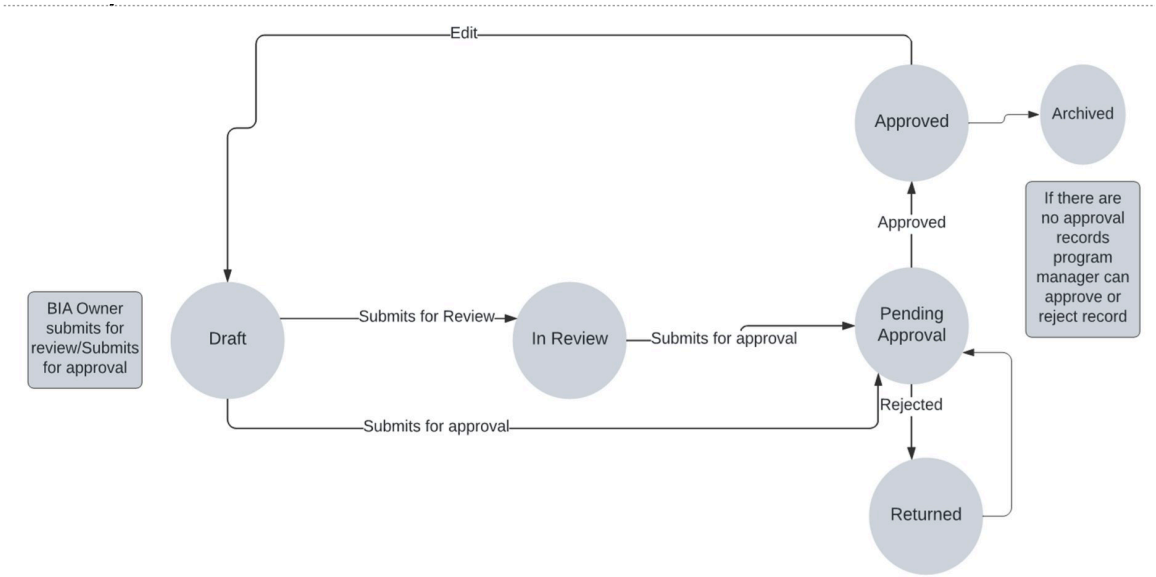
Normalmente, as seguintes etapas envolvidas na criação de uma análise de impacto nos negócios:

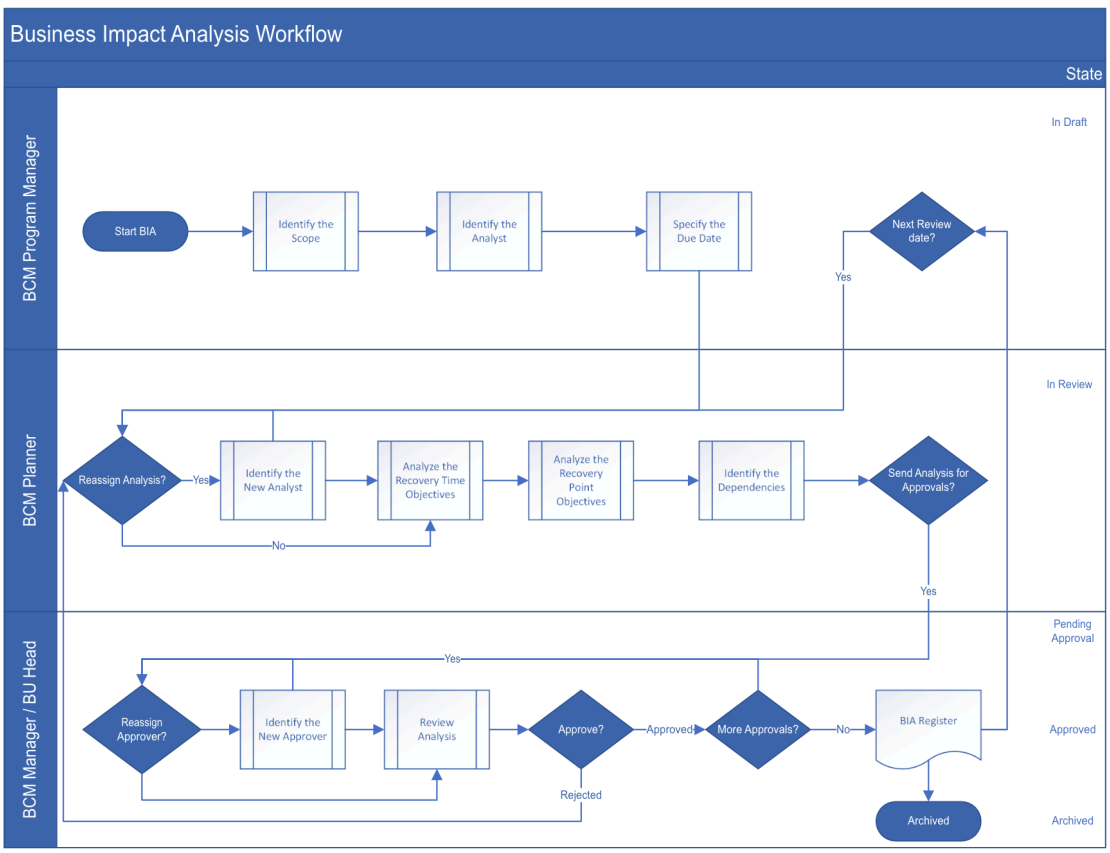
- O responsável pela análise de impacto nos negócios cria uma análise de impacto nos negócios na página inicial ou na página de registro de análise de impacto nos negócios na exibição de lista do Espaço UIB da GCN.
- O responsável pela BIA adiciona detalhes adicionais para a análise de impacto nos negócios no **Detalhes** guia.
- Diferentes usuários do GCN responder ao questionário de avaliação para a análise de impacto nos negócios no **Avaliação** guia.
- Com base nas respostas recebidas, o. GCN A aplicação calcula o objetivo de tempo de recuperação (RTO), o objetivo de ponto de recuperação (RPO) e as dependências para a análise de impacto nos negócios.
- O responsável pela análise de impacto nos negócios revisa as informações e envia a análise para revisão e aprovação ao gerente de negócios para serviços ou gerente DE TI para aplicações, respectivamente.
- O gerente de negócios, gerente DE TI ou GCN o lead revisa os detalhes da análise de impacto nos negócios e a aprova ou rejeita.
- Uma análise de impacto nos negócios aprovada é movida para **Aprovado** e, mais tarde, ele é movido para **Arquivado** estado.
- O responsável pela análise de impacto nos negócios pode gerar o PDF da análise e salvar uma cópia para referência.

Tradução automática

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

Um fluxo de trabalho típico de análise de impacto nos negócios é mostrado nos seguintes exemplos:





Configure tarefas para o administrador de análise de impacto nos negócios

Se você for o administrador de análise de impacto nos negócios, poderá exibir Configuração para uma análise de impacto nos negócios para obter informações sobre as tarefas de configuração.

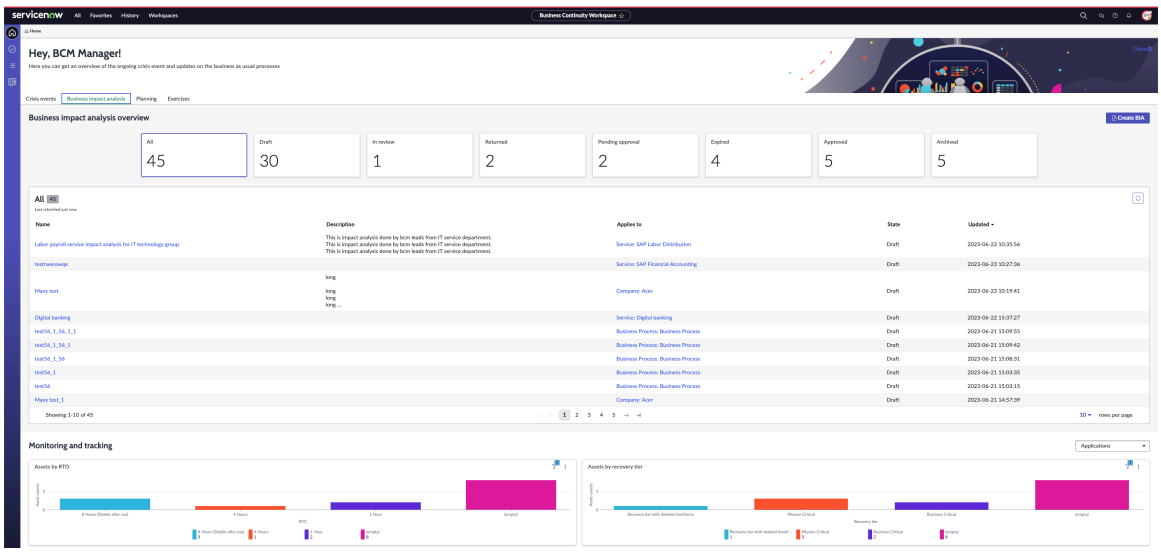
Tradução automática

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

Criação de uma análise de impacto nos negócios em Espaço de continuidade de negócios

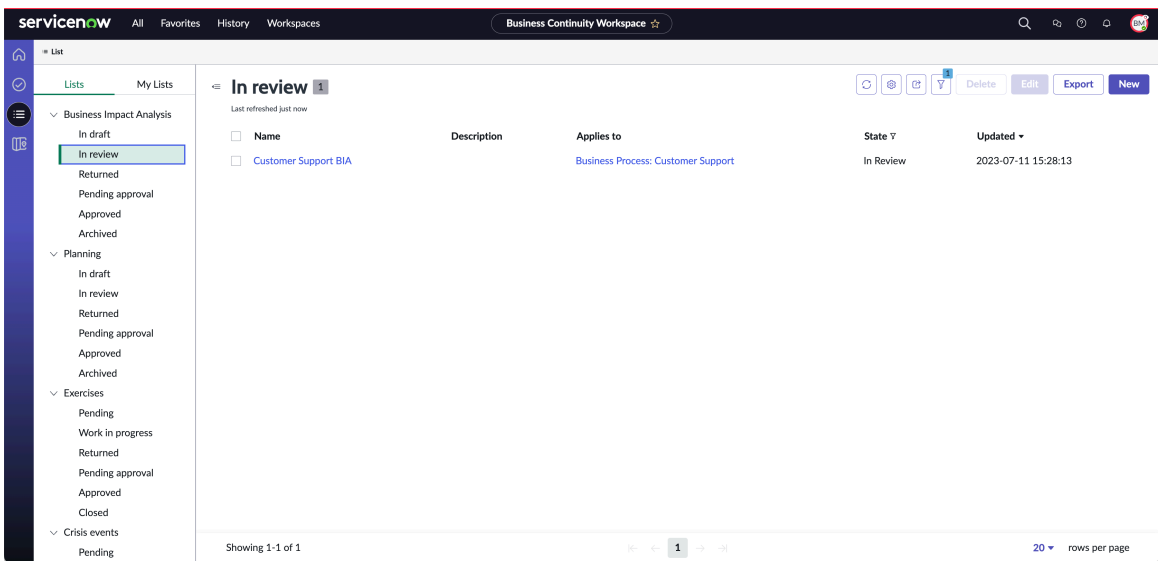
se você for o responsável pela análise de impacto nos negócios, poderá criar uma análise de impacto nos negócios em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

- Você pode navegar até **Análise de impacto nos negócios** Na página inicial e selecione **Criar BIA** conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para obter a descrição dos cartões e botões de ação no **Análise de impacto nos negócios** Da página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a exibição de lista e selecionar **Novo** Nos registros de Análise de impacto nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para criar uma análise de impacto nos negócios no Espaço de continuidade de negócios, consulte Crie uma análise de impacto nos negócios. Para obter informações sobre como gerenciar as tarefas relacionadas a uma análise de impacto nos negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para viés.

Tradução automática

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

Casos de uso para análise de impacto nos negócios

Você pode usar Gestão de continuidade de negócios aplicação para avaliar o impacto de um tempo de inatividade em seus serviços de negócios ou processos e entidades técnicas, como datacenters ou aplicações. Para criar uma análise de impacto nos negócios para sua organização, consulte os casos de uso comuns usados para gerenciar as tarefas de continuidade de negócios.

Nota: Cada ambiente de cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram apenas implementações genéricas para os casos de uso declarados. Sua implementação real pode ser diferente.

A importância de realizar a análise de impacto

Executar a análise de impacto é uma etapa importante no gerenciamento de suas tarefas de continuidade de negócios. Oferece os seguintes benefícios:

- Evita e minimiza interrupções não intencionais em suas funções de negócios normais.
- Ajuda a identificar os processos de negócios críticos para sua organização e a desenvolver estratégias para evitar problemas futuros.
- Ajuda no planejamento para a proteção de seus ativos financeiros e técnicos.
- Oferece orientação e suporte sobre as áreas de melhoria no futuro.

Categorias de análise de impacto

Você pode classificar amplamente a análise de impacto nas seguintes categorias:

Análise de impacto nos negócios

Se você for um usuário de negócios que gerencia principalmente os serviços ou processos de negócios, você deseja determinar o impacto de um tempo de inatividade em seus serviços e processos. Executar uma análise de impacto nos negócios relacionada ao processo pode ajudar sua empresa a atingir os seguintes objetivos:

- Prepare-se para as mudanças em um processo ou procedimento.
- Identifique os problemas associados a um processo.
- Mitigue os riscos que você pode enfrentar devido a um evento inesperado.

Análise de impacto técnico

Se você for um usuário de aplicação ou o gerente DE TI que gerencia principalmente um datacenter ou sistemas DE TI, você deseja determinar o impacto de um tempo de inatividade em seus dados e aplicações. Executar uma análise de impacto técnico pode ajudar você a analisar o impacto das mudanças técnicas no produto ou aplicação implantado. Fornece as informações sobre as áreas do sistema de informações que podem ser afetadas devido a uma mudança na seção específica ou nos recursos de uma aplicação.

Objetivo e método para criar a análise de impacto nos negócios

A análise de impacto nos negócios é normalmente realizada pelos usuários de negócios para analisar um serviço de negócios ou processo de negócios. Por exemplo, se você for um analista financeiro, poderá executar a análise de impacto nos negócios para estimar o impacto do tempo de inatividade de um processo ou serviço de negócios.

Objetivo

Os objetivos de realizar uma análise de impacto nos negócios são determinar as seguintes informações:

Tradução automática

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

- Determine a criticidade do processo.
- Determine o tempo em que uma empresa pode sobreviver sem o serviço ou processo de negócios.

Método para executar a análise de impacto nos negócios

Como usuário de negócios, você deseja analisar o serviço de negócios ou o processo estimando respostas para algumas das seguintes perguntas de avaliação:

- Quais são as categorias ou fatores de impacto que afetam o serviço ou o processo de negócios?
- Qual é o impacto do tempo de inatividade do processo ou serviço de negócios?
- Quantos clientes são afetados?
- Qual é o impacto na receita do tempo de inatividade para a organização?
- Há penalidades adicionais em que a empresa pode incorrer?
- Há um dano à reputação para a empresa?
- Qual é o custo adicional para reparar os danos, como cobertura da mídia do tempo de inatividade estimado?
- Que sistemas de suporte são necessários em um dia normal para que os processos de negócios sejam executados com eficiência?

. GCN líder ou gerente, quando você responde a essas perguntas de avaliação, isso ajuda a definir os objetivos de criar uma análise de impacto nos negócios.

Objetivo e método para criar a análise de impacto técnico

A análise de impacto técnico é normalmente realizada pelos responsáveis DE TI para analisar as aplicações ou sistemas que hospedam os dados. Por exemplo, se você for proprietário de TI de uma organização financeira, poderá executar a análise de impacto técnico para determinar a criticidade e os cronogramas das aplicações e a frequência para fazer backup dos dados.

Objetivo

Os objetivos de realizar uma análise de impacto técnico são determinar as seguintes informações:

- Criticidade da aplicação.
- Linha do tempo pela qual a empresa pode sobreviver sem a aplicação.
- Frequência para fazer backup dos dados

Método para executar a análise de impacto técnico

Como usuário de negócios, você pode executar a análise de impacto nos negócios estimando as respostas para as seguintes perguntas de avaliação de amostra:

- Se a aplicação não estiver funcional, qual será o impacto nos negócios?
- Quantos funcionários são afetados?
- A aplicação está voltada para fora?
- Quantos clientes serão afetados se a aplicação for externa?
- Que tipo de dados a aplicação processa?
- Com que frequência os dados mudam?

Tradução automática

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

Como usuário de negócios, quando você responde a essas perguntas de avaliação, isso ajuda a definir os objetivos da análise de impacto técnico.

Usando o fluxo de trabalho de análise de impacto nos negócios

Se você for um usuário do GCN, você pode usar o fluxo de trabalho de análise de impacto nos negócios para executar a análise de impacto nos negócios.

Os casos de uso de amostra a seguir são considerados para criar uma análise de impacto nos negócios com GCN:

- Avalie o nível de recuperação dos processos de negócios ou aplicações que são baseados nos modelos predefinidos.
- Identificar o objetivo do ponto de recuperação.
- Identificar o objetivo de tempo de recuperação.
- Identifique as dependências, como fornecedores, aplicações, instalações e outros elementos fundamentais.

Como pré-requisito para o fluxo de trabalho de análise de impacto nos negócios, o GCN O administrador da sua organização configura o modelo de BIA no GCN aplicação. O modelo oferece uma experiência do usuário do tipo pesquisa na forma de um questionário de avaliação.

Se você for GCN Administrador, você pode configurar as perguntas que são relevantes para sua organização e cenário no modelo de BIA. Para obter mais informações sobre como configurar o modelo de BIA com GCN função de administrador, consulte Configure modelos de BIA com avaliação legada.

Se você for GCN lead ou GCN gerente do programa, você pode responder ao questionário de avaliação no **Avaliações** do registro de análise de impacto nos negócios. Se você usa principalmente os serviços e processos de negócios, suas respostas servirão como pontos de dados principais para a avaliação do objetivo de tempo de recuperação e a avaliação de dependência. Com base em suas respostas, a criticidade do processo de negócios ou serviço e os cronogramas recomendados são determinados.

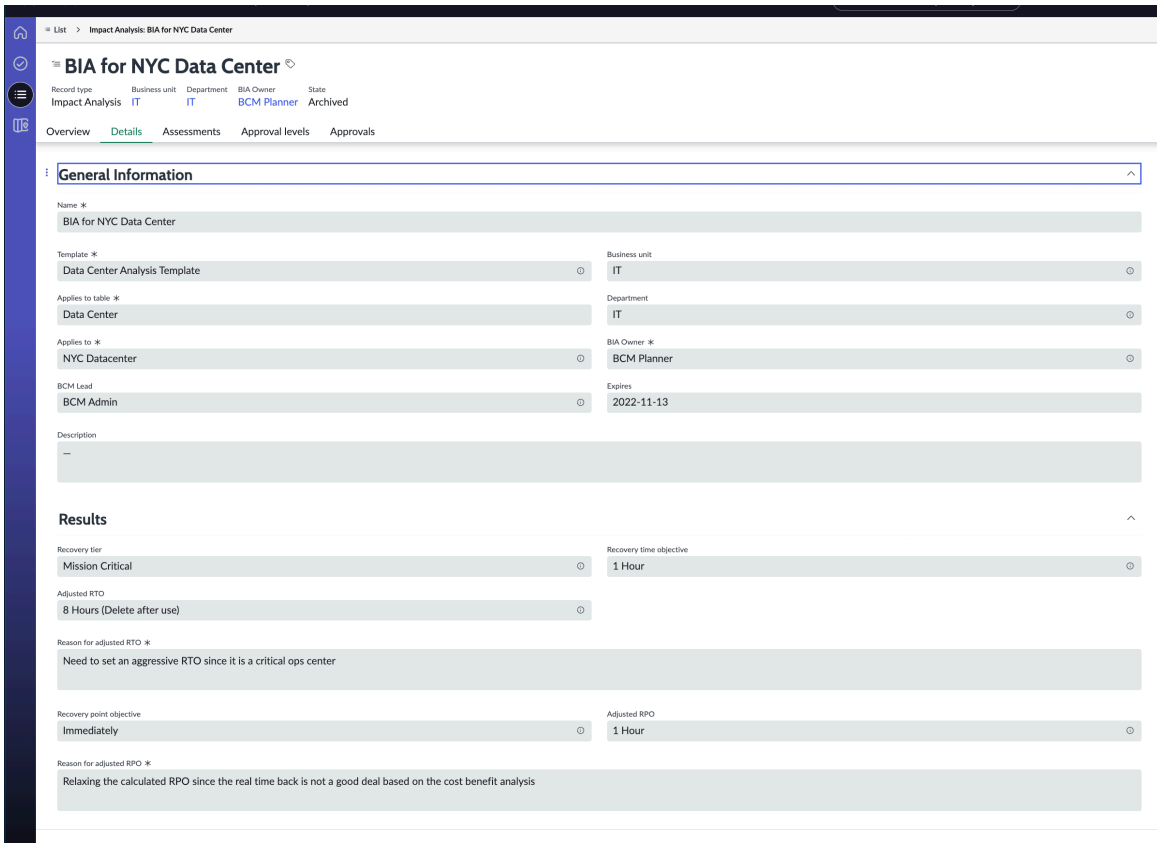
Se você for GCN lead ou GCN Gerente de programa que lida com os sistemas DE TI, dados e aplicações, suas respostas servem como pontos de dados principais para a avaliação do objetivo do ponto de recuperação. Com base nas respostas recebidas ao questionário, a aplicação calcula a criticidade do processo de negócios ou serviço e as linhas do tempo recomendadas.

Resultado da análise de impacto em GCN

Depois de receber respostas ao questionário, o GCN a aplicação calcula os resultados da análise de impacto nos negócios. Os resultados são exibidos em **Resultados** . **Detalhes** no registro de análise de impacto nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



. GCN a aplicação exibe os seguintes resultados principais no registro de análise de impacto nos negócios:

Nível de recuperação

. GCN a aplicação determina a criticidade do processo. É conhecido como o nível de recuperação. Por exemplo, um nível de recuperação pode ser não essencial ou crítico para o seu negócio.

Objetivo de tempo de recuperação

. GCN A aplicação ajuda a determinar o tempo em que a organização pode sobreviver sem o processo de negócios que é o objetivo de tempo de recuperação (RTO).

RTO ajustado

O responsável pela análise de impacto nos negócios pode ajustar o valor do objetivo de tempo de recuperação por motivos práticos. O valor ajustado é exibido em **RTO ajustado** . **Resultados** seção. Se você for o responsável pela análise de impacto nos negócios e tiver ajustado o valor de RTO com um motivo durante a avaliação, o motivo do ajuste será exibido em **Motivo do RTO ajustado** campo.

Dependências

. GCN a aplicação ajuda você a determinar os sistemas de suporte ou as dependências necessárias em um dia normal para que os processos de negócios sejam executados com eficiência. Por exemplo, você pode ter as seguintes dependências para sua empresa:

- Pessoas
- Instalação
- Aplicação
- Fornecedores

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre o objetivo de tempo de recuperação, o objetivo do ponto de recuperação e os níveis de recuperação, consulte RTO, RPO e camadas de recuperação.

Modelos de análise de impacto nos negócios (BIA)

. Gestão de continuidade de negócios A aplicação fornece modelos de análise de impacto nos negócios (BIA) pré-configurados para criar uma análise de impacto nos negócios. Se você for GCN Ou administrador de BIA, você pode usar **Modelos de BIA** do Gestão de continuidade de negócios aplicação. Você pode selecionar o tipo de modelo, elementos, categorias de impacto e assim por diante para a análise de impacto nos negócios.

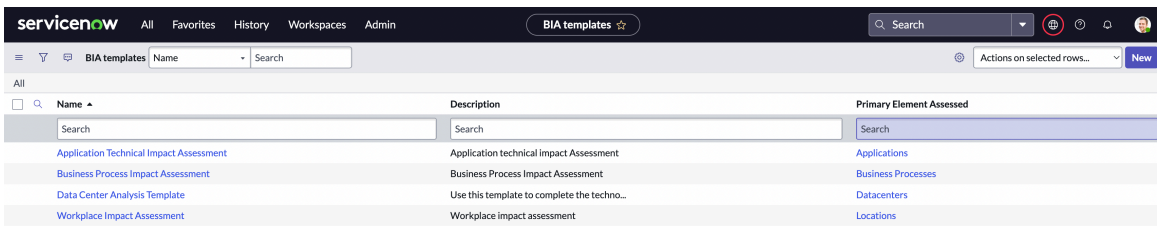
Vantagens de usar um modelo de BIA

Os modelos de BIA armazenam informações como as categorias de impacto e os grupos de dependência dos quais um processo de negócios depende. O uso de um modelo de BIA oferece as seguintes vantagens:

- Simplifica o processo de criação de uma análise de impacto nos negócios.
- Preenche previamente os modelos para economizar tempo e recursos.
- Ajuda a definir o tipo de objeto primário para o qual você pode usar o modelo de BIA. Por exemplo, você pode usar o modelo de análise de impacto técnico da aplicação para executar uma análise de impacto técnico de uma aplicação de TI.
- Preenche os grupos de dependência automaticamente na BIA.
- Ajuda você a selecionar as categorias de impacto relevantes para sua organização.

Modelos de BIA em GCN

Se você tiver a função sn_gcn.admin, poderá exibir os modelos de BIA que são instalados com dados de demonstração ao instalar a aplicação ou configurar um modelo de BIA no **Modelos de BIA** módulo. O exemplo a seguir mostra os modelos de BIA que são instalados com dados de demonstração no Gestão de continuidade de negócios aplicação.



Configuração do modelo de BIA

Com a função sn_gcn.admin, você pode configurar os seguintes detalhes no modelo BIA:

Nome e descrição

Use **Nome** e. **Descrição** campos para pesquisar o nome e selecionar um modelo apropriado para sua análise de impacto nos negócios.

Elemento primário avaliado

Selecione o tipo de elementos que você planeja avaliar, como Processos de negócios ou serviço de IC.

Categorias de impacto

Avalie categorias de impacto específicas durante a análise de impacto nos negócios. Por exemplo, você planeja avaliar o impacto financeiro e o impacto jurídico de um tempo de inatividade.

Tradução automática

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

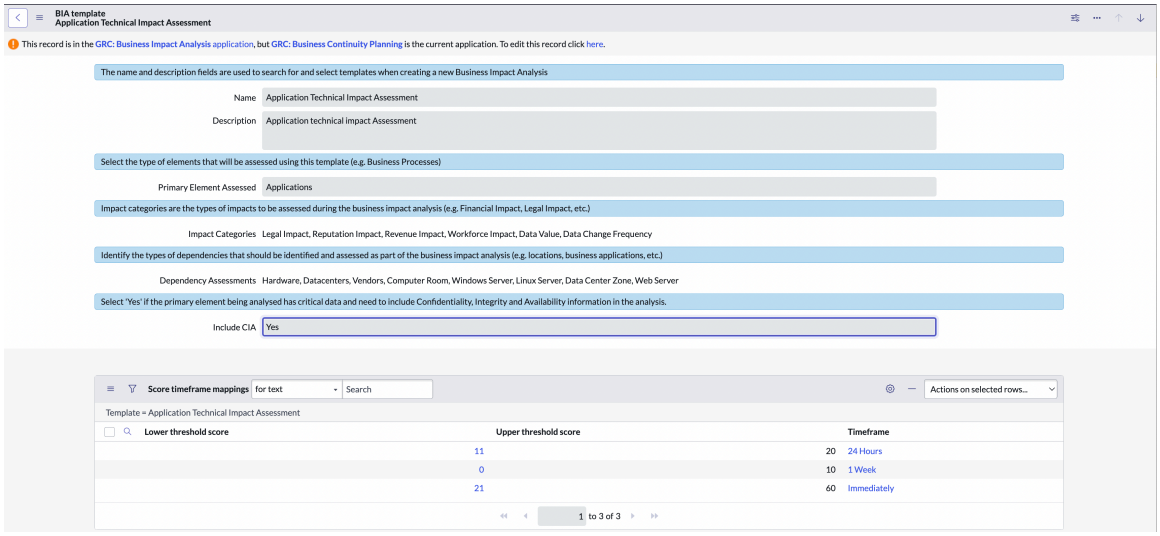
Avaliações de dependência

Identifique as dependências para sua análise de impacto nos negócios.

Incluir CIA

Inclua informações de CIA (Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade) em sua análise de impacto nos negócios se o elemento primário que está sendo analisado tiver dados críticos.

O exemplo a seguir mostra a configuração de amostra de um modelo de BIA em uma instância.

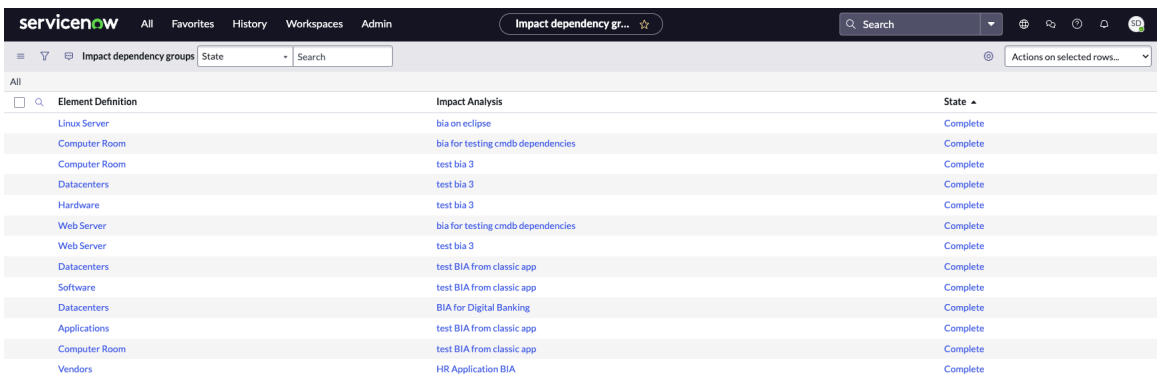


Configurar um modelo de BIA

Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de BIA com a função sn_gcn.admin, consulte Configure modelos de BIA com avaliação legada.

Grupos de dependência de impacto

O modelo de BIA usado para criar uma análise de impacto nos negócios tem grupos de dependência associados a ele. Ao conduzir uma avaliação, os grupos de dependência são preenchidos automaticamente na BIA. Você pode exibi-los como aplicações, hardware, software, fornecedores, locais de trabalho, e outros, cada um em seu próprio contêiner, dependendo de quantos desses grupos estão associados ao modelo.



Cada um deles é um grupo de dependência e você pode adicionar ou remover itens que pertencem a cada grupo em seu contêiner.

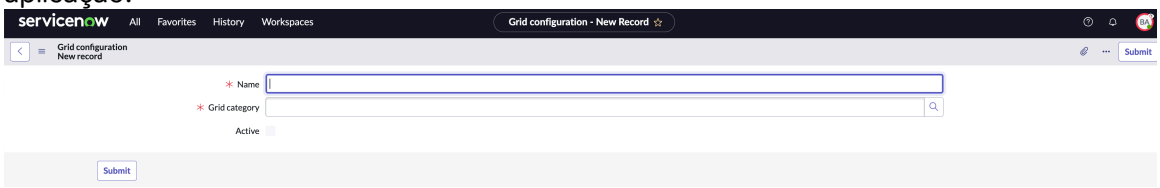
Tradução automática

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

Configurações e categorias de grade

Você pode definir a configuração de grade para renderizar a grade de avaliação de dependência de BIA com colunas configuradas. Você pode definir a categoria de grade, como Avaliação de dependência, para a qual a configuração de grade é aplicável.

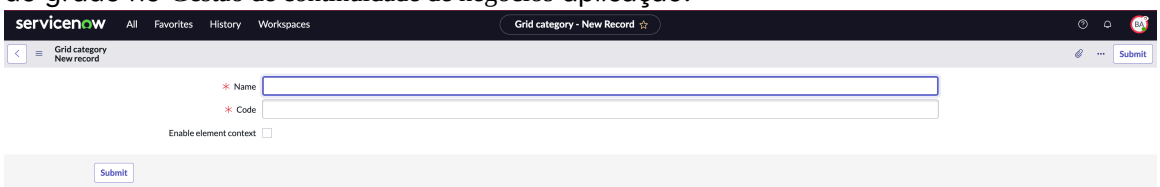
O exemplo a seguir mostra a configuração de grade no Gestão de continuidade de negócios aplicação.



Nota: A configuração de grade é usada em GCN clássico Espaço apenas. Começando com Zurich versão, o. GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura.

Para obter mais informações sobre como configurar a grade no Gestão de continuidade de negócios aplicação, consulte Defina a configuração de grade para avaliação de dependência de BIA.

O exemplo a seguir mostra a configuração de uma categoria de grade no Gestão de continuidade de negócios aplicação.



Nota: As categorias de grade são usadas em GCN clássico Espaço apenas. Começando com Zurich versão, o. GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura.

Planejamento de continuidade de negócios

O planejamento de continuidade de negócios ajuda você a aprovar e reduzir o risco no momento de um evento. Você pode abordar e planejar o escopo primário das atividades, documentação, cenários de perda, equipes de recuperação, aprovações, e assim por diante. Em seguida, você pode configurar um fluxo de trabalho estruturado de suas tarefas de planejamento de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN.

Ao criar um plano de continuidade de negócios abrangente para diferentes possíveis cenários de interrupção, sua organização está equipada para enfrentar uma crise ou qualquer situação adversa.

Etapas envolvidas na criação de um plano de continuidade de negócios

Normalmente, as seguintes etapas envolvem a criação de um plano de continuidade de negócios:

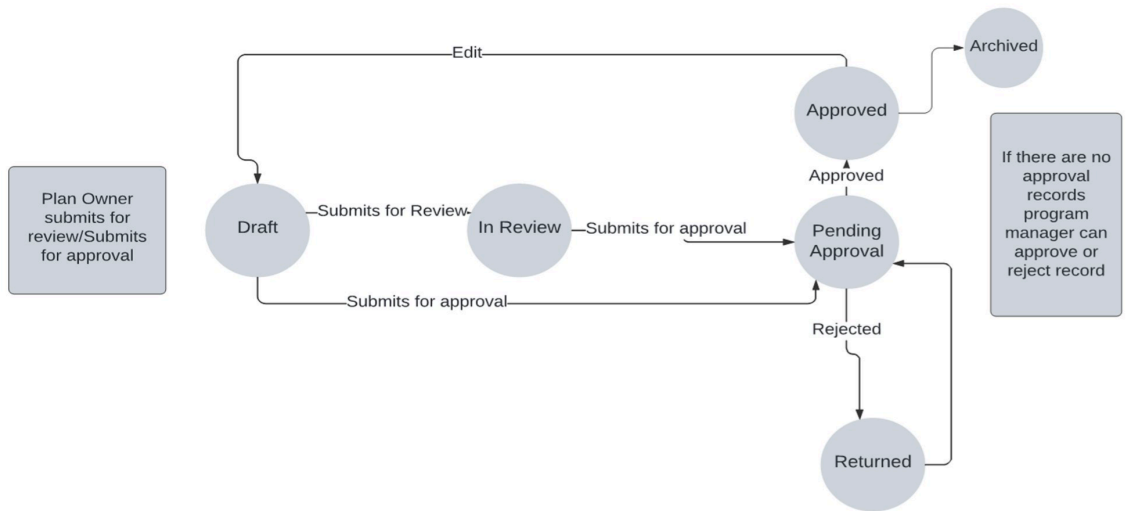
- O gerente ou planejador do programa de GCN cria um plano de continuidade de negócios na página inicial ou na página de registro de planejamento na exibição de lista do Espaço UIB da GCN.
- O gerente ou planejador do programa de GCN adiciona detalhes adicionais para o plano de continuidade de negócios, como escopo, seção de documentação, equipes de recuperação, planos relacionados e assim por diante.

Tradução automática

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

- O responsável pela análise de impacto nos negócios revisa as informações e envia a análise para revisão e aprovação ao gerente de negócios para serviços ou gerente DE TI para aplicações, respectivamente.
- O gerente de negócios, gerente DE TI ou GCN o líder revisa os detalhes do plano de continuidade de negócios e o aprova.
- O plano de continuidade de negócios aprovado é movido para **Aprovado** e, mais tarde, ele é movido para **Arquivado** estado.
- O responsável pelo plano de continuidade de negócios pode gerar o PDF do plano e salvar uma cópia para referência.

Um fluxo de trabalho típico do plano de continuidade de negócios é mostrado no exemplo a seguir:



Configure tarefas para planejamento de continuidade de negócios

Se você for o administrador de BCP, poderá exibir Configurar um plano de continuidade de negócios Para obter informações sobre as tarefas de configuração do BCP.

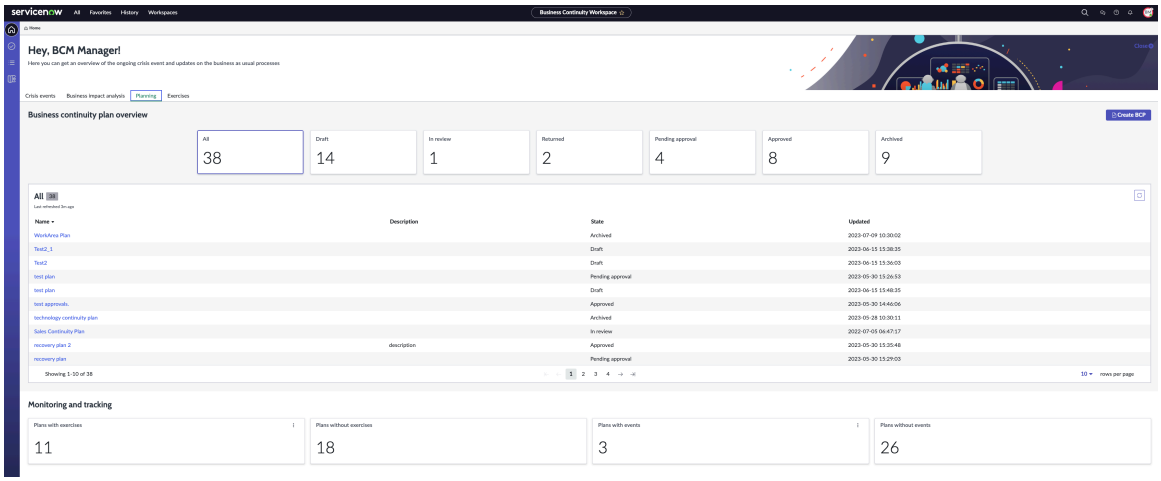
Criação de um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios

se você for o responsável pelo plano de continuidade de negócios, poderá criar um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

Tradução automática

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

- Você pode navegar até **Planejamento** Na página inicial e selecione **Criar BCP** conforme mostrado no exemplo a seguir.



  Para obter a descrição dos cartões e botões de ação no **Planejamento** Da página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a exibição de lista e selecionar **Novo** Nos registros de planejamento.

Para criar um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios, consulte Crie um plano de continuidade de negócios. Para obter informações sobre como gerenciar tarefas relacionadas a um plano de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para BCPs.

Ativos e planos relacionados ao BCP

Você pode identificar os ativos e planos relacionados a um plano de continuidade de negócios. Em seguida, você pode recuperar os ativos em sua fase de planejamento. Reutilize os dados de relacionamento do item de configuração que fluem do CMDB para a análise de impacto nos negócios (BIA) durante a avaliação de dependência para identificar os ativos em seu plano.

Ativos relacionados

Se você adicionou um processo de negócios ou um local como um item no **Escopo primário** painel do registro e, se o item com escopo estiver relacionado à análise de impacto nos negócios, todos os ativos relacionados à análise de impacto nos negócios serão listados em **Ativos relacionados** painel no registro.

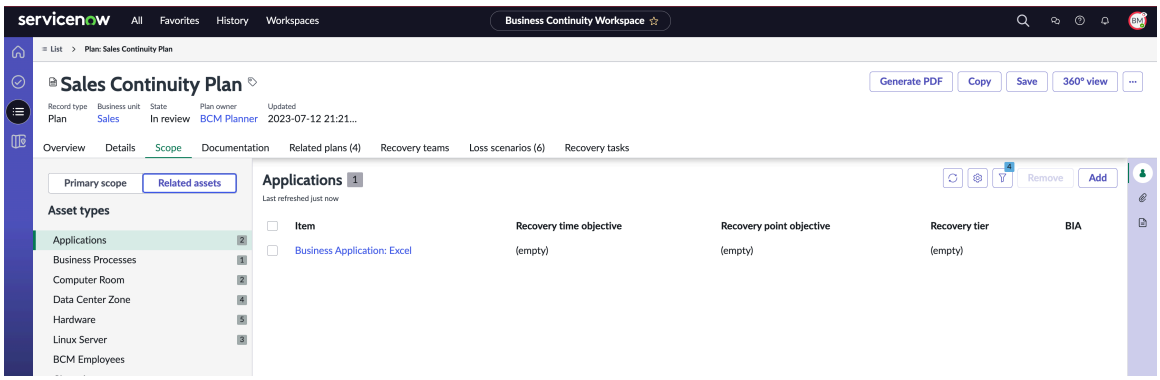
Em outras palavras, o item de configuração do CMDB adicionado como uma dependência na análise de impacto nos negócios é inserido no plano como um ativo relacionado. A origem desses ativos relacionados é exibida como a análise de impacto nos negócios.

Ao criar um plano, você também seleciona um elemento primário que o plano cobre. Com base no escopo selecionado no plano de continuidade de negócios ou no elemento primário do plano, a aplicação adiciona os ativos relacionados e os planos relacionados durante a fase de planejamento. Esses itens podem ser processos de negócios, aplicações de negócios críticas, datacenters ou recursos que trabalham em um local. Se armazenadas na análise de impacto nos negócios, todas essas dependências serão copiadas para o plano no **Ativos relacionados** além de outras dependências que são adicionadas ao criar a análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra o escopo primário e os ativos relacionados para um plano de continuidade de negócios.



Planos relacionados

Depois que os ativos forem copiados para o plano, se houver planos anexados a qualquer um dos ativos relacionados, esses planos serão extraídos e listados automaticamente em **Planos relacionados** guia. Os ativos no plano são as entidades que serão recuperadas pelo plano durante o evento. Quando os planos relacionados são extraídos para a fase de planejamento, você também pode criar as tarefas de recuperação. Como planejador, você pode definir uma sequência para a execução das tarefas de recuperação do plano principal e seus subplanos dependentes.

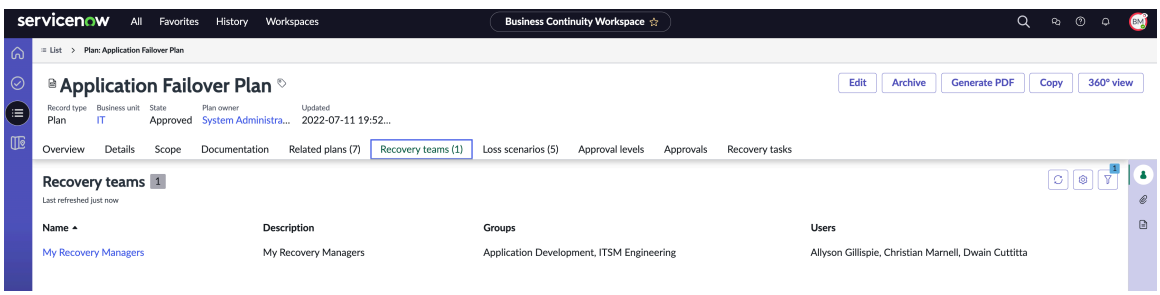
Equipes de recuperação, cenários de perda e tarefas de recuperação

O espaço de planejamento de continuidade de negócios orienta você a concluir seu plano de continuidade de negócios. Você pode criar uma equipe de recuperação, definir funções para os usuários e direcionar a equipe para executar o plano. Ao criar um plano de continuidade para um departamento ou uma unidade de negócios, é necessário identificar os cenários de perda do plano de continuidade de negócios.

Equipes de recuperação

Você pode criar uma equipe de recuperação inserindo o nome e a descrição de uma equipe de recuperação ou atualizando uma equipe de recuperação existente. Você pode selecionar um ou mais usuários e grupos nas respectivas listas.

A descrição da equipe de recuperação também indica as responsabilidades dos usuários e grupos atribuídos à equipe de recuperação. Você também pode criar uma equipe de recuperação e adicionar a atribuição de usuário e grupo posteriormente, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Grupos de recuperação e grupos de atribuição

Ao elaborar os detalhes do plano, os proprietários do plano de continuidade de negócios podem atribuir um ou mais grupos de recuperação e usuários individuais às equipes de

Tradução automática

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

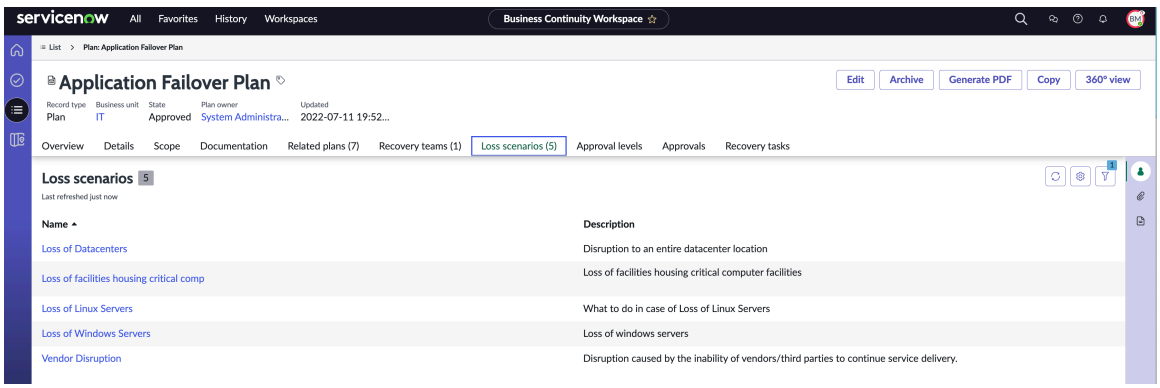
recuperação. Ao criar tarefas de recuperação, o proprietário pode atribuí-las a um ou mais grupos de atribuição e às equipes de recuperação apropriadas. Atribuídos adicionais também podem ser adicionados às atribuições de tarefa de recuperação.

Cenários de perda

Identificar um cenário de perda ajuda sua empresa a se preparar para eventos disruptivos futuros e continuar com suas funções de negócios normalmente.

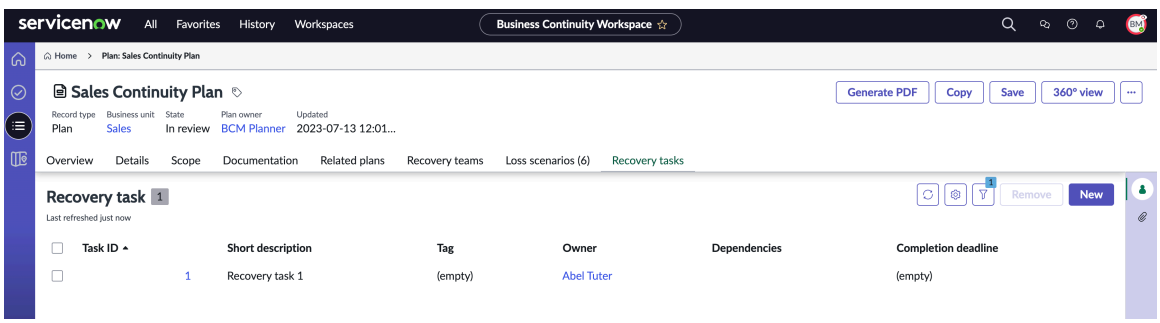
. GCN função de administrador, você cria um plano de continuidade de negócios usando o modelo de plano. Os cenários de perda identificados no modelo de plano são associados automaticamente ao plano que você criou.

Seu plano tem um conjunto básico de cenários de perda anexado a ele. Em seguida, você pode adicionar cenários de perda adicionais ao plano de acordo com seu requisito no Espaço UIB da GCN conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tarefas de recuperação

Você pode atribuir a tarefa de recuperação a um grupo identificando um responsável para executar os processos e procedimentos de uma recuperação. A tarefa de recuperação contém os detalhes do item a ser recuperado e a hora em que ela deve ser realizada, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Casos de uso para planejamento de continuidade de negócios

Esta seção descreve os casos de uso comuns que são usados para o planejamento de continuidade de negócios no Gestão de continuidade de negócios aplicação. Você pode implantar esses casos de uso individualmente ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Você pode criar seu plano de continuidade de negócios com base em sua estratégia de recuperação, parceiros, equipes, ferramentas e processos necessários para implementar o plano.

Tradução automática

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

Considere o exemplo de um ataque de ransomware a uma corporação financeira. O ataque pode interromper serviços críticos, como serviços públicos, transporte, pagamentos e assim por diante. Se um plano de continuidade de negócios estiver em vigor, os consultores e profissionais DE TI de emergência poderão tomar as seguintes ações preventivas:

- Encerre os serviços DE TI.
- Restaure os serviços do componente de recuperação de dados de desastre no plano.
- Controle os danos movendo os servidores de dados essenciais para um local externo.

Casos de uso típicos para planejamento de continuidade de negócios

Casos de uso típicos de BCP

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
Crie um plano de recuperação padronizado	O BCP ajuda você a decretar e mitigar o risco no momento de um evento, abordando itens de ação, como ativos de plano, atividades, equipes de recuperação, documentação, políticas, e procedimentos. O registro do plano passará por um ciclo de estados antes de: • Rascunho -> Em revisão -> Aprovação pendente -> Aprovado -> Arquivado • Em **Aprovação pendente** estado, o plano pode ser rejeitado de volta para **Retornado** estado.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário cria um plano
Atualize dependências no plano	Atualizar dependências no plano: 1. Permite que os usuários exibam e configurem os ativos afetados no plano	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário seleciona o botão Atualizar dependências. Trabalho agendado Atualizar snapshot

Tradução automática

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

Casos de uso típicos de BCP

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	2. Monitore o RTO, o RPO e o nível de recuperação de cada ativo e identifique quaisquer lacunas/ riscos quando o ativo estiver inativo 3. Exiba o relacionamento dos ativos primários e ativos relacionados		de dependências do BCP é executado 2.
Configure as dependências do plano	Forneça configurações para que os usuários configurem quais dependências desejam para os planos, incluindo: **1.** Configure as origens que eles desejam extrair de suas dependências, incluindo CMDB, BIA downstream, BIA upstream **2.** Escolha se eles desejam extrair o último registro atualizado ou todos os registros da origem **3.** Configure os usuários e os grupos que eles desejam notificar por e-mail **4.** Configure quais campos do plano serão atualizados sempre que eles atualizarem as dependências **5.** Configure a que tipo de planos	Administrador de GCN	O usuário cria ou atualiza registros navegando até Configuração de atualização de dependência de todos -> Planejamento

Tradução automática

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

Casos de uso típicos de BCP

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	as configurações devem ser aplicadas		
Criar documentações	Fornece uma seção e modelos para o usuário documentar os objetivos, objetivos e escopos necessários no contexto do plano.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário cria um plano usando um modelo de plano com seções de documento definidas. 2. O usuário seleciona Criar nova seção na guia Documentação.
Criar equipes de recuperação	Define as equipes responsáveis pela execução dos planos durante o processo de recuperação. Atualmente, ele é usado em tarefas de recuperação	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário seleciona o botão Novo na lista relacionada Equipes de recuperação.
Monitore os cenários de perda do plano	Crie cenários de crise que podem ser incluídos em seu plano (por exemplo, perda de datacenters ou interrupção do fornecedor) e adicione dependências de ativos ou estratégias de recuperação aos cenários de perda.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário cria um plano usando um modelo de plano com cenários de perda definidos. 2. O usuário seleciona Adicionar na guia Cenários de perda.
Enviar para Aprovação	Crie configurações de aprovação, incluindo grupos, usuários ou regras para padronizar o processo de aprovação	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário seleciona Enviar para aprovação.
Gerar PDF	Resuma os detalhes do plano (escopos, dependências de ativos, planos relacionados, equipes de recuperação, tarefas de recuperação) em um formato PDF.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário seleciona o botão Gerar PDF.

Tradução automática

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

Casos de uso típicos de BCP

Nome do caso de uso	descrição	Funções	Ações para o caso de uso
	2. Permite que os usuários escrevam scripts e formatem o PDF por meio de modelos de documento e scripts de documento.		
Copiar Plano	Copie planos existentes, incluindo seus detalhes e listas relacionadas	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário seleciona o botão Copiar.
Adicionar plano relacionado	Adicione relacionamento do plano relacionado à lista relacionada do plano.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário adiciona um plano relacionado.
Evite criar tarefas cíclicas para o mesmo plano ao adicionar dependências do plano.	Interrompa o processamento do mesmo plano se ele já fizer parte da hierarquia. Evite a criação dessas dependências de plano durante a fase de planejamento. Verifique se a dependência do plano na tarefa de recuperação não cria um ciclo.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário adiciona um plano ativado à tarefa de recuperação do plano.
Ordem de execução da tarefa	As tarefas em um plano podem ser paralelas e sequenciais com base nas dependências da tarefa. Portanto, as tarefas em um plano devem ser solicitadas.	GCN Planner, GCN Manager, GCN Admin	O usuário adiciona tarefas de recuperação

Tradução automática

Definições e variáveis de elemento

Uma definição de elemento é um item de configuração avaliado na análise de impacto nos negócios. As definições de elemento também são recuperadas no plano de continuidade de negócios. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar uma variável de elemento necessária para uma dependência específica de um elemento.

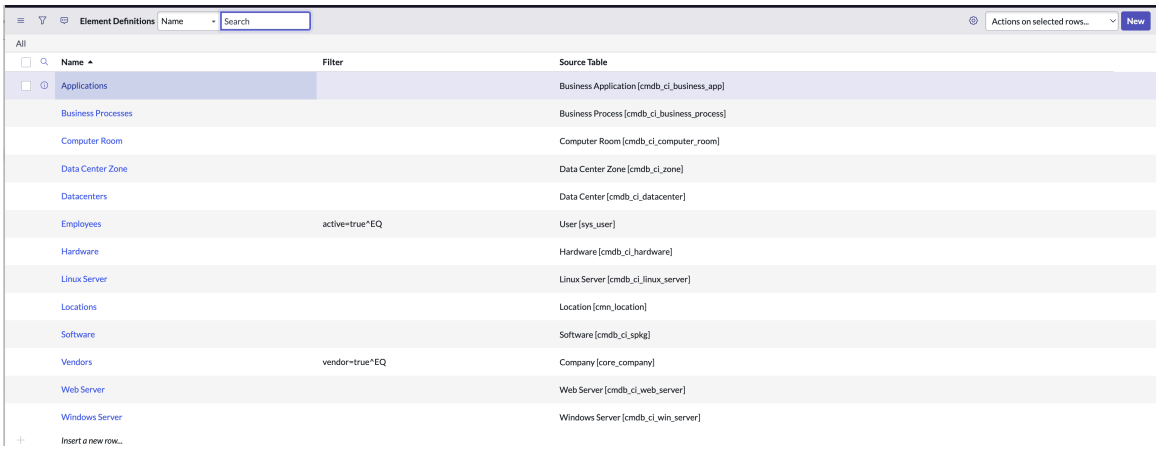
. GCN o administrador pode configurar as definições de elemento no Gestão de continuidade de negócios aplicação. Normalmente, as definições de elemento a seguir são definidas no Gestão de continuidade de negócios aplicação:

- Aplicações
- Processos de negócios
- Sala de Computadores
- Zona do datacenter

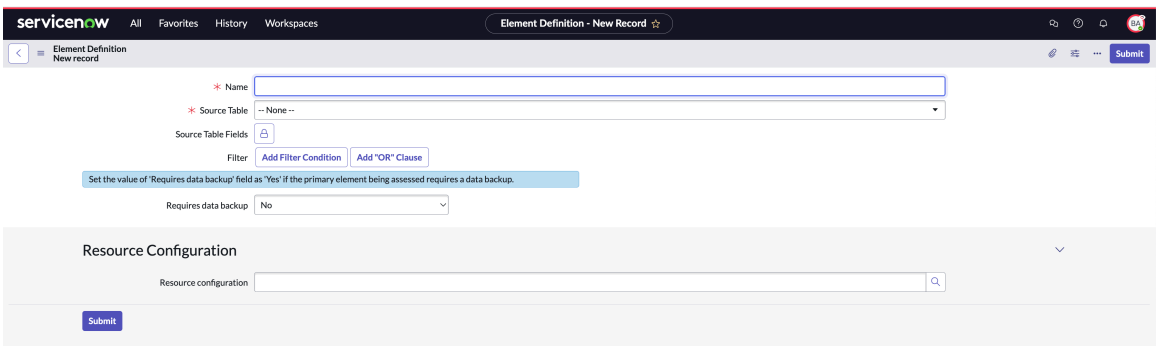
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Datacenters
- Funcionários
- Servidor Linux
- Localizações
- Software
- Fornecedores
- Servidor Web
- Servidor Windows

O exemplo a seguir mostra as definições de elemento em uma instância.



O exemplo a seguir mostra a configuração de uma definição de elemento pelo Gestão de continuidade de negócios administrador.



Configuração de uma definição de elemento

Para obter mais informações sobre como configurar uma definição de elemento com GCN função de administrador, consulte Configure a definição do elemento.

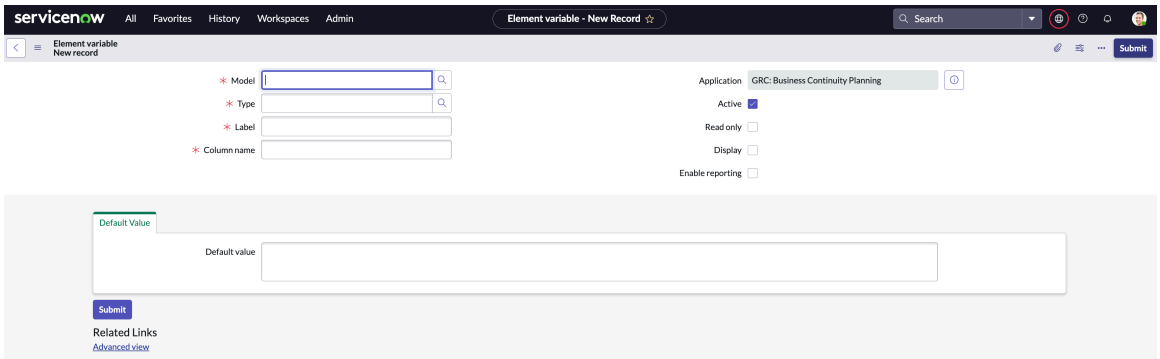
Nota: Começando com Xanadu Versão, o filtro de definição de elemento para a definição de elemento de hardware foi atualizado. Agora você pode adicionar um ativo de servidor Windows na definição de elemento de servidor Windows ou um ativo de servidor Linux na definição de elemento de servidor Linux. No entanto, você não pode adicionar o ativo do servidor Windows ou o ativo do servidor Linux no filtro da definição do elemento Hardware.

Tradução automática

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

Configuração de uma variável de elemento

Como administrador do sistema funcional, você pode configurar uma variável de elemento necessária para uma dependência específica de um elemento. O exemplo a seguir mostra a exibição de um administrador do registro de variável de elemento.



Para obter mais informações sobre como configurar uma variável de elemento no Gestão de continuidade de negócios aplicação com função de administrador, consulte Configure variáveis de elemento para definições de elemento.

Exercícios

Os exercícios são usados para fornecer testes contínuos e melhoria dos planos de continuidade. Você pode usar os exercícios para finalizar seu plano de continuidade de negócios e melhorar sua eficácia e usabilidade em um evento de crise real. Você pode gerenciar seus exercícios em Espaço UIB da GCN.

Etapas envolvidas na criação de um exercício

Normalmente, as seguintes etapas estão envolvidas na criação de um exercício:

- . GCN O gerente de programas cria um exercício na página inicial ou na página de registro de exercícios na exibição de lista do Espaço UIB da GCN.
- . GCN o gerente do programa adiciona detalhes adicionais para o exercício, como um ativo, plano e tarefa de evento.
- . GCN o gerente do programa envia a tarefa de evento relacionada ao exercício para uma aprovação.
- Atribuído GCN o gerente do programa revisa os detalhes da tarefa do evento e aprova o exercício.
- O exercício é movido para **Aprovado** estado. Um exercício aprovado é movido para **Arquivado** declare mais tarde.
- . GCN O gerenciador de programas pode gerar o PDF dos detalhes e salvar uma cópia para referência.

Tipos de exercícios

. GCN a aplicação cria os seguintes tipos de exercícios:

- Funcional
- Simulação
- Mesa
- Tutorial

Tradução automática

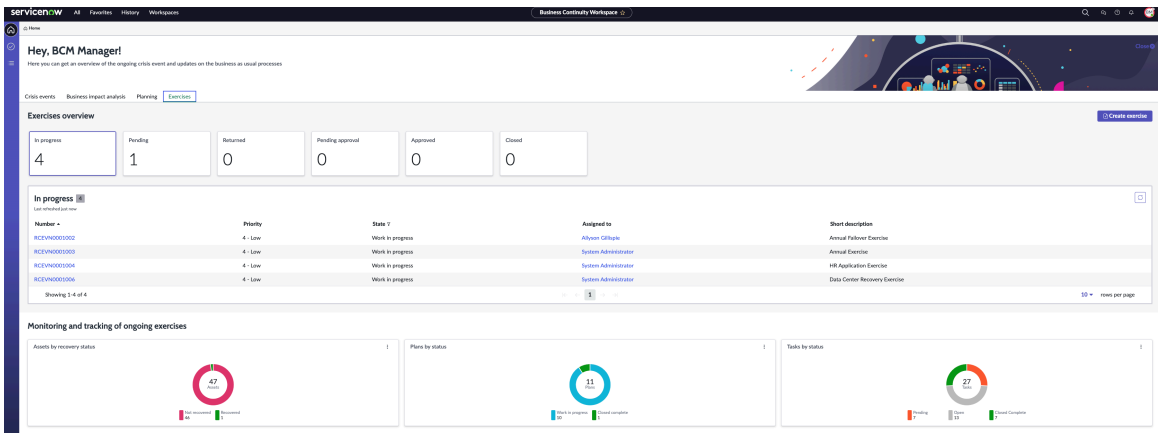
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tecnicamente, todos os exercícios são tratados da mesma forma. No entanto, somente exercícios funcionais geram tarefas automaticamente, enquanto os exercícios de simulação, Tabletop e Passo a passo não têm diferenças técnicas em sua implementação.

Criando um exercício em Espaço de continuidade de negócios

Se você for GCN gerente de programas, você pode criar um exercício em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

- Você pode navegar até **Exercícios** Na página inicial e selecione **Criar exercício** conforme mostrado no exemplo a seguir.



  Para obter a descrição dos cartões e botões de ação no **Exercícios** Da página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a exibição de lista e selecionar **Novo** Nos registros de exercícios.

Para criar um exercício em Espaço de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para exercícios.

Eventos de crise

Gestão de um evento de crise em Espaço UIB da GCN ajuda você a minimizar o tempo de inatividade de funções e processos de negócios críticos em sua organização. Também é usado para minimizar o impacto financeiro, de reputação, jurídico e regulatório durante um evento de crise.

Etapas envolvidas na criação de um evento de crise

Normalmente, as seguintes etapas estão envolvidas na criação de um evento de crise:

- . GCN O gerente de programas cria um evento de crise na página inicial ou na página de registro de eventos de crise na exibição de lista do Espaço UIB da GCN.
- . GCN o gerente do programa adiciona detalhes adicionais para o evento de crise, como um ativo, plano e tarefa de evento.
- . GCN o gerente do programa envia a tarefa de evento relacionada ao evento de exercício para uma aprovação.
- Atribuído GCN o gerente do programa revisa os detalhes da tarefa do evento e aprova o evento.

Tradução automática

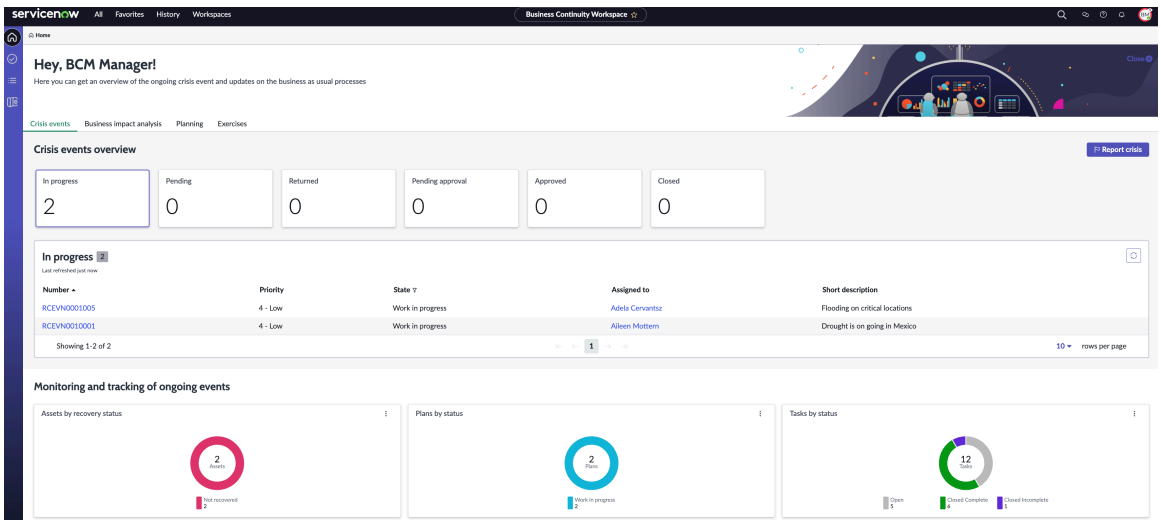
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- O evento de crise é movido para **Aprovado** estado. Um evento de crise aprovado é movido para **Arquivado** declare mais tarde.
- . GCN O gerenciador de programas pode gerar o PDF dos detalhes e salvar uma cópia para referência.

Criando um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios

Se você for o gerente do programa de GCN, poderá criar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios usando uma das seguintes opções:

- Você pode navegar até **Eventos de crise** Na página inicial e selecione **Relatar crise** conforme mostrado no exemplo a seguir.



  Para obter a descrição dos cartões e botões de ação no **Eventos de crise** Da página inicial, consulte Exibição da página inicial.

- Você também pode navegar até a exibição de lista e selecionar **Novo** Nos registros de eventos de crise.

Para criar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise.

Interface do Mapa de crises

Você pode integrar Mapa de crises com GCN e iniciar os fluxos de trabalho de resposta para gestão de crises. Depois de instalar o. Mapa de crises, você pode exibir **Feeds de dados de ameaça e alerta** módulo em seu GCN instância da aplicação.

Feeds, alertas e eventos em GCN

Ao integrar o. Mapa de crises aplicação com GCN, você pode exibir e analisar feeds, alertas e eventos de diferentes locais no Mapa de crises exibir.

Feed

Um feed é um conteúdo de notícias atualizado com frequência e fornecido em um site mundial. Você pode assinar um feed de notícias inserindo manualmente o URL do canal de feed no **Web** Campo do formulário Feed.

Alerta

Tradução automática

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

Um alerta é uma notificação que relata um incidente ocorrido em um local e hora específicos. Primeiro, um incidente ou um evento supostamente acontece. Em seguida, o alerta aciona uma notificação que relata ou notifica o incidente para as pessoas interessadas executarem uma ação.

Evento

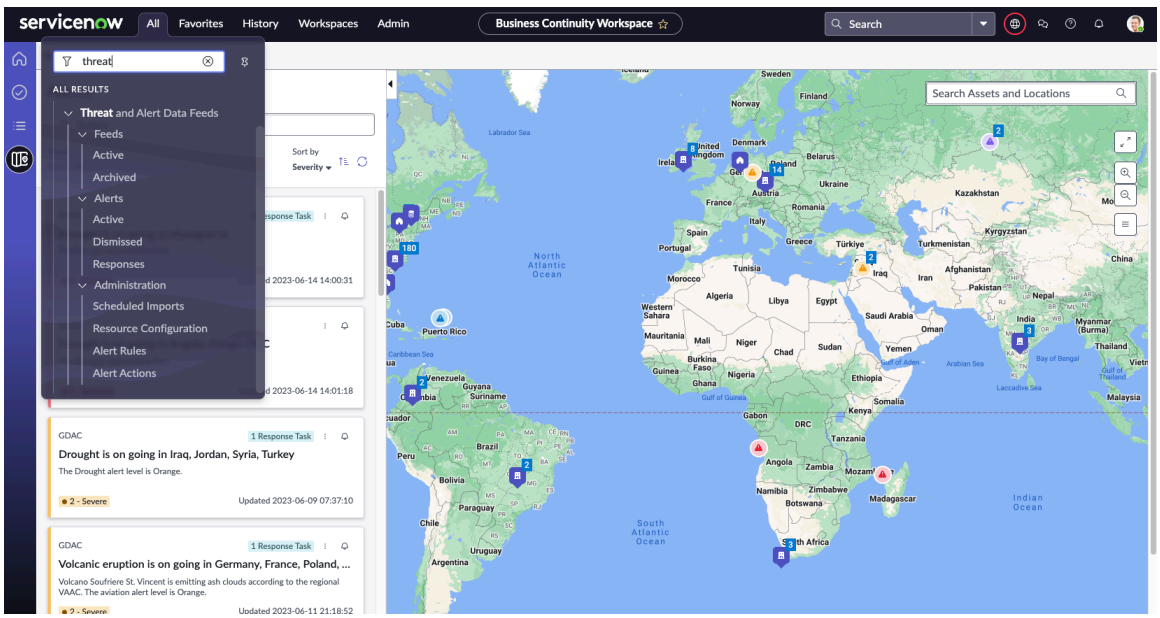
Com base na gravidade dos alertas, você pode executar ações como notificar as partes interessadas sobre o incidente ou declarar um evento de crise. Um evento pode se tornar um evento de crise se interromper as operações de negócios. Para obter informações sobre eventos de crise, consulte Mapa de crises exibição. Em seguida, você pode ativar os planos de continuidade de negócios para os locais afetados pelo evento.

Módulo de feeds de dados de alerta e ameaça no GCN

. **Feeds de dados de ameaça e alerta** módulo em GCN exibe as seguintes informações:

- **Feeds**
- **Alertas**
- **Administração**

. **Feeds de dados de ameaça e alerta** o módulo é mostrado no exemplo a seguir.



Módulo de feeds em GCN

Um feed de ameaças são as informações de inteligência de dados de uma ameaça potencial ou atual que pode representar um perigo para uma organização. A TI pode interromper a rotina de negócios ou desabilitar seus processos de negócios. . Mapa de crises A aplicação recebe os feeds de fontes de terceiros, como Feeds GDAC e Alertas do governo do tempo.

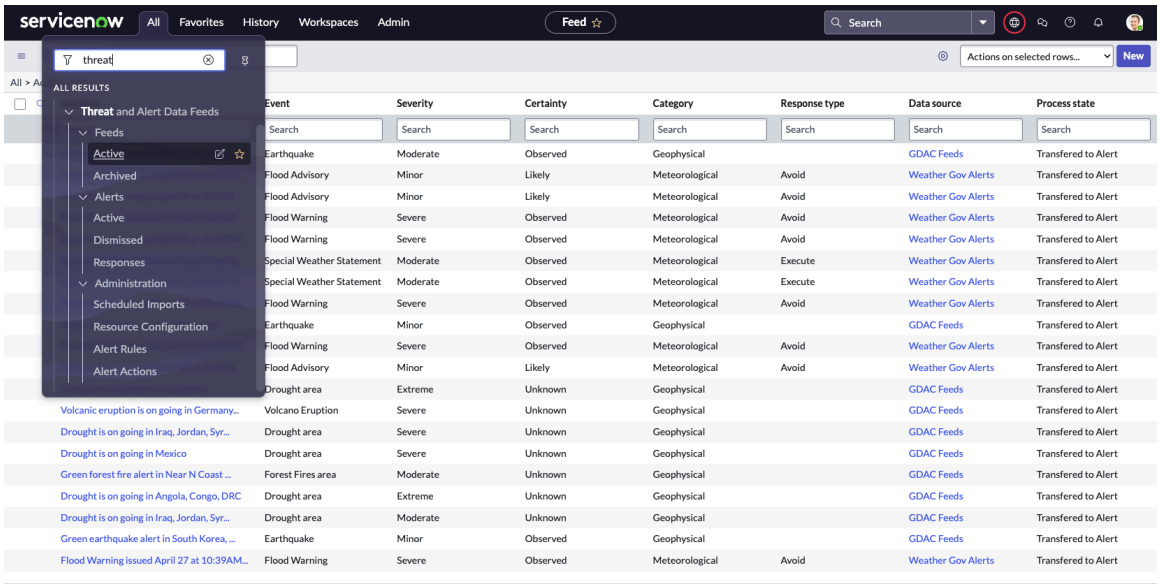
. **Feeds** módulo em GCN exibe os seguintes tipos de feeds:

- **Feeds ativos**
- **Feeds arquivados**

Uma exibição de amostra dos feeds ativos é exibida no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



Você pode usar **Personalizar lista** ícone para configurar as colunas da lista no **Feeds** módulo. Por exemplo, você pode exibir os seguintes detalhes adicionais no alerta:

- Títulos
- Evento
- Gravidade
- Certeza
- Categoria
- Tipo de resposta
- Fonte de dados
- Estado do processo

Os feeds de ameaças incluem informações sobre eventos de interrupção em tempo real, conforme mostrado na seguinte lista de exemplo:

- Distúrbios civis ou motins
- Aviso de flood
- Aviso de enchente
- Área seca
- Terremoto
- Furacão
- Avisos de incêndio ou sinalizador vermelho
- Guerra ou conflito militar
- Erupção do vulcão

Módulo de alertas no GCN

Um alerta é uma notificação que relata um incidente ocorrido em um local e hora específicos. Primeiro, um incidente ou um evento supostamente acontece. Em seguida, o alerta aciona uma notificação que relata ou notifica o incidente para as pessoas interessadas executarem uma ação.

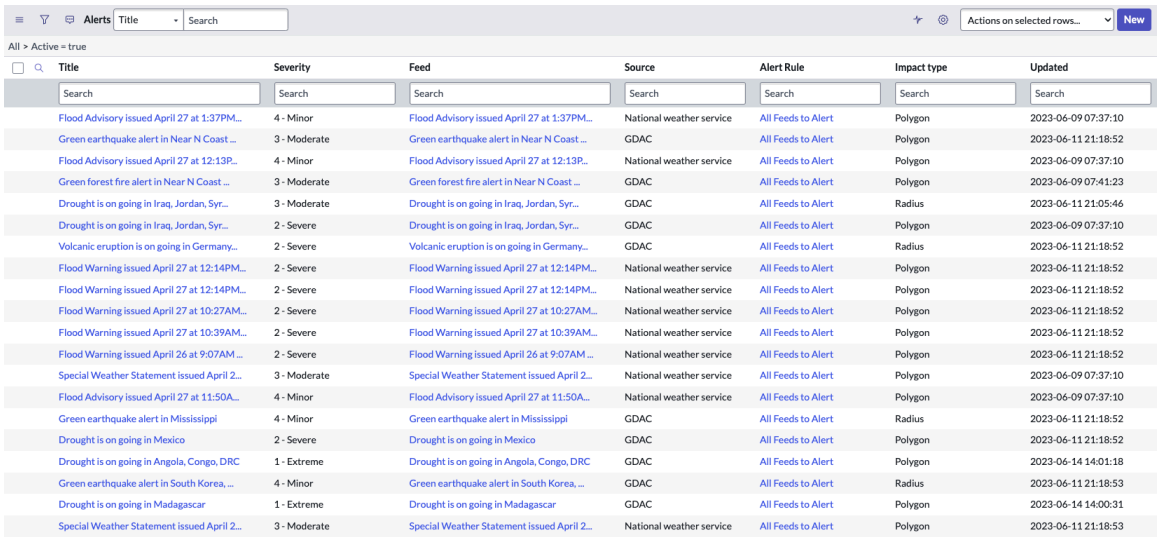
Tradução automática

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

. **Alertas** módulo em GCN exibe os seguintes tipos de feeds:

- **Alertas ativos**
- **Alertas descartados**
- **Respostas de alerta**

Um exemplo de exibição dos alertas ativos é mostrado no exemplo a seguir.



Title	Severity	Feed	Source	Alert Rule	Impact type	Updated
Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green earthquake alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green forest fire alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green forest fire alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:41:23
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	3 - Moderate	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:05:46
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	2 - Severe	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Volcanic eruption is on going in Germany...	2 - Severe	Volcanic eruption is on going in Germany...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	2 - Severe	Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Mississippi	4 - Minor	Green earthquake alert in Mississippi	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Mexico	2 - Severe	Drought is on going in Mexico	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Angola, Congo, DRC	1 - Extreme	Drought is on going in Angola, Congo, DRC	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:01:18
Green earthquake alert in South Korea, ...	4 - Minor	Green earthquake alert in South Korea, ...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:53
Drought is on going in Madagascar	1 - Extreme	Drought is on going in Madagascar	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:00:31
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:53

Você pode usar **Personalizar lista** ícone para configurar as colunas da lista no **Alertas** módulo. Por exemplo, você pode exibir os seguintes detalhes no alerta:

- Título
- Gravidade
- Feed
- Origem
- Regra de alerta
- Tipo de impacto
- Atualização em

Tarefas administrativas no módulo Feeds de dados de alertas e ameaças

. GCN função de administrador, consulte Configuração de Mapa de crises para obter informações sobre as tarefas de configuração.

. **Administração** módulo em GCN exibe os seguintes tipos de feeds:

Importações agendadas

Para gerenciar suas assinaturas do feed de ameaças originadas interna e externamente, você deve programar uma importação de dados da fonte de dados em intervalos definidos. Para obter mais informações sobre importações programadas, consulte Configurar registros de importações de dados programadas.

Configuração de recurso

Plotar ativos ou recursos da sua organização no Mapa de crises, você deve configurar os recursos na aplicação . Para obter mais informações sobre configuração de recursos, consulte Configurar registros de Configuração de recursos.

Tradução automática

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

Regras de alerta

Para exibir os feeds como alertas no Mapa de crises configure as regras de alerta. Para obter mais informações sobre regras de alerta, consulte Configurar regras de alerta.

Ações de alerta

Para agir em um alerta crítico do Mapa de crises painel, consulte Configurar ações de alerta.

- Para obter informações sobre as tarefas administrativas do Mapa de crises, consulte Configuração de Mapa de crises.
- Para pesquisar locais no Mapa de crises você deve definir *sn_bcm_map.use_google_places_lib*propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o BCM.

Mapa de crise

Para obter informações sobre como gerenciar alertas no mapa de crise, consulte Fluxos de trabalho estruturados para Mapa de crises.

Notificações de emergência em Everbridge

Você pode integrar a Gestão de crises no GCN aplicação com Sistema de notificações do Everbridge. Você pode enviar uma notificação de emergência para um indivíduo ou um grupo de pessoas alertando-os sobre uma emergência iminente. Ele fornece uma notificação unidirecional e comunicação bidirecional por meio de canais de entrega devidamente estabelecidos.

Gestão de crises em Gestão de continuidade de negócios usos da aplicação Everbridge direcionar determinadas atividades de resposta a crises. Essa integração ajuda a enviar notificações sobre eventos críticos para as partes interessadas e coordena as respostas deles em um canal de entrega bidirecional eficaz.

Para enviar uma notificação, você precisa de contatos, grupos e canais de entrega corretos. Os canais de entrega são criados e armazenados em Everbridge E você precisa importar esses canais de entrega para o ID da sua organização específica. Esses canais de entrega são usados para enviar notificações e criação de contato.

Processo para enviar as notificações de emergência

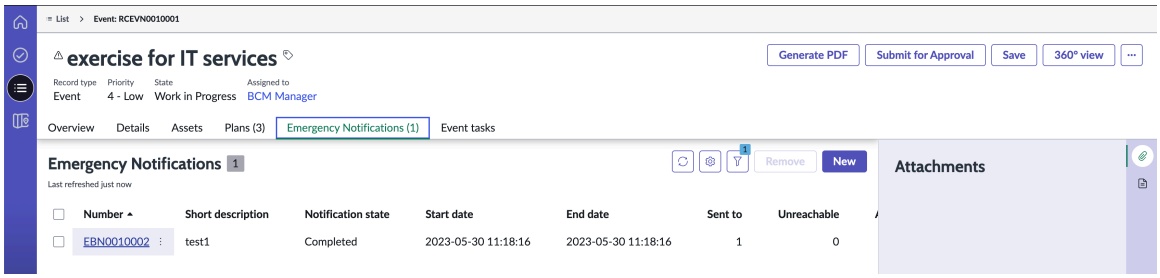
Você pode enviar uma notificação de evento que aciona um fluxo de trabalho completo das atividades do **Rascunho** para **Concluído** estado em Everbridge. Você pode monitorar todas as atividades de Espaço de continuidade de negócios.

Quando você envia uma notificação de emergência do Espaço de continuidade de negócios, a ação cria um incidente e uma notificação para o incidente em Everbridge enviado para os contatos e grupos certos.

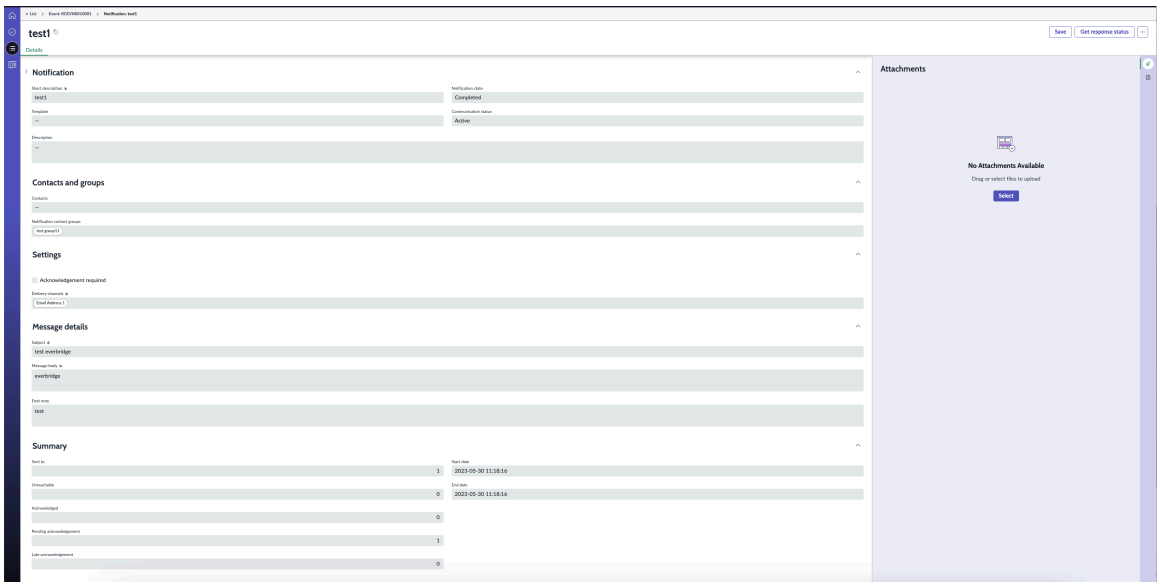
As notificações de emergência de um evento são exibidas no **Notificações de emergência** guia do evento. Você pode exibir os detalhes da notificação de emergência, como estado da notificação, data de início, data de término e assim por diante, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



O formulário de notificação de emergência é mostrado no exemplo a seguir.



Resumo da notificação enviada aos contatos

. **Resumo** a seção no formulário de notificação exibe uma lista dos contatos e grupos para os quais a notificação foi enviada e suas respostas também são registradas. Ele também exibe o número de contatos que não puderam ser contatados, o número de contatos que reconheceram a notificação e o número de confirmações pendentes. Essas informações são recuperadas de Everbridge e ele é exibido em seu Espaço de continuidade de negócios conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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

Resumo da notificação enviada aos contatos



A seção Resumo no formulário de notificação contém as seguintes informações:

Enviado para

Número de contatos para os quais a notificação foi enviada.

Inacessível

Número de contatos para os quais a notificação não foi enviada.

Reconhecido(a)

Número de contatos que reconheceram o recebimento da notificação.

Confirmação pendente

Número de contatos que não confirmaram o recebimento da notificação.

Confirmação atrasada

Número de contatos que confirmaram o recebimento da notificação após o término da duração da notificação.

Se houver muitos contatos para os quais a notificação não pôde ser entregue, você poderá criar outra notificação para o mesmo evento de crise. Desta vez, você pode enviá-lo para uma equipe de gerentes, pois a notificação anterior não atingiu muitos contatos.

Tarefas administrativas para integrar a Gestão de crises com Everbridge

Para obter informações sobre as tarefas administrativas para integrar a Gestão de crises com Sistema de notificações do Everbridge, consulte Configuração para Everbridge notificações.

Configuração da Gestão de continuidade de negócios

Configure o. Gestão de continuidade de negócios aplicação para executar as tarefas de continuidade de negócios da sua organização.

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

Configurando Gestão de continuidade de negócios envolve a instalação da aplicação de ServiceNow® Store e configurando-o pelos administradores.

Nota: . GCN, você pode executar as tarefas de configuração descritas nesta seção.

- Instale o. Gestão de continuidade de negócios aplicação da loja. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store.

  Nota: A instalação do GRC: Análise de impacto nos negócios, GRC: Planejamento de continuidade de negócios ou GRC: Gestão de crises instala automaticamente o GRC: Gestão de continuidade de negócios – Core e GRC: Gestão de continuidade de negócios – Componentes.

- Verifique se você atribuiu usuários com as funções necessárias. Para obter instruções detalhadas e uma lista de funções, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.
- Configure o. Gestão de continuidade de negócios executando as tarefas administrativas com o. GCN função de administrador. Para obter mais informações, consulte Configuração geral de administração para GCN.

  Nota: Você pode exibir **Configurações da página Minhas tarefas** e. **Propriedades** em **Administração geral** configuração.

- Conclua a configuração de uma análise de impacto nos negócios executando as tarefas administrativas com a função de administrador de BIA. Para obter mais informações, consulte Configuração para uma análise de impacto nos negócios.

  Nota: Quando você cria uma análise de impacto nos negócios em Espaço UIB da GCN, Você pode atribuir um lead de GCN à análise no próprio formulário de BIA.

- Conclua a configuração de um plano de continuidade de negócios executando as tarefas administrativas com a função de administrador de BCP. Para obter mais informações, consulte Configurar um plano de continuidade de negócios.

  Nota: Quando você cria um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN, Você pode atribuir um lead de GCN ao plano no próprio formulário BCP.

- Formate os modelos PDF para uma análise de impacto nos negócios, um plano de continuidade de negócios ou um evento. Para obter mais informações, consulte Formate modelos de PDF para viés, BCPs e eventos.
- Configure as exibições e registros de relacionamento de 360 graus. Para obter mais informações, consulte Configure registros e exibições de relacionamento em 360 graus.
- Configure as notificações com Everbridge. Para obter mais informações, consulte Configuração para Everbridge notificações.
- Configure o mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configuração de Mapa de crises.
- Revise as tarefas de configuração que são realizadas por um administrador. Para obter mais informações, consulte Configurado pelos administradores do sistema.
- Revise as informações de configuração para Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Configuração do Construtor de IU.

Tradução automática

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

Nota:

Ambos GCN clássico Espaço e. Espaço configurável da GCN use Espaço exibir. Se você fez personalizações em outras exibições de IU, deverá aplicar as mesmas personalizações antes ou depois de atualizar de uma versão anterior para Zurich versão.

Para obter informações sobre a configuração de componentes personalizados em GCN clássico Espaço, consulte KB1442692 artigo.

Para obter informações sobre como migrar relatórios e mudanças personalizadas para Espaço configurável da GCN, consulte KB1444397 artigo.

Gestão de continuidade de negócios e ServiceNow Store

Gestão de continuidade de negócios as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store, permitindo que você obtenha recursos novos e atualizados mais rapidamente. Antes de poder usar Gestão de continuidade de negócios aplicações, você deve verificar se tem um direito para usá-las.

Solicitar aplicativos na Store

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

A lista de aplicações GCN disponíveis em ServiceNow Store:

Aplicação	Descrição
GRC: Análise de impacto nos negócios	Fornece fluxos de trabalho estruturados para que as equipes de gestão de continuidade de negócios avaliem o impacto de uma interrupção de recursos críticos, como processos de negócios, aplicações e locais.
GRC: Planejamento de continuidade de negócios	Fornece recursos para que as equipes de gestão de continuidade de negócios criem, revisem e aprovem planos de continuidade de negócios e recuperação de desastre.
GRC: Gestão de crises	Fornece recursos para que as equipes de gestão de continuidade de negócios ativem planos de continuidade de negócios durante exercícios de plano e eventos de crise reais.
GRC: Integração da Gestão de crises com o Everbridge Notifications (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)	Fornece integração com Everbridge para criar e enviar notificações e rastrear respostas.
GRC: Mapa de crise (com.snc.app_bcm_crisis_map)	Fornece a capacidade de integração com a aplicação Gestão de feeds e alertas para exibir os alertas de ameaça e ativos em risco no mapa de crise do BCM. Além disso, tome as medidas apropriadas acionando o evento de Gestão de crises e os fluxos de trabalho de notificação.

Tradução automática

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

Aplicação	Descrição
GRC: Configurador de aprovador (sn_grc_appr)	Fornece recursos para definir vários níveis de aprovações com base nas definições de regra de aprovação.

Nota: A instalação do GRC: Análise de impacto nos negócios, GRC: Planejamento de continuidade de negócios ou GRC: Gestão de crises instala automaticamente o GRC: Gestão de continuidade de negócios – Core, GRC: Gestão de continuidade de negócios – Componentes e GRC: Configurador de aprovadores.

GRC: Business Continuity Management - Core fornece recursos para configurar os dados necessários para as aplicações de gestão de continuidade de negócios. Este aplicativo também instala GRC: Business Continuity Management – Componentes: Componentes do Now Design System Components for Business Continuity Management.

Obtenha direito para a aplicação BCM

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow Store .
2. Selecione **Login** e faça login usando seu Now Support credenciais.
3. Selecione **Produtos da ServiceNow** para exibir todos os disponíveis ServiceNow Store produtos. Integrações e outros tipos de conteúdo são mostrados no **Aplicações certificadas** guia.
4. Selecione o nome do produto ao qual você está obtendo direito.
   Todas as aplicações associadas ao produto que você está qualificando são listadas. Quando você obtém o direito ao produto principal, as aplicações listadas nele também são qualificadas.
5. Selecione **Aceite** para verificar se você tem direito ao produto e às aplicações listadas.
   Você será solicitado a ler e aceitar ServiceNow Store termos e condições.
6. Marque a caixa de seleção e selecione **Aceitar** .

   Nota: Uma marca de seleção aparece ao lado do nome do produto e do **Gerenciar direitos** aparece.

   A marca de seleção indica que você assinou o produto e suas aplicações associadas. É hora de gerenciar seus direitos. Este é um processo único para este produto e quaisquer outros produtos que você deseja instalar no futuro.
7. Você pode selecionar **Gerenciar direitos** para mudar as instâncias afetadas pelas aplicações às quais você tem direito.
   Depois de concordar com ServiceNow Store E Direitos gerenciados, você pode atribuir direitos a outros produtos selecionando o sinal de adição ao lado do nome do produto.

   Agora você está pronto para instalar a aplicação.

Tradução automática

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

Instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store

Você pode instalar a aplicação Gestão de continuidade de negócios se tiver a função de administrador. Este aplicativo inclui dados de demonstração e instala os aplicativos da loja relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em ServiceNow Store, você deve garantir que tenha direitos (ou licenças) à aplicação e suas aplicações dependentes.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Gestão de continuidade de negócios usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Revise a listagem de aplicações na instância para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versão.

   . Gestão de continuidade de negócios a aplicação (com.snc.sn_bcm) requer que as aplicações necessárias sejam baixadas:
   - BCM Core (com.snc.bcm.app_bcm_core)
   - BIA (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
   - BCP (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
   - Gestão de crises (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
   - Mapa de crise com integração do Everbridge (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)
   - Registro de dados (com.snc.data_registry_dep)
   - Componente do Construtor de IU de Gantt (serviceNow-gantt)
   - Aplicação de registro de dados (app-grc-data-registry)
   - Modelos de documento (app-document-templates)
   - Estrutura de relacionamento de dados (app-grc-relationship-config)
   - Espaço comum do GRC (app-grc-base-workspace)
   - GRC: Configurador de aprovadores (app-bcm-approval-config)
   - IRM componentes compartilhados (irm-shared-common-components)
5. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser carregá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** .

   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados

Tradução automática

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

de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Nota: Se você não selecionar **Carregar dados de demonstração** para uma aplicação da loja durante a instalação, os dados de demonstração não estão disponíveis para instalação do **Gerenciador de aplicações** mais tarde. Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo na Base de conhecimento HI.

6. Selecione **Instalar**.

Nota: A instalação do GRC: Análise de impacto nos negócios, GRC: Planejamento de continuidade de negócios ou GRC: Gestão de crises instala automaticamente o GRC: Gestão de continuidade de negócios – Core e GRC: Gestão de continuidade de negócios – Componentes.

GCN lite Operadores

. Gestão de continuidade de negócios a aplicação fornece termos flexíveis de licenciamento do usuário. Os termos são baseados no fato de seu operador ter acesso somente leitura ou poder concluir determinados tipos de tarefas.

Visão geral da classificação do operador lite

. Gestão de continuidade de negócios as funções classificadas como operadores lite são usuários responsáveis pelas seguintes tarefas:

- Responda aos planos de análise de impacto nos negócios (BIA) quando eles forem adicionados como colaboradores para a análise de impacto nos negócios.
- Aprove o registro de aprovação atribuído do registro na exibição de listas ou na página Minhas tarefas.

Para permitir que os operadores lite respondam às tarefas, você deve atribuir a eles a função apropriada para a atividade e adicioná-los ao registro como aprovador. Quando esses critérios são atendidos, o operador lite pode aprovar ou rejeitar um registro e fornecer anotações de fluxo de trabalho.

Para obter informações detalhadas que descrevem como configurar modelos de plano BCP ou BIA, consulte Configure o modelo do plano de continuidade de negócios e. Configure modelos de BIA com avaliação legada.

Para obter informações sobre todas as funções instaladas com a ativação do Gestão de continuidade de negócios aplicação, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.

GCN função de operador lite

. GCN a função de operador lite (sn_bcm_lite.lite_operator) contém as funções listadas na tabela a seguir.

GCN classificação de função do operador lite

Função	Descrição	Informações adicionais
sn_bcm_contributor	Permite que o usuário responda a tendências nas quais ele é marcado como colaborador.	O proprietário da BIA deve adicionar o usuário como colaborador da BIA.

Tradução automática

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

GCN classificação de função do operador lite

Função	Descrição	Informações adicionais
sn_bcm.core_viewer	Permite que o usuário exiba a BIA, os planos, os exercícios e os eventos na IU do espaço.	
sn_bia.bia_contributor	Permite que o usuário responda a tendências nas quais ele é marcado como colaborador.	O proprietário da BIA deve adicionar o usuário como colaborador da BIA.
sn_bcm.recovery_team_member	Permite que o usuário receba e responda às tarefas de recuperação atribuídas.	
sn_bcm_viewer	Permite que o usuário exiba todos os registros no GCN aplicação.	
sn_bcp.plan_viewer	Permite que o usuário exiba os planos em um formato somente leitura.	
sn_bia.bia_viewer	Permite que o usuário exiba as respostas de BIA em um formato somente leitura.	
sn_recovery.event_viewer	Permite que o usuário exiba um exercício ou evento em um formato somente leitura.	As informações somente leitura são necessárias para que o membro do evento de recuperação tenha o contexto de todo o exercício, embora o usuário só possa responder às tarefas atribuídas.
sn_crisis_ebn.viewer	Permite que o usuário exiba notificações de emergência em um formato somente leitura.	
sn_recovery.event_member	Permite que o usuário receba e responda às tarefas de recuperação atribuídas durante um exercício ou evento.	As tarefas de recuperação devem ser atribuídas ao membro da equipe de recuperação.

Tradução automática

Funções de GCN que você não pode atribuir aos seus operadores lite

As funções de operador não podem ser atribuídas a operadores lite. Se você atribuir uma função a um usuário, ele contará o usuário como um operador e você não terá mais um modelo de licenciamento flexível.

Você não pode atribuir as seguintes funções aos seus operadores lite:

- sn_bia.bia_admin
- sn_bia.bia_manager
- sn_bia.bia_planner
- sn_bcp.plan_admin
- sn_bcp.plan_manager
- sn_recovery.event_manager

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

- sn_recovery.event_user
- sn_crisis_ebn.admin
- sn_crisis_ebn.user

Para obter informações adicionais sobre atribuições de função, consulte Função de usuário de negócios do GRC [KB0864247] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Atividades e limitações do operador Lite

A tabela a seguir descreve as atividades e limitações do operador lite.

Atividades e limitações do operador do BCM lite

Atividade	Descrição	Criar	Leitura	Atualizar	Aprovar
Análise de impacto nos negócios (BIA)	• Responda à análise de BIA. • Exiba uma análise concluída. • Participe do fluxo de trabalho de BIA. • Revise a análise e aprove ou rejeite-a.		X	X	X
BCP (Business Continuity Planning, planejamento de continuidade de negócios)	• Exiba e baixe os planos de continuidade e recuperação de desastre publicados. • Participar do fluxo de trabalho do plano. • Revise e aprove ou rejeite uma análise.		X		X

Tradução automática

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

Atividades e limitações do operador do BCM lite

Atividade	Descrição	Criar	Leitura	Atualizar	Aprovar
Exercícios de continuidade de negócios	• Exiba os detalhes do exercício. • Participar das tarefas de recuperação. • Participe do fluxo de trabalho Resultados do exercício. • Revise e aprove ou rejeite uma análise.		X		X
Eventos de crise	• Relate e exiba os detalhes da crise. • Participar das tarefas de recuperação. • Participe do fluxo de trabalho Resultados do exercício. • Revise e aprove ou rejeite uma análise.		X		X
Atualize o status das tarefas de recuperação	• Receba as tarefas de recuperação dos exercícios e eventos de crise. • Relate o andamento e o status		X	X	X

Tradução automática

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

Atividades e limitações do operador do BCM lite

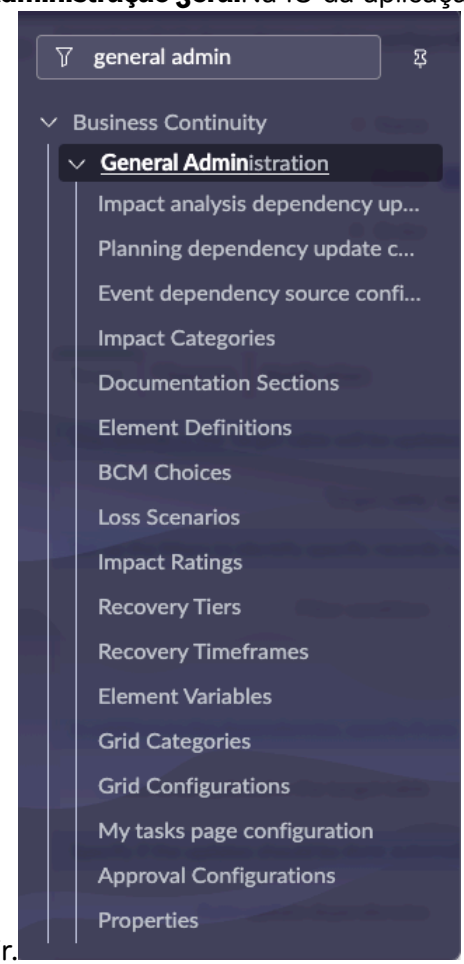
Atividade	Descrição	Criar	Leitura	Atualizar	Aprovar
	de volta ao coordenador de eventos.				
Modelo de notificação de emergência	• Exiba as notificações de emergência. • Participar do fluxo de trabalho.		X		X

Configuração geral de administração para GCN

Se você for GCN administrador, você pode configurar Gestão de continuidade de negócios executando determinadas tarefas administrativas.

Módulo Administração geral

As tarefas administrativas associadas ao GCN as aplicações estão listadas em **Administração geral**Na IU da aplicação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

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

. Gestão de continuidade de negócios o administrador com a função sn_gcn.admin é responsável por executar as tarefas administrativas associadas ao Gestão de continuidade de negócios aplicação.

. Gestão de continuidade de negócios o administrador executa as seguintes tarefas administrativas:

- Configure as categorias de impacto. Para obter mais informações, consulte Configure a categoria de impacto para BIA.
- Configure as seções de documentação. Para obter mais informações, consulte Configurar seção de documentação.
- Configure as definições de elemento. Para obter mais informações, consulte Configure a definição do elemento.
- Configure os cenários de perda. Para obter mais informações, consulte Configure cenários de perda no plano.
- Configure as classificações de impacto. Para obter mais informações, consulte Configurar classificações de impacto.
- Configure os níveis de recuperação. Para obter mais informações, consulte Configurar camadas de recuperação para BIA.
- Configure os intervalos de tempo de recuperação. Para obter mais informações, consulte Configurar períodos de recuperação.
- Configure as variáveis de elemento. Para obter mais informações, consulte Configure variáveis de elemento para definições de elemento.
- Exiba o módulo de configurações da página Minhas tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurações da página Minhas tarefas.
- Configure as configurações de aprovação. Para obter mais informações, consulte Configuração de aprovação.
- Configure as propriedades. Para obter mais informações, consulte Propriedades GCN.
- Para obter mais informações sobre as configurações e categorias de grade, consulte Configurar grade para avaliação de BIA e. Configurar categorias de grade.

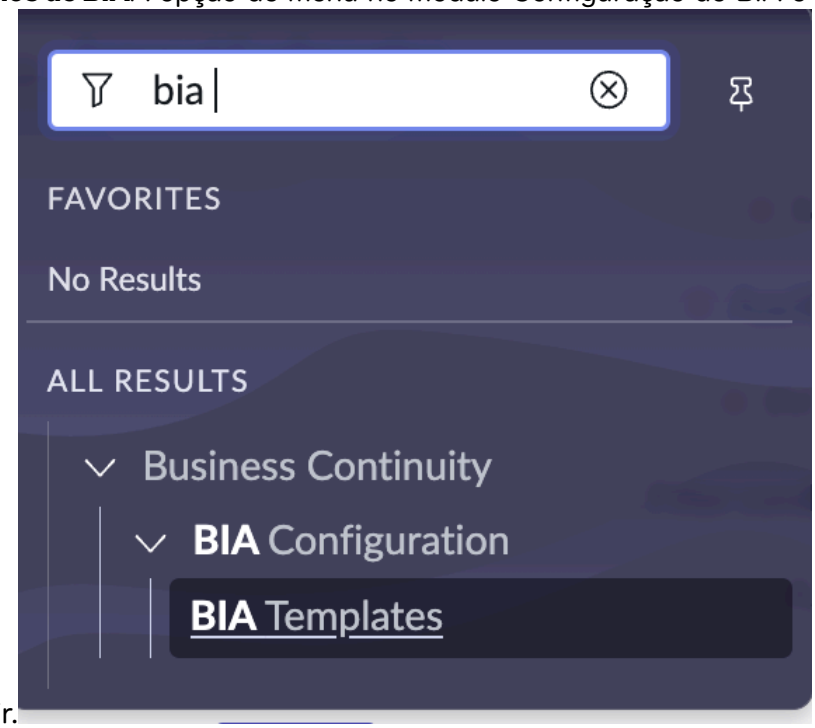
Módulo de configuração de BIA

. GCN O administrador configura os modelos de BIA no módulo Configuração de BIA. Configurar os modelos de BIA é um pré-requisito para executar a análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

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

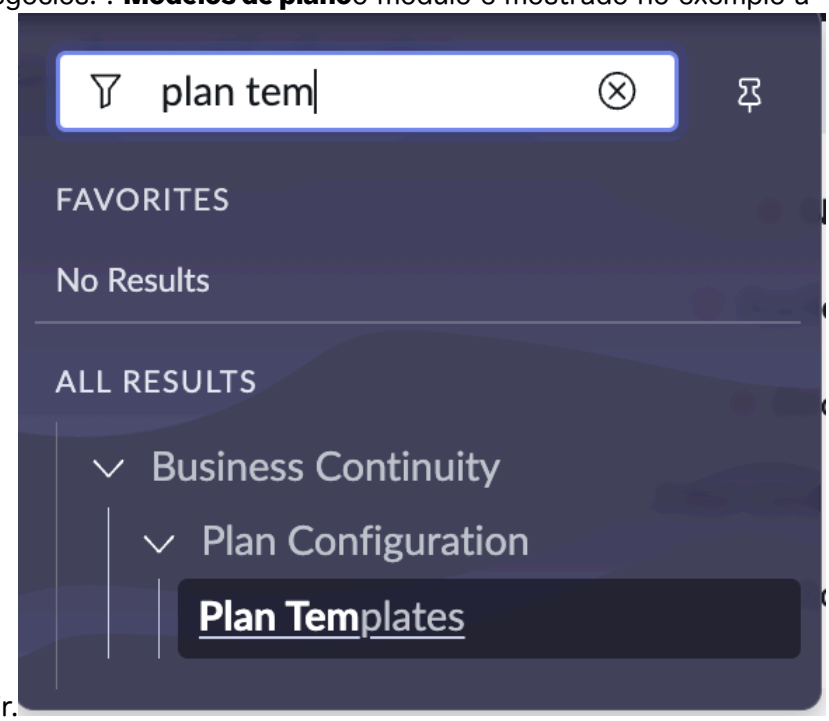
. **Modelos de BIA**A opção de menu no módulo Configuração de BIA é mostrada no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de BIA, consulte Configure modelos de BIA com avaliação legada.

Módulo Modelos de plano

. Gestão de continuidade de negócios o administrador usa o. **Modelos de plano** módulo para configurar um modelo de plano de continuidade de negócios. . **Modelos de plano**o módulo é mostrado no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de plano de continuidade de negócios, consulte Configurar modelo de plano.

Tradução automática

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

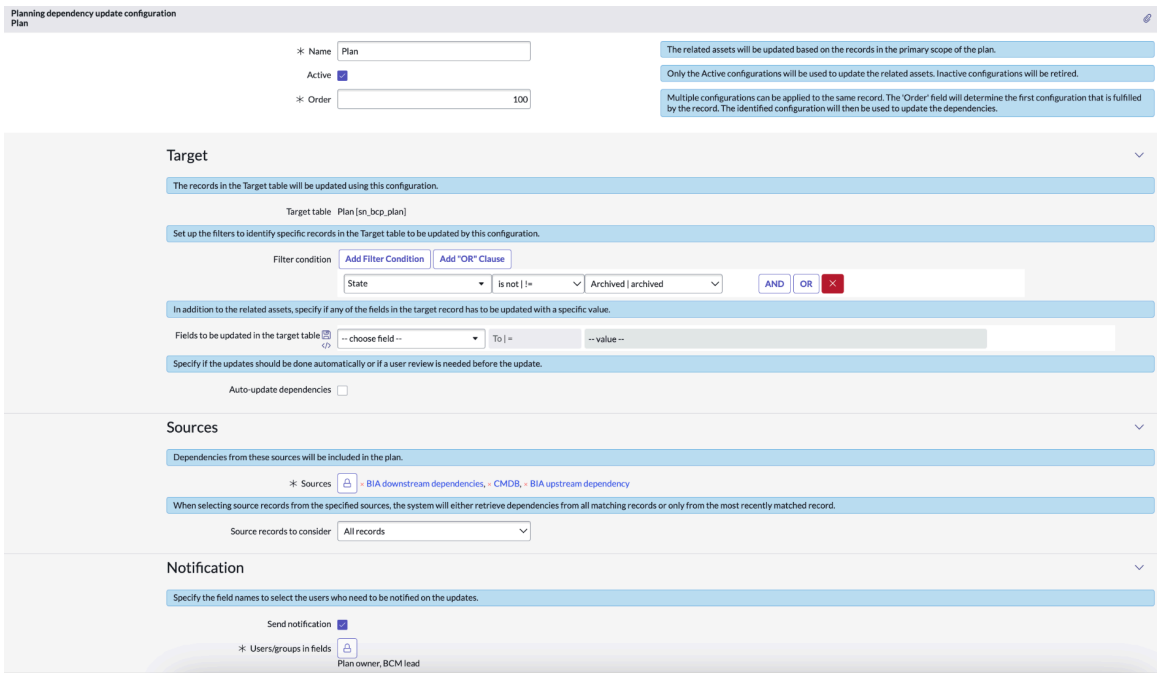
Registros de configuração de dependência

. GCN Os administradores configuram os registros de Configuração de dependência.

Os administradores configuram os registros de Configuração de dependências na exibição do administrador (exibição de IU 16) para programar uma atualização automática das dependências de BIA, ativos relacionados e origens com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB.

Nota: Começando com Xanadu Versão, você pode acessar informações atualizadas sobre dependências relacionadas à Análise de impacto nos negócios, planos e eventos. Para acessar as atualizações mais recentes das dependências, escolha **Todos os registros** ou **Registro mais recente** em **Registros de origem a serem considerados** Opção nos registros Configuração de atualização de dependência de análise de impacto, Configuração de atualização de dependência de planejamento e Configuração de origem de dependência de evento. Com base em sua seleção, a aplicação extrai dependências de todas as origens ou somente do registro mais recente de cada origem.

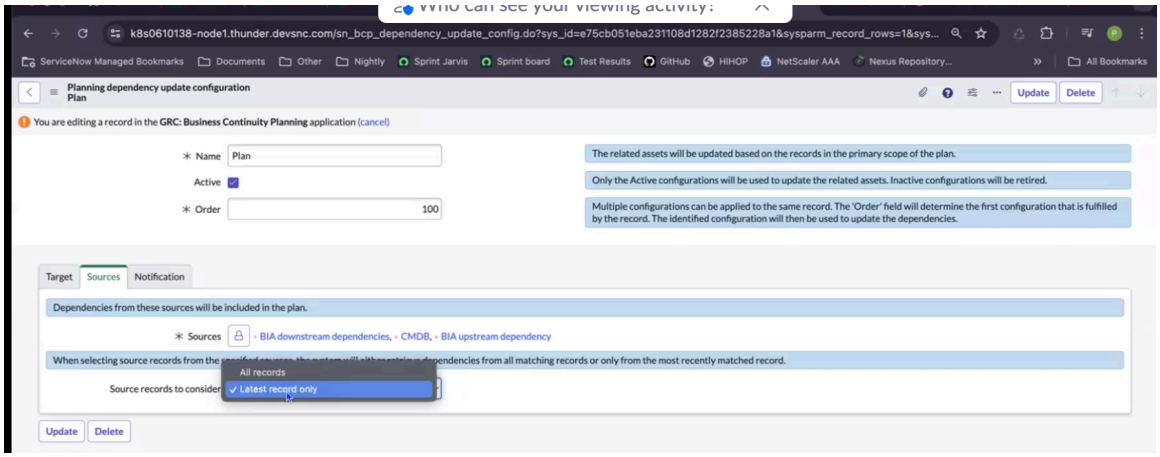
O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.

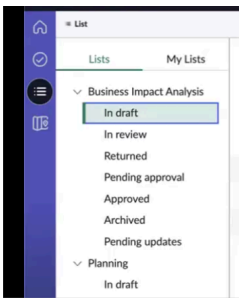


Considere um exemplo em que você tem a tendência 2 feita no Acrobat e a configuração é mostrada no exemplo. Quando **Todos os registros** a opção está selecionada e você seleciona **Atualizar dependências** Do registro do plano, a aplicação extrai todas as dependências em todos os registros de BIA que atendem ao requisito. Como mostrado no exemplo, as dependências dos registros BIA mais recente e BIA antigo são extraídas para o plano.

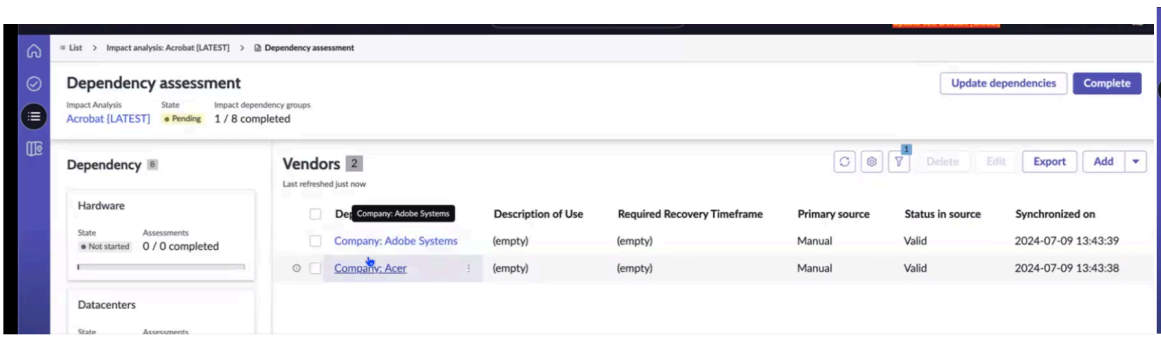
Tradução automática

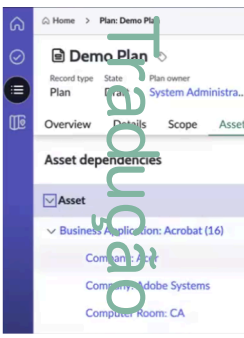
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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





Quando **Registro mais recente** a opção está selecionada e você seleciona **Atualizar dependências** Ação de IU A partir do registro do plano, a aplicação considera um dos registros dos dois desvios e busca a avaliação de dependência desse registro de BIA.





Para **Atualizar dependências** Ação de IU no registro do plano e no *`Update BCP dependencies snapshot`*Trabalho agendado para funcionar, é necessário ter os registros Configuração de atualização de dependência da análise de impacto, Configuração de atualização de dependência do planejamento e Configuração de origem de dependência do evento estabelecidos.

Extraindo atualizações de dependência mais recentes para análise de impacto, planos e eventos

Você pode extrair atualizações de dependência mais recentes para análise de impacto, planos e eventos. Escolher Todos os registros ou a funcionalidade Somente registro mais recente é aplicável para a configuração de atualização de dependência da análise de impacto, Configuração de atualização de dependência do planejamento e registros de configuração de origem de dependência do evento.

Para atualizações de dependência de análise de impacto, extrair todos os registros de BIA ou o registro de BIA mais recente pode produzir as mesmas informações. Para planejar atualizações de dependência e atualizações de dependência de evento, extrair todos os registros de BIA ou o registro de BIA mais recente extrai as atualizações de dependência mais recentes.

As dependências são obtidas das seguintes origens para os planos:

- Dependência ascendente de BIA
- Dependências downstream de BIA
- CMDB

Tradução automática

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

As dependências são obtidas das seguintes origens para os eventos:

- Dependência ascendente de BIA
- Dependências downstream de BIA
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Planejar ativos relacionados

Para obter informações sobre como configurar as atualizações de dependência da análise de impacto, consulte Configuração de atualizações de dependência da análise de impacto.

Para obter informações sobre como configurar as atualizações de dependência de planejamento, consulte Configurar atualizações de dependência de planejamento.

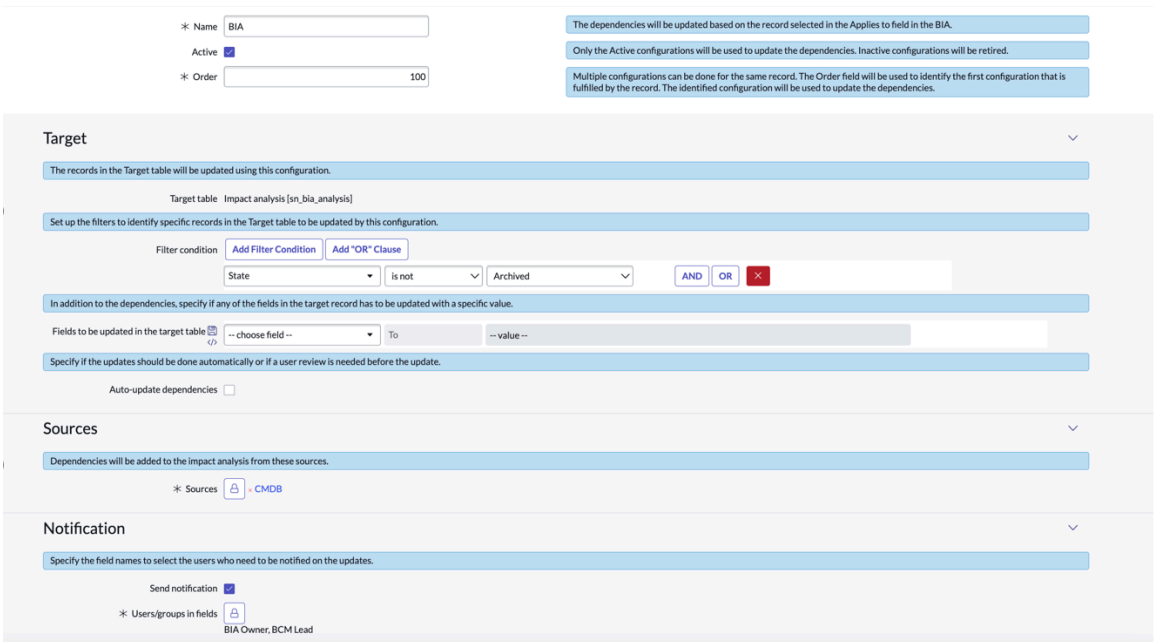
Para obter informações sobre como configurar as origens para adicionar as dependências do evento, consulte Configurar origens para adicionar dependências de evento.

Configuração de atualizações de dependência da análise de impacto

. GCN Os administradores configuram o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto para que uma atualização automática das dependências de BIA possa ser programada com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB.

Registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto

. GCN Os administradores acessam o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto navegando até **Administração geral** Na IU da aplicação. O registro contém os detalhes da configuração, como nome, ordem, registros de destino, origens e preferências de notificação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Configure as origens para adicionar as dependências

Configure as origens para buscar as dependências mais recentes da BIA no registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto. Uma origem é criada

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

Tradução automática

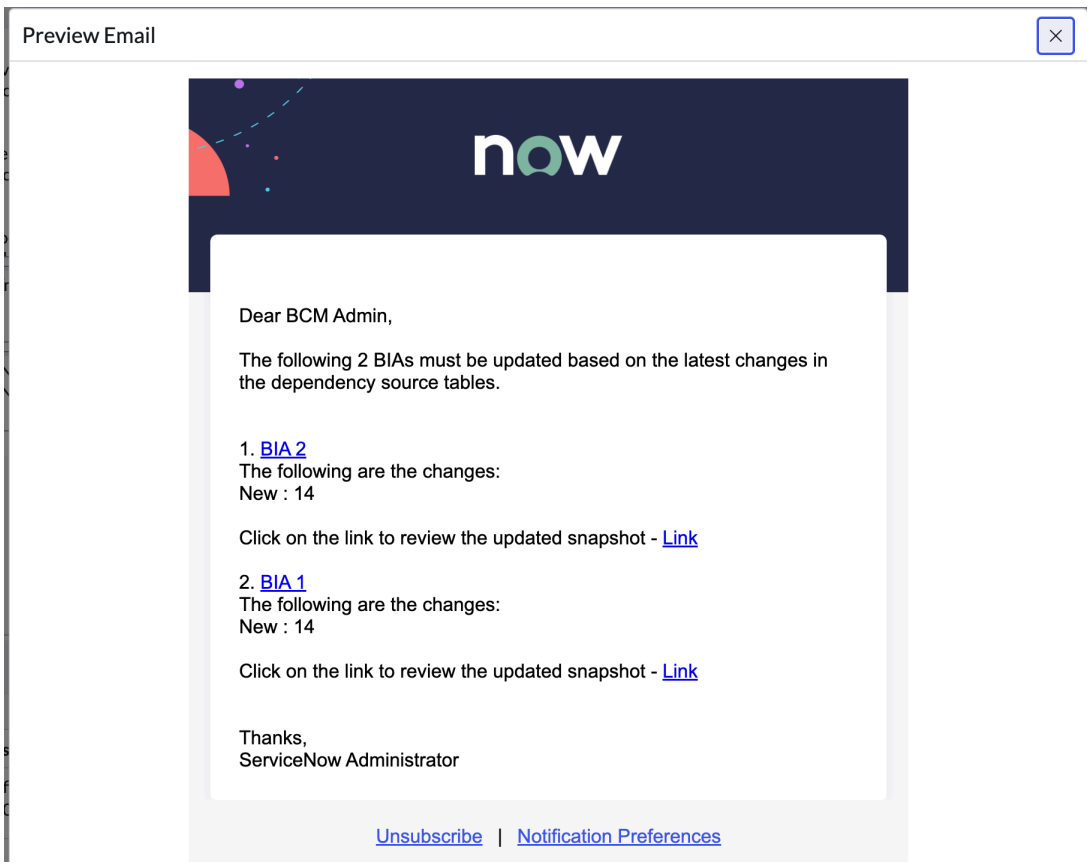
para CMDB usado para ler o. CMDB dependências. . **Aplica-se a.** O campo da BIA é o ativo de entrada. Obtém as dependências de CMDB, Com base no que sua BIA é feita.

Nota: Você pode buscar as dependências mais recentes do viés do CMDB somente relacionamentos.

Atualize automaticamente as dependências e defina as preferências de notificação

. GCN os administradores selecionam **Atualizar dependências automaticamente** Opção para programar uma atualização automática das dependências no viés.

. GCN os administradores selecionam **Enviar notificação** Opção para notificar os proprietários do BIA sobre as dependências atualizadas. A notificação por e-mail contém os detalhes das atualizações de dependência para os registros de BIA, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Os registros de snapshot são exibidos no registro Atualizações pendentes do BIA na exibição de lista. O registro de snapshot delta exibe detalhes da BIA e da configuração de dependência atualizada, como ativos adicionados, atualizados e excluídos da BIA.

Os proprietários do BIA atualizam CMDB ativos e dependências manualmente selecionando **Atualizar dependências** Ação de IU exibida na avaliação de dependência da BIA. Os proprietários do BIA ou aprovadores do BIA revisam as atualizações de dependência e salvam as mudanças na BIA.

Para obter mais informações sobre como configurar o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, consulte Defina a configuração de atualização de dependência da análise de impacto.

Tradução automática

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

Defina a configuração de atualização de dependência da análise de impacto

Configure o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto para configurar o registro de BIA (para o qual as dependências são atualizadas), seus registros de destino, origens e preferências de notificação.

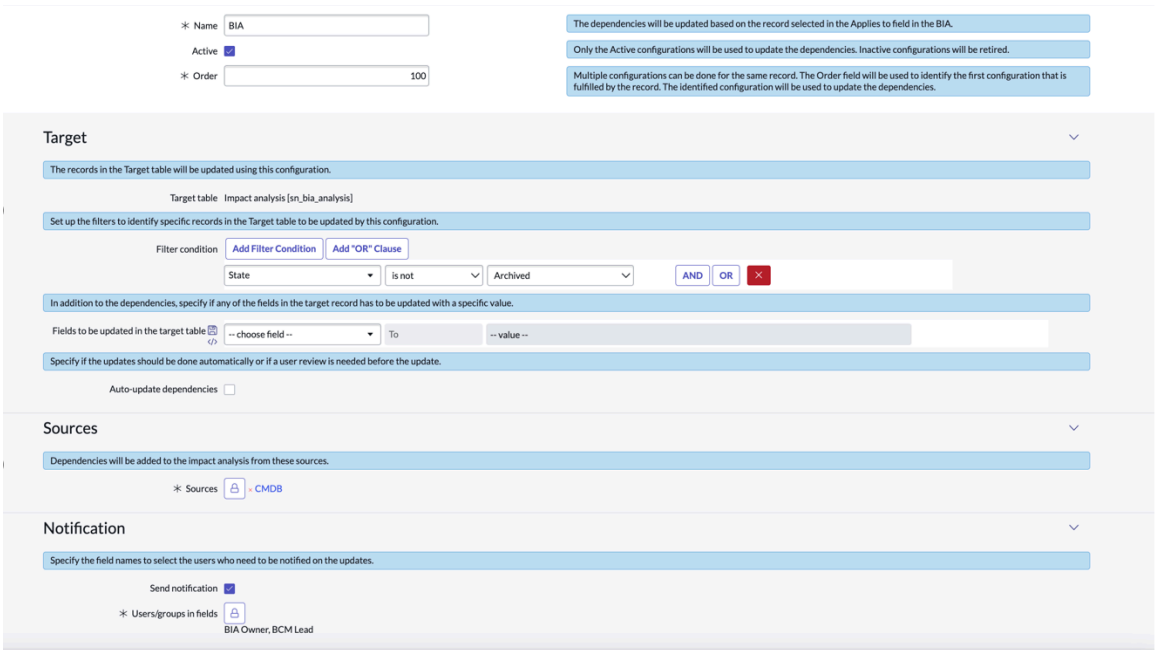
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configuração da atualização de dependência da análise de impacto**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.

4. Selecione **Enviar**.

   De acordo com a configuração definida pelo GCN No registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, as dependências são atualizadas na BIA.

   O responsável e o aprovador do BIA revisam as dependências atualizadas e concluem o fluxo de trabalho do BIA. Para obter mais informações sobre como programar uma atualização automática das dependências na BIA, consulte Atualização automática de programação de dependências.

Tradução automática

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

Formulário de configuração de atualização de dependência da análise de impacto

Use o formulário de configuração de atualização de dependência da análise de impacto para configurar os detalhes das atualizações de dependência, como o nome do registro de BIA, registros de destino, origens e preferências de notificação.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto

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

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de configuração de atualização de dependência.
Ativo	Opção para selecionar as configurações ativas. Configurações ativas são usadas para atualizar as dependências. As configurações inativas foram descontinuadas.
Ordem	Campo para identificar a primeira configuração que é atendida pelo registro. A configuração identificada é usada para atualizar as dependências. Várias configurações podem ser feitas para o mesmo registro. Quando as condições do filtro são as mesmas, a ordem menor, como 0, assume a preferência.
Meta	
Tabela de destino	Tabela de análise de impacto [sn_bia_analysis] que contém os registros de BIA. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.
Condição do filtro	Condições de filtro para identificar registros específicos na tabela de destino. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.
Campos a serem atualizados na tabela de destino	Campos no registro de destino que podem ser atualizados com um valor específico além das dependências.
Dependências de atualização automática	Opção para atualizar as dependências automaticamente. GCN os administradores podem especificar se as atualizações devem ser feitas automaticamente ou se uma revisão do usuário é necessária antes da atualização.
Origens	
Origens	Fontes aplicáveis para adicionar dependências à análise de impacto. Para o registro de BIA, a origem usada é CMDB.

Tradução automática

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

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência da análise de impacto

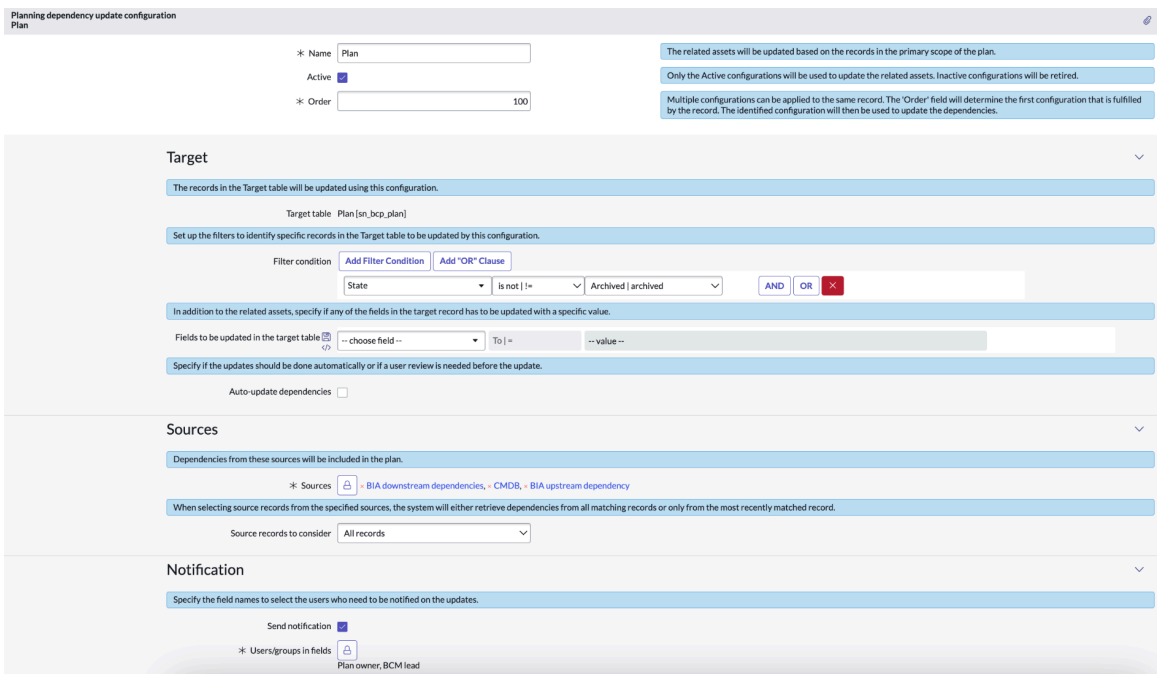
Campo	Descrição
Registros de origem a considerar	Opção para selecionar um registro específico ou todos os registros. Ao selecionar registros de origem das origens especificadas, o sistema recupera as dependências de todos os registros correspondentes ou somente do registro de BIA correspondente mais recentemente.
Notificação	
Enviar notificação	Opção para notificar os usuários ou grupos de usuários sobre as atualizações.
Usuários/grupos em campos	Opção para selecionar os campos Usuários ou Grupos em sn_bia_analysis que devem receber uma notificação sobre as atualizações. Por exemplo, você pode selecionar o proprietário da BIA e o lead do BCM para receber as atualizações.

Configurar atualizações de dependência de planejamento

. GCN Os administradores configuram o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento para que uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos possa ser programada com base nos dados de origem e nos relacionamentos em CMDB E BIA.

Registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

. GCN Os administradores configuram os detalhes do registro do plano, seus registros de destino, origens e preferências de notificação no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

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

Configure as origens para buscar as dependências

. GCN Os administradores configuram as origens para buscar as dependências mais recentes do plano de diferentes origens, como dependência ascendente do BIA, dependências downstream do BIA e CMDB.

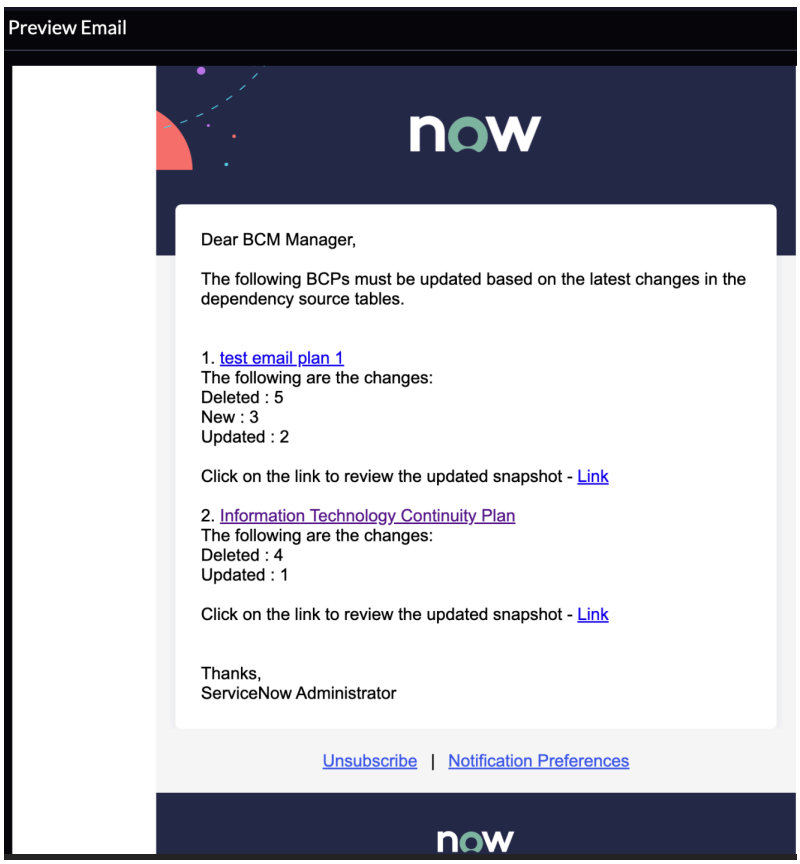
Nota: Nos planos, as dependências são obtidas para todos os ativos de escopo primário.

Atualize automaticamente as dependências

. GCN os administradores podem selecionar **Atualizar dependências automaticamente** Opção na guia Destino do registro de configuração de atualização de dependência de planejamento para programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos.

Defina as preferências de notificação

. GCN os administradores selecionam **Enviar notificação** opção para definir as preferências de notificação para os proprietários do plano. Para cada atualização de dependência de planejamento, um e-mail automatizado é enviado aos responsáveis pelo plano sobre as atualizações de dependência de planejamento e links para os registros de snapshot atualizados, conforme mostrado no exemplo.



O responsável pelo plano e. GCN o lead revisa as atualizações de dependência do registro de snapshot. O registro de snapshot delta exibe as dependências atualizadas, como ativos adicionados, atualizados e excluídos, para o registro do plano selecionado.

Para obter mais informações sobre como configurar o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento, consulte Definir a configuração de atualização de dependência de planejamento.

Tradução automática

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

Definir a configuração de atualização de dependência de planejamento

Configure o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento para configurar o registro do plano (para o qual as dependências são atualizadas), seus registros de destino, origens e preferências de notificação.

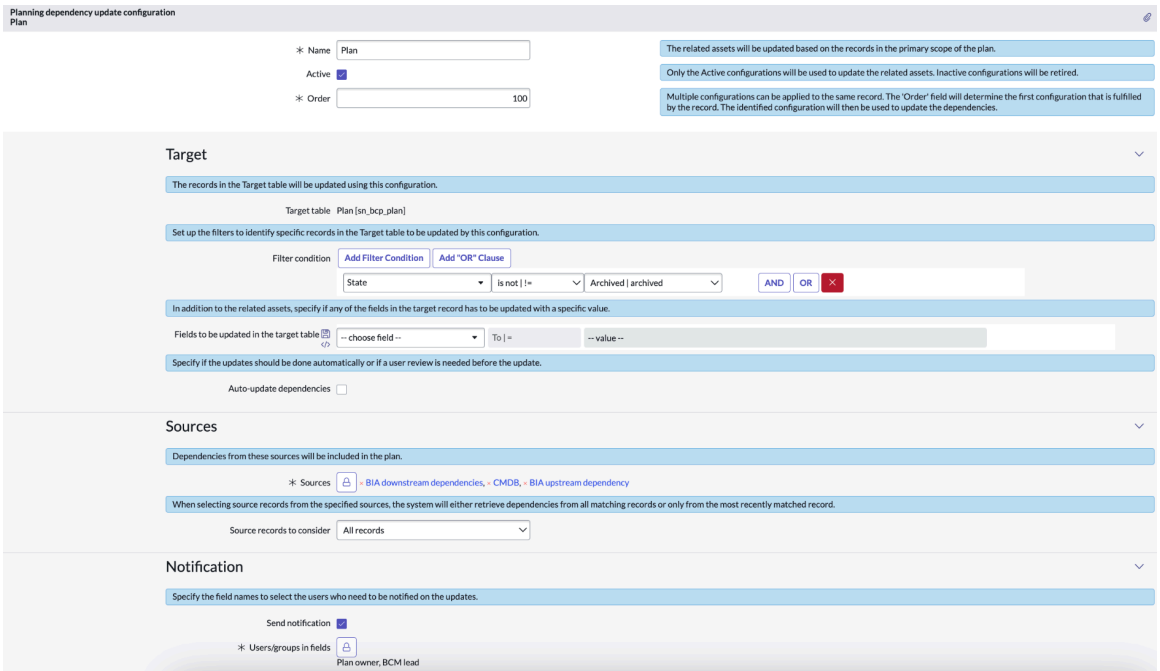
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configuração da atualização de dependência de planejamento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de configuração de atualização de dependência de planejamento.

4. Selecione **Enviar**.

   De acordo com as origens e preferências configuradas pelo GCN administrador no GCN No registro de configuração de atualização de dependência de planejamento, as atualizações de dependência de planejamento são atualizadas automaticamente para o registro do plano.

   O responsável e o aprovador do BCP revisam as dependências atualizadas e concluem o fluxo de trabalho do BCP.

Formulário de configuração de atualização de dependência de planejamento

Use o formulário Configuração de atualização de dependência de planejamento para configurar o registro do plano, suas origens e preferências, como o nome do registro do

Tradução automática

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

plano, origens e preferências de notificação, e programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos.

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

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

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro do plano. Os ativos relacionados são atualizados com base no escopo primário do registro do plano.
Ativo	Opção para selecionar as configurações ativas. Configurações ativas são usadas para atualizar as dependências. As configurações inativas foram descontinuadas.
Ordem	Campo para identificar a primeira configuração que é atendida pelo registro. A configuração identificada é usada para atualizar as dependências. Várias configurações podem ser feitas para o mesmo registro.
Meta	
Tabela de destino	Tabela do plano [sn_bcp_plan] que contém os registros do plano. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.
Condição do filtro	Condições de filtro para identificar registros específicos na tabela de destino. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração de atualização de dependência de planejamento.
Campos a serem atualizados na tabela de destino	Campos no registro de destino que podem ser atualizados com um valor específico.
Dependências de atualização automática	Opção para atualizar as dependências automaticamente. GCN os administradores podem especificar se as atualizações devem ser feitas automaticamente ou se uma revisão do usuário é necessária antes da atualização.
Origens	
Origens	Fontes aplicáveis para adicionar ativos relacionados ao plano. Para o registro do plano de continuidade de negócios, as seguintes origens são usadas: • AIN ascendente • AIN a jusante • CMDB

Tradução automática

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

Formulário de registro de configuração de atualização de dependência de planejamento

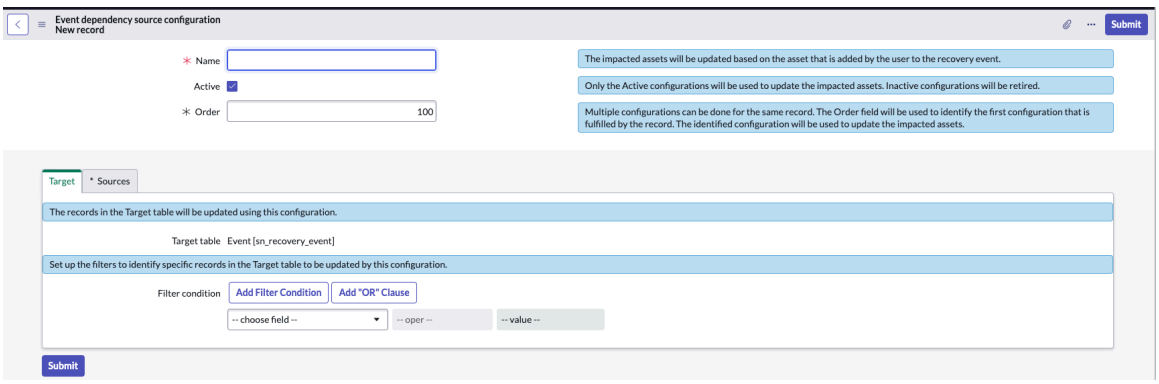
Campo	Descrição
Registros de origem a considerar	Opção para selecionar um registro específico ou todos os registros. Ao selecionar registros de origem das origens especificadas, o sistema recupera as dependências de todos os registros correspondentes ou somente do registro de BIA correspondente mais recentemente.
Notificação	
Enviar notificação	Opção para notificar os usuários ou grupos de usuários sobre as atualizações.
Usuários/grupos em campos	Opção para selecionar os usuários ou grupos que devem receber uma notificação sobre as atualizações. Por exemplo, o responsável pelo plano e o líder do GCN são selecionados para receber as atualizações.

Configurar origens para adicionar dependências de evento

. GCN Os administradores configuram as origens no registro de configuração de origem de dependência do evento para que os ativos afetados sejam adicionados aos eventos e exercícios com base nos dados de origem e nos relacionamentos na BIA, CMDB, e.

Registro de configuração da origem de dependência do evento

O registro de configuração de origem de dependência do evento contém os detalhes de dependência do evento, como o nome do registro do evento, seus registros de destino e origens, conforme mostrado no exemplo a seguir.



As dependências são incorporadas em eventos de todas as origens por meio da seleção de **Atualizar dependências** Ação de IU pelo usuário. Quando um evento é criado e vinculado a um plano, o ativo primário e seus ativos associados são recuperados automaticamente do plano, desde que a Configuração de dependência do evento esteja ativa e inclua os planos em suas origens, sem a necessidade de selecionar **Atualizar dependências** Ação de IU.

As dependências são obtidas das seguintes origens para os eventos:

- Dependência ascendente de BIA
- Dependências downstream de BIA
- CMDB

Tradução automática

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

- Ativos primários do plano
- Planejar ativos relacionados

Nota: Em um evento, as dependências de todos os ativos são adicionadas manualmente onde a origem é Manual.

Para obter mais informações sobre como configurar o registro de configuração de origem de dependência do evento, consulte Configure o registro de configuração da origem de dependência do evento.

Configure o registro de configuração da origem de dependência do evento

Configure as origens para adicionar as dependências do evento no registro de configuração da origem da dependência do evento.

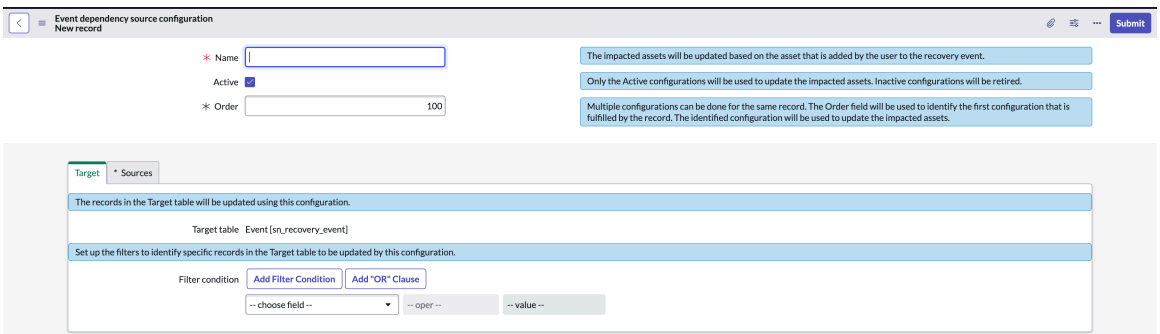
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configuração de origem de dependência de evento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de configuração da origem de dependência do evento.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de configuração de origem de dependência do evento.

4. Selecione **Enviar**.

   De acordo com as origens configuradas pelo GCN No registro de configuração de origem de dependência do evento, as dependências são adicionadas ao evento.

Formulário de configuração de origem de dependência do evento

Use o formulário de configuração de origem de dependência do evento para adicionar os detalhes de dependência do evento, como o nome do registro do evento, seus registros de destino e origens no GCN aplicação.

Formulário de registro de configuração de origem de dependência do evento

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

Tradução automática

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

Formulário de registro de configuração de origem de dependência do evento

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de recuperação. Os ativos afetados são atualizados com base no ativo adicionado pelo usuário ao evento de recuperação.
Ativo	Opção para selecionar as configurações ativas. Configurações ativas são usadas para atualizar as dependências. As configurações inativas foram descontinuadas.
Ordem	Campo para identificar a primeira configuração que é atendida pelo registro. A configuração identificada é usada para atualizar os ativos afetados. Várias configurações podem ser feitas para o mesmo registro.
Meta	
Tabela de destino	Tabela de evento [sn_recovery_event] que contém os registros de evento. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração da origem de dependência do evento.
Condição do filtro	Condições de filtro para identificar registros específicos na tabela de destino. Esses registros são atualizados de acordo com a configuração definida no registro de configuração da origem de dependência do evento.
Origens	
Origens	Fontes aplicáveis para adicionar ativos afetados ao evento de recuperação. Para o registro de evento, uma das seguintes origens pode ser usada: • Dependência ascendente de BIA • Dependências downstream de BIA • CMDB • Ativos primários do plano • Planejar ativos relacionados
Registros de origem a considerar	Opção para selecionar um registro específico ou todos os registros. Ao selecionar registros de origem das origens especificadas, o sistema recupera as dependências de todos os registros correspondentes ou somente do registro de BIA correspondente mais recentemente.

Configure a categoria de impacto para BIA

Configure uma categoria de impacto para o seu negócio ao executar a análise de impacto nos negócios. Use **Categorias de Impacto** do Gestão de continuidade de negócios Navegador de aplicações para definir o nome, os critérios para os quais a categoria de impacto contribui, os períodos de tempo aplicáveis, o valor máximo de RTO e assim por diante.

Tradução automática

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

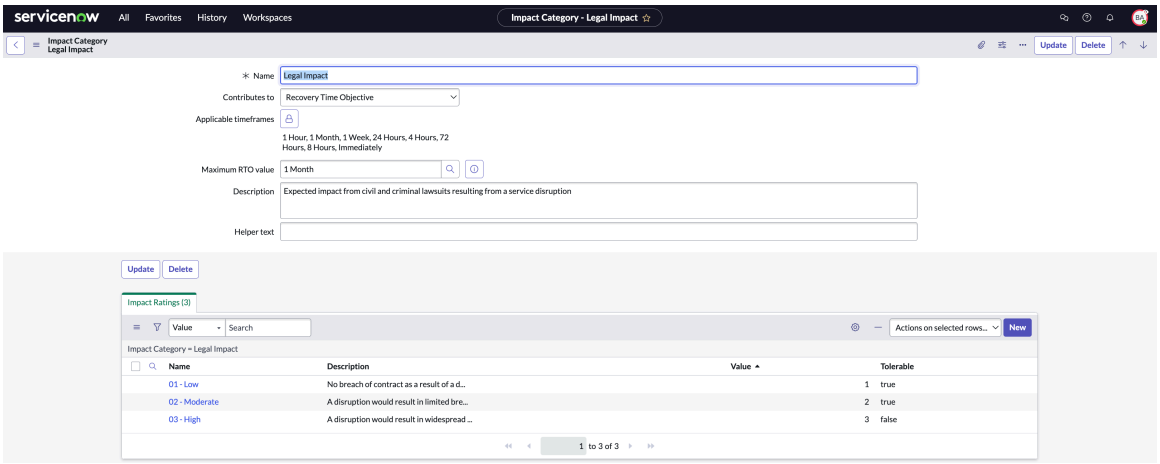
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Categorias de impacto**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra as classificações de impacto instaladas com dados de demonstração para uma categoria de impacto.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de Categoria de impacto.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de Categoria de impacto

Use o formulário de registro Categoria de impacto para adicionar detalhes sobre a categoria de impacto, como nome, critérios para os quais a categoria de impacto contribui, períodos de tempo aplicáveis, valor máximo de RTO e assim por diante em Espaço UIB da GCN.

Formulário de registro de Categoria de impacto

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

Formulário de registro de Categoria de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de impacto.
Contribui para	Contribuição para RPO ou RTO como resultado do impacto na interrupção dos negócios. Se a categoria Impacto contribuir para o Objetivo de ponto de recuperação, a lista relacionada de perguntas de análise de impacto será exibida.

Tradução automática

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

Formulário de registro de Categoria de impacto

Campo	Descrição
Intervalos de tempo aplicáveis	Duração da interrupção do processo de negócios. Este campo aparecerá somente se **Contribui para** o valor do campo é **RTO** .
Valor máximo de RTO	Métrica que calcula o limite de tempo máximo no qual a empresa deve recuperar um elemento após uma interrupção.
Descrição	Breve descrição da categoria de impacto.
Texto de ajuda	Campo para adicionar o texto de ajuda. Ele fornece uma dica para os usuários sobre como responder às perguntas de avaliação. O texto auxiliar é exibido para o usuário no registro de análise de impacto nos negócios.

Configurando a seção de documentação

Você pode configurar a seção de documentação de um plano de continuidade de negócios em um formato estruturado. Você pode descrever detalhes de alto nível do plano, como finalidade, escopo, áreas de cobertura, objetivos e critérios de sucesso.

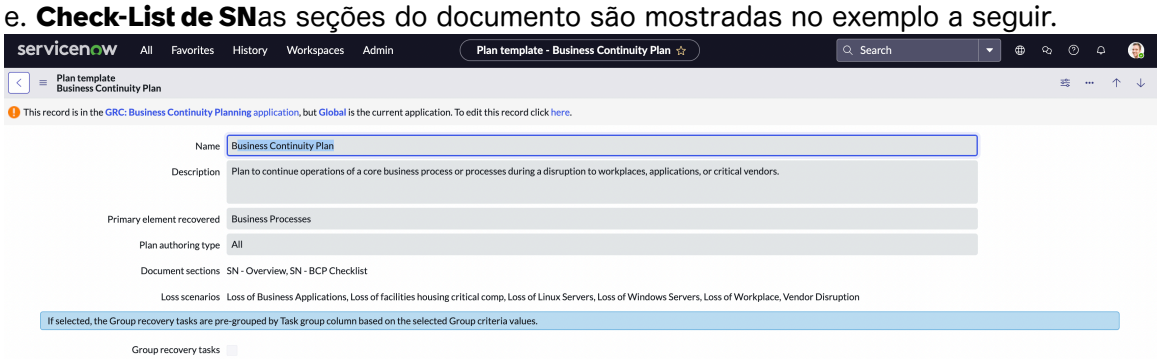
Você pode documentar os detalhes do seu plano de continuidade de negócios em seções de documentação separadas. Você pode exibir as seções de documentação pré-configuradas no **Administração geral** . Gestão de continuidade de negócios aplicação.

Quando um plano de continuidade de negócios é criado, ele preenche uma ou mais seções de documentação selecionadas no modelo de plano.

. Gestão de continuidade de negócios a aplicação fornece as seções de documentação nas quais você está instalada com os dados de demonstração no modelo de plano:

- BCP-Preposições
- BCP-Objetivos
- Escopo do BCP
- BIA-Visão geral
- Check-list de SN-BCP
- SN-Visão geral

Uma amostra **Modelo de plano de continuidade de negócios** com **SN-Visão geral** e. **Check-List de SN**as seções do documento são mostradas no exemplo a seguir.



Tradução automática

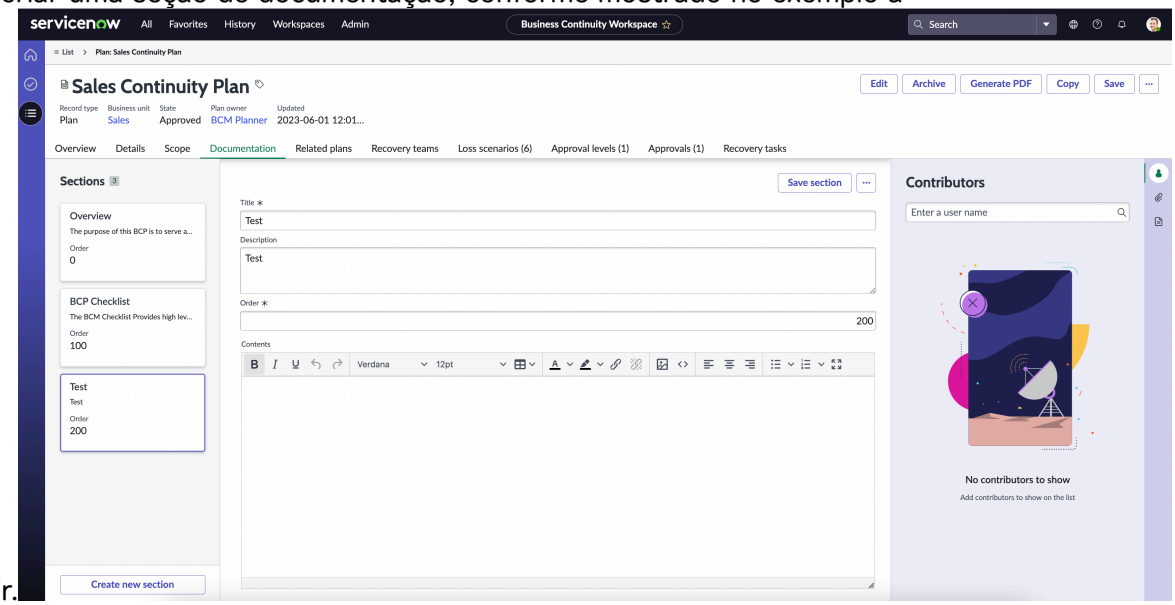
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Criação de uma seção de documentação para seu requisito de negócios

. GCN função de administrador, você pode usar o modelo de seção de documentação listado em **Administração geral** para criar uma seção de documentação. Para configurar uma seção de documentação usando o modelo de seção de documentação, consulte Configurar seção de documentação.

Nota: Quando você cria uma seção de documentação no **Documentação** sem usar o modelo de plano, o. **Redefinir para modelo** A ação de IU não está disponível para essa seção de documentação.

Você também pode criar uma seção de documentação no **Documentação** no Espaço de continuidade de negócios. Você pode usar **Criar nova seção**Ação de IU para criar uma seção de documentação, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para obter mais informações sobre como criar uma seção de documentação para seu plano de negócios no Espaço de continuidade de negócios, consulte Criar seções de documentação.

Configurar seção de documentação

Configure a seção de documentação no plano no Gestão de continuidade de negócios aplicação. Você pode usar a seção de documentação para descrever um plano nas seções estruturadas, como uma check-list de detalhes de alto nível, finalidade do plano, escopo que descreve a finalidade do plano e as áreas de cobertura e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

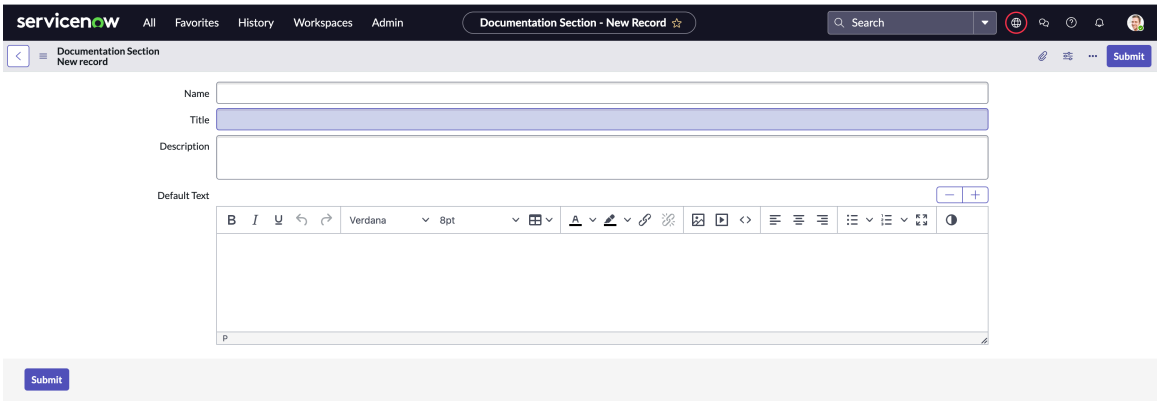
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Seções de documentação**.
2. Selecione **Novo**.

   O modelo da seção de documentação é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

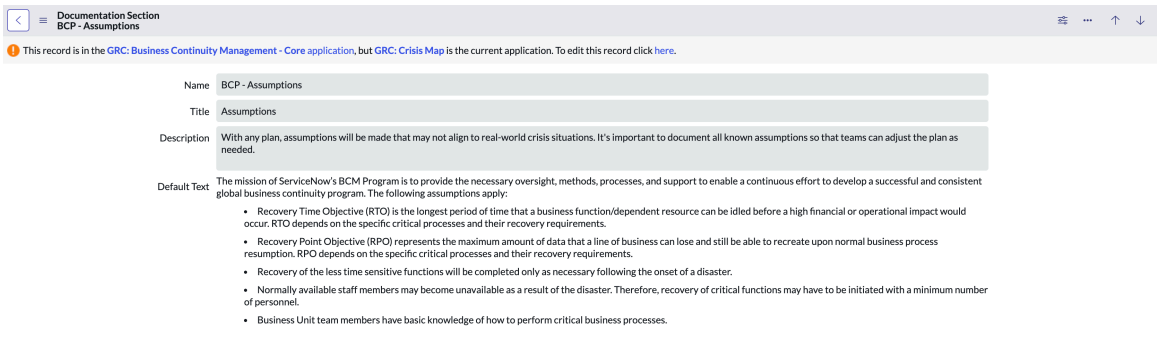
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de registro da seção de documentação.

   O exemplo a seguir mostra o modelo de seção de documentação dos dados de demonstração.



4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro da seção de documentação

Use o formulário de registro Seção de documentação para descrever um plano nas seções estruturadas no Espaço UIB da GCN.

Formulário de registro da seção de documentação

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

Formulário de registro da seção de documentação

Campo	Descrição
Nome	Nome da seção de documentação.
Título	Título da seção de documentação.
Descrição	Breve descrição sobre a seção de documentação.
Texto padrão	Texto padrão relevante para a seção de documentação. O texto pode ser editado posteriormente quando o plano é formulado e as

Tradução automática

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

Formulário de registro da seção de documentação

Campo	Descrição
	seções de documentação são adicionadas, de acordo com o plano.

Configure a definição do elemento

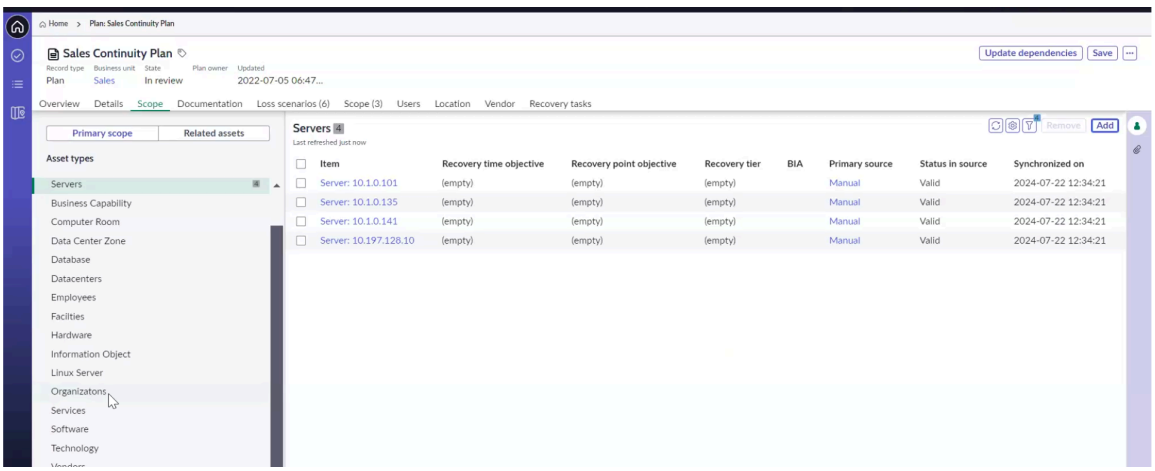
Configure definições de elemento para identificar o item de configuração que precisa ser avaliado em uma análise de impacto nos negócios e recuperado em um plano de continuidade de negócios. Use **Definições de Elemento** do Gestão de continuidade de negócios navegador de aplicações para configurar uma definição de elemento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Evite criar definições de elemento sobrepostas em que um ativo possa se encaixar em várias categorias. Cada definição de elemento deve ser exclusiva e não se sobrepor a outra. Por exemplo, não defina o servidor e o servidor Linux como definições de elemento separadas, já que um servidor Linux é inerentemente um servidor. . GCN a aplicação é estruturada para utilizar apenas uma dessas definições, não ambas, garantindo que uma definição de elemento apareça em apenas uma categoria.

Se você quiser definir o Servidor e o Servidor Linux como definições de elemento distintas sem sobreposição, aplique um filtro à definição do elemento Servidor especificando que a classe não é Linux. Esta abordagem mantém exclusividade mútua entre as duas definições.

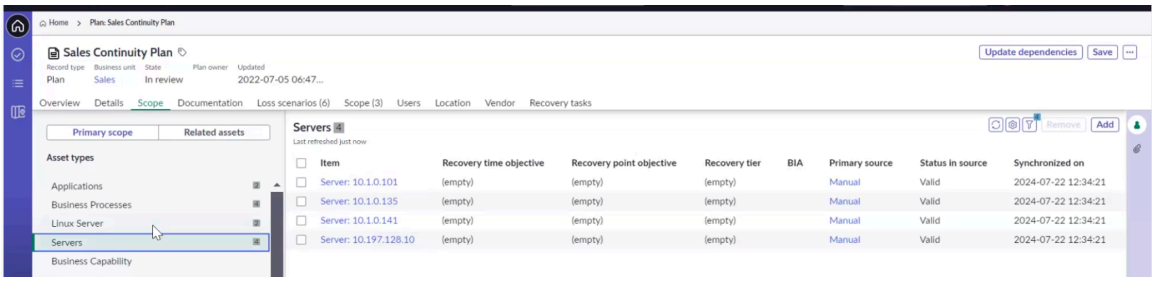
Se você selecionar o tipo de ativo Servidores conforme mostrado no exemplo e selecionar **Adicionar** , a configuração mostra todos os servidores, incluindo Solaris, ESX, Windows e assim por diante.



Se você definir o elemento do servidor como um bucket genérico, poderá selecionar qualquer um dos tipos de servidor, conforme mostrado no exemplo. O tipo de ativo Servidores tem um servidor Linux como item secundário. No entanto, um tipo de ativo separado chamado de servidor Linux está disponível na lista Tipos de ativo.

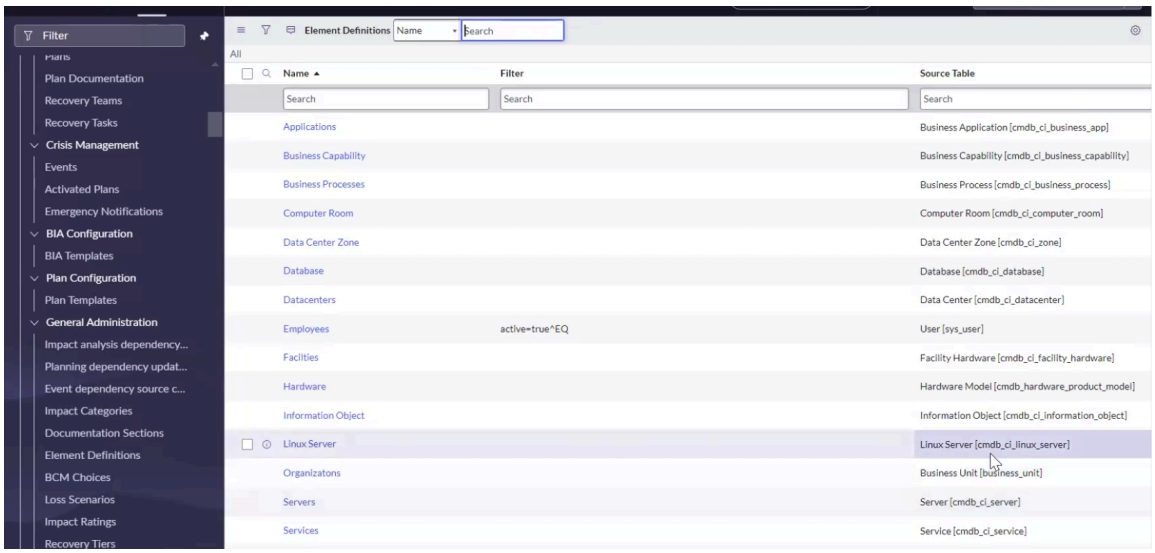
Tradução automática

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

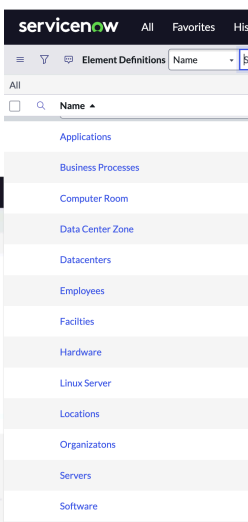


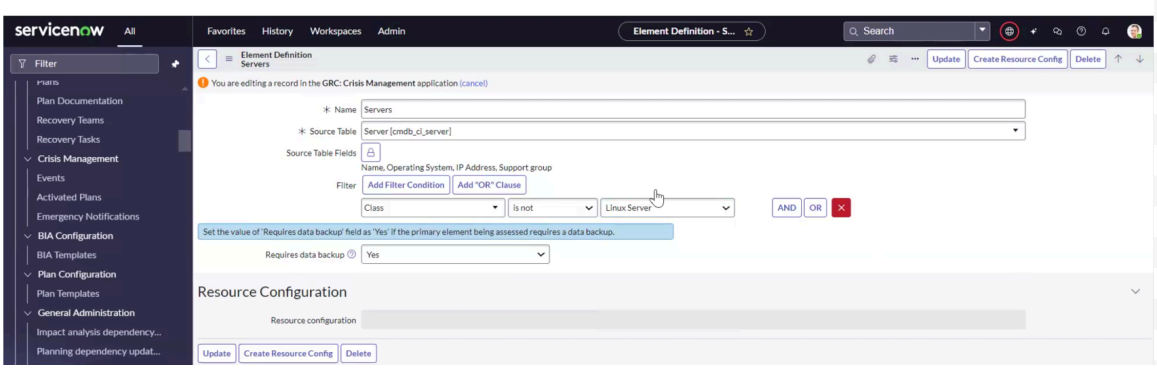
Na lista, os tipos de ativo são calculados e mostrados como 2 servidores Linux e 4 servidores em que um item é um servidor Linux. Após a atualização ou depois de recarregar os ativos, os tipos de ativos sejam recalculados e mostrados de forma diferente. Por exemplo, o sistema pode mostrar os tipos de ativo como 3 servidores Linux e 3 servidores ou 0 servidores Linux e 6 servidores. Os tipos de ativo são calculados de forma diferente porque a definição de elemento do Servidor também inclui o servidor Linux.

Nesses cenários, a configuração de regras que se sobrepõem a outras regras pode levar a um erro. Como solução alternativa, os itens da lista devem ser configurados como mutuamente exclusivos e a condição de filtro deve ser configurada adequadamente, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



Neste cenário, Servidores é a tabela primária e o servidor Linux é a tabela secundária. Na tabela Servidores (registro), configure uma condição de filtro em que a classe não seja Servidor Linux escolhendo `Class is not Linux Server`opção.



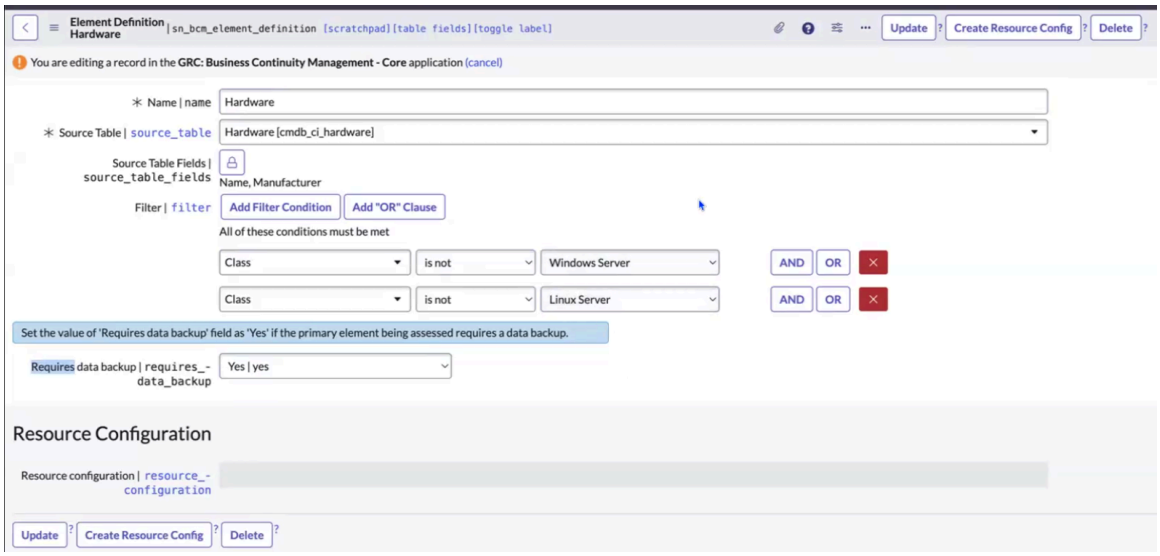


Tradução automática

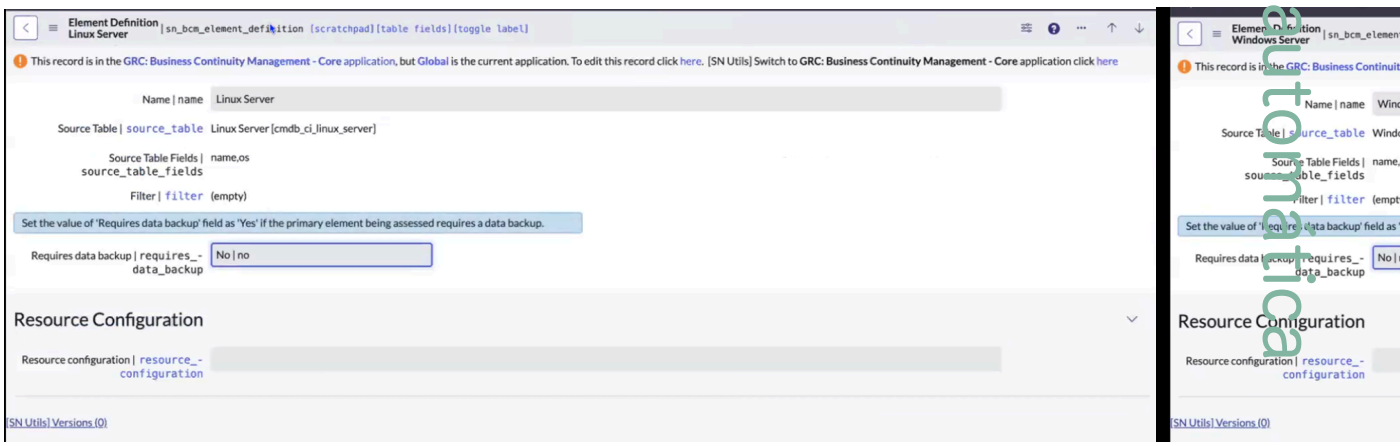
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Isso significa que a definição do elemento Servidores inclui todos os servidores, exceto o servidor Linux.

Começando com Xanadu Versão, o filtro de definição de elemento para a definição de elemento de hardware foi atualizado. Não é possível adicionar um ativo de servidor Windows ou um ativo de servidor Linux no elemento Hardware, conforme mostrado no exemplo.



Agora você pode adicionar um ativo de servidor Windows na definição de elemento do servidor Windows ou um ativo de servidor Linux na definição de elemento do servidor Linux, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



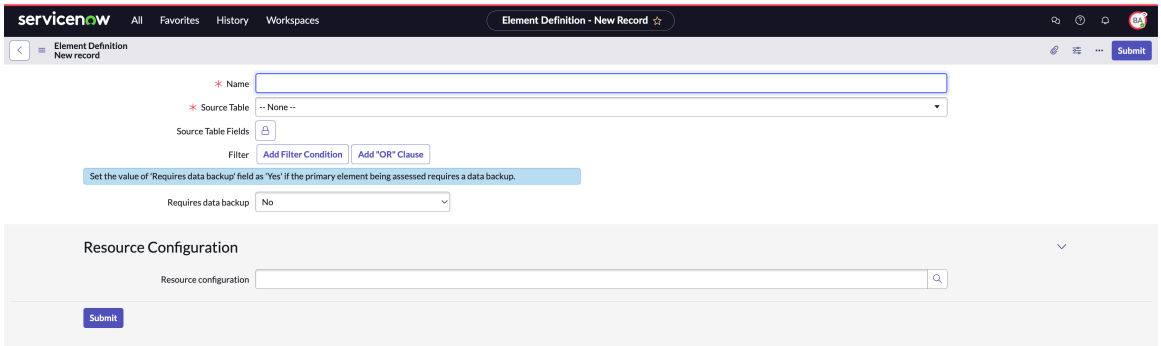
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Definições do elemento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra o registro de Definição de elemento.

Tradução automática

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



Nota: A condição de filtro na definição do elemento é usada para adicionar itens de configuração (ICs) específicos por meio do pop-up. . **Atualizar dependências** A ação de IU também considera o filtro de definição do elemento e recupera os ICs relacionados do item de configuração listado em **Aplica-se a.** Campo da BIA. Esses relacionamentos são recuperados da tabela Relacionamentos de IC.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de definição de elemento.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de definição de elemento

Use o formulário de registro de definição de elemento para configurar uma camada de recuperação com um conjunto de aplicações de negócios usando Espaço UIB da GCN.

Formulário de registro de definição de elemento

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

Formulário de registro de Definição de elemento

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição do elemento. Ele usa o tipo de campo translated_text, um campo de texto que exibe traduções com base no idioma usado.
Tabela de origem	Tabela que armazena os detalhes do registro do item de configuração.
Campos de tabelas de origem	Cabeçalhos de coluna da tabela de origem que você pode selecionar para referência.
Filtrar	Adicione condição de filtro para a definição do elemento.

Tradução automática

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

Formulário de registro de Definição de elemento

Campo	Descrição
	Nota: Começando com Xanadu Versão, o filtro de definição de elemento para a definição de elemento de hardware foi atualizado. Agora você pode adicionar um ativo de servidor Windows na definição de elemento de servidor Windows ou um ativo de servidor Linux na definição de elemento de servidor Linux. No entanto, você não pode adicionar o ativo do servidor Windows ou o ativo do servidor Linux no filtro da definição do elemento Hardware.
Backup de dados necessário	Opção para indicar se o elemento primário requer um backup de dados. Os ativos de tecnologia exigem backup de dados, pois pertencem a informações importantes DE TI armazenadas em um sistema ou banco de dados.
Configuração de recurso	Configuração de recurso para a definição do elemento. Opções disponíveis incluem: • **Local** • **Servidor Web** • **Datacenters** • **Fornecedores** Para obter informações sobre como configurar um registro de configuração de recurso, consulte Configurar registros de Configuração de recursos.

Configure variáveis de elemento para definições de elemento

Configure uma variável de elemento para uma dependência específica de um elemento. Para fazer isso, use **Variáveis de elemento** do Gestão de continuidade de negócios navegador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Variáveis de elemento são elementos personalizados que são usados na configuração de Grade. Como administrador de sistema funcional, você pode configurar uma variável de elemento para incluir colunas personalizadas específicas que são essenciais para a dependência de um elemento específico.

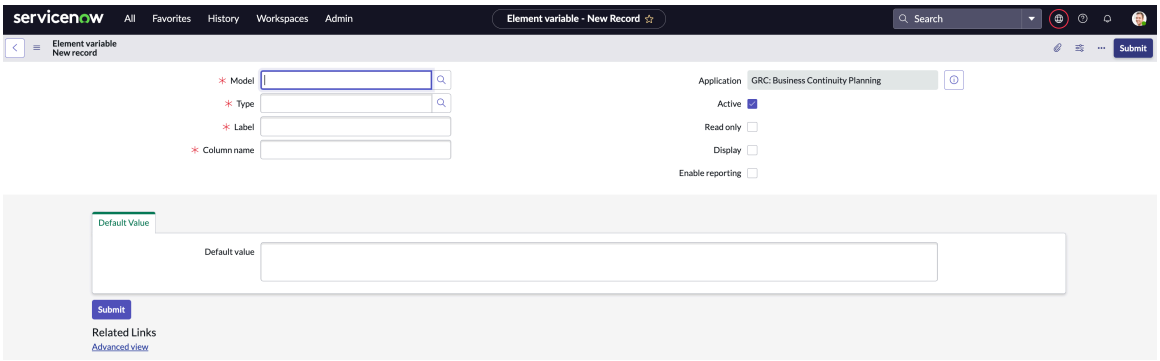
Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Variáveis de elemento**.
2. Selecione **Novo**.

   O exemplo a seguir mostra a exibição de um administrador do registro de variável de elemento.

Tradução automática

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



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de variável de elemento.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de variável de elemento

Use o formulário de registro de variável de elemento para configurar uma variável de elemento. Variáveis de elemento são elementos personalizados que são usados na configuração de Grade. Você pode configurar uma variável de elemento que seja colunas personalizadas específicas, que são necessárias para uma dependência específica de um elemento.

Formulário de registro de variável de elemento

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

Formulário de registro de variável de elemento

Campo	Descrição
Modelo	Referência de definição de elemento [sn_bcm_element_definition]. Você pode criar várias variáveis de elemento para uma definição de elemento.
Tipo	Classe de campo na tabela de modelo.
Rótulo	Nome de exibição no grupo de dependência da grade de dependência de BIA.
Nome da coluna	Nome da coluna na tabela.
Aplicação	Aplicação que contém o registro.
Ativo	Opção para ativar a variável de elemento.
Somente leitura	Opção para renderizar a variável de elemento como somente leitura.
Exibição	Opção para exibir a variável de elemento.
Habilitar emissão de relatórios	Opção para relatar a variável de elemento.
Valor padrão	
Valor padrão	Descrição do valor padrão da variável de elemento.

Tradução automática

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

Configure cenários de perda no plano

Configure um plano para um cenário de perda identificado usando o modelo de cenário de perda no Gestão de continuidade de negócios aplicação. Use o plano documentado que tenha as necessidades e os requisitos listados para um possível desastre.

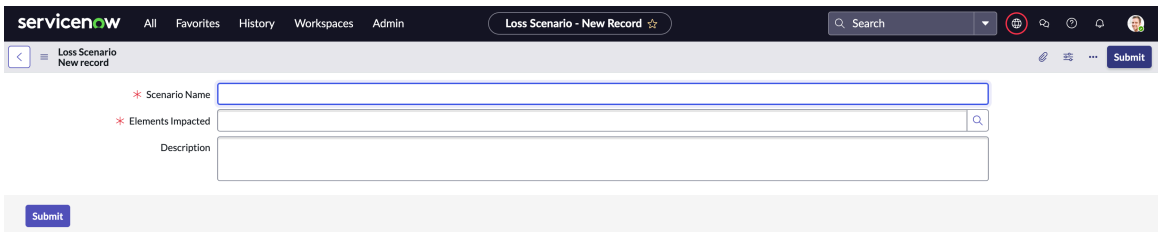
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Cenários de perda**.
2. Selecione **Novo**.

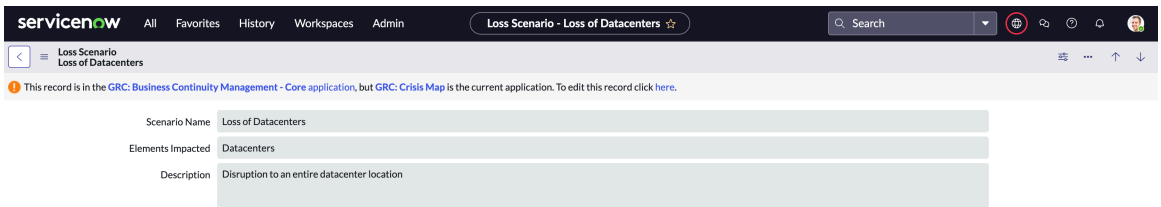
   O formulário Cenário de perda é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de registro de cenário de perda.

   O exemplo a seguir mostra os detalhes de um cenário de perda.



4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de cenário de perda

Use o formulário de registro de cenário de perda em Espaço UIB da GCN para configurar um plano para um cenário de perda identificado.

Formulário de registro de cenário de perda

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

Formulário de registro de cenário de perda

Campo	Descrição
Nome do cenário	Nome do cenário de impacto.
Elementos afetados	Itens ou ativos afetados por causa do cenário de perda.
Descrição	Anotação resumida sobre o cenário de perda.

Tradução automática

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

Configurar classificações de impacto

Configure uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto como baixa, moderada, alta ou crítica. Use **Classificações de impacto** do Gestão de continuidade de negócios navegador de aplicações para ajudar você a medir a intensidade da perda quando ocorre um tempo de inatividade dos negócios.

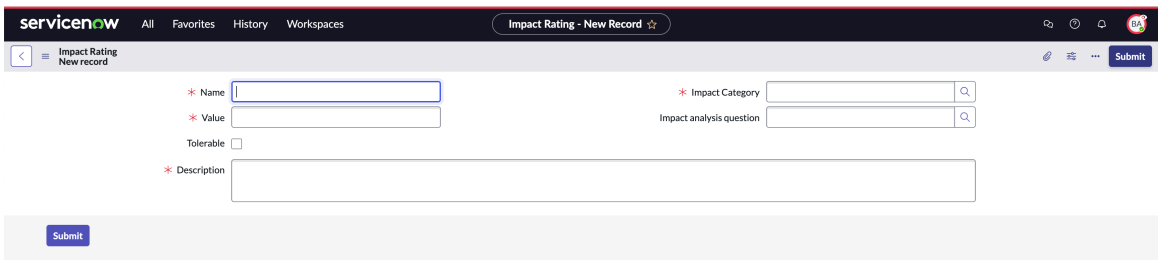
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Classificações de impacto**.
2. Selecione **Novo**.

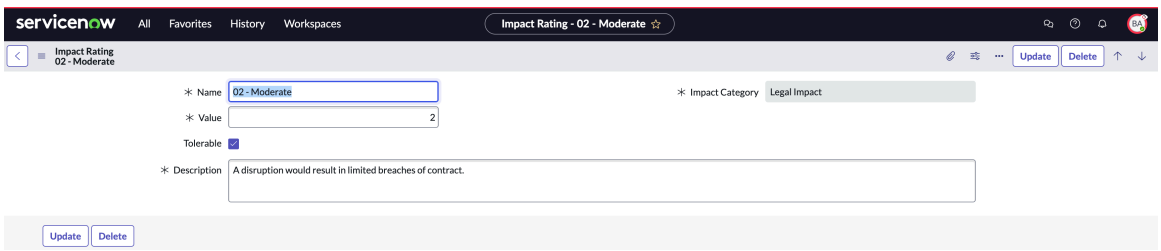
   O modelo de classificação de impacto é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de classificação de impacto.

   O exemplo a seguir mostra uma classificação de impacto dos dados de demonstração.



4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de classificação de impacto

Use o formulário de registro Classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto, como baixo, moderado, alto ou crítico usando Espaço UIB da GCN.

Formulário de registro de classificação de impacto

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

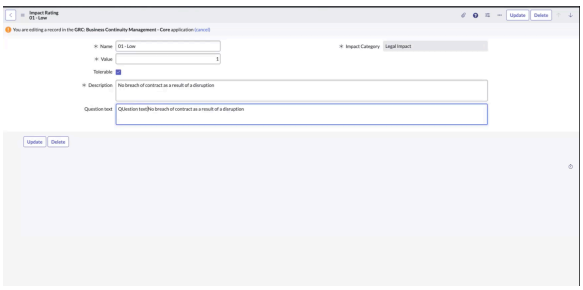
Formulário de registro de classificação de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da classificação de impacto.

Tradução automática

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

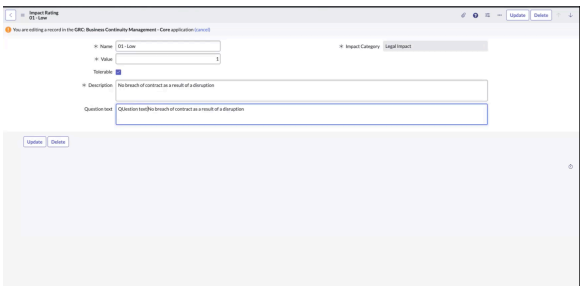
Formulário de registro de classificação de impacto

Campo	Descrição
Valor	Valor numérico da classificação de impacto. Você pode associar um valor numérico exclusivo a cada classificação de impacto. Você não pode usar o mesmo valor para qualquer outra classificação de impacto no GCN aplicação. Por exemplo, você pode atribuir um valor *1*para *01-Low*categoria de impacto conforme mostrado abaixo. Depois de fazer isso, você não poderá atribuir valor *1*para qualquer outra classificação de impacto em seu GCN instância da aplicação. 
Categoria de impacto	Categoria do impacto. Por exemplo, Impacto na força de trabalho, Impacto regulatório, Impacto na receita e assim por diante.
Pergunta de análise de impacto	Lista de perguntas de análise de impacto disponíveis. Este campo será exibido se a categoria de impacto da interrupção nos negócios contribuir para o RPO.
Tolerável	Opção para habilitar o impacto de RTO como tolerável. Esta caixa de seleção será exibida somente se a categoria de impacto contribuir para o RTO.
Descrição	Descrição resumida sobre a classificação de impacto.
Question text	Campo para revisar o texto da pergunta. Para o objetivo de tempo de recuperação de uma categoria de impacto, você pode revisar a pergunta exibida no questionário de avaliação de RTO. Você pode navegar até o registro Classificação de impacto conforme mostrado no exemplo a seguir: 

Tradução automática

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

Formulário de registro de classificação de impacto

Campo	Descrição
	Atualize o texto da pergunta para a avaliação de RTO conforme mostrado no exemplo a seguir:  A pergunta revisada é exibida na avaliação de RTO do registro de análise de impacto nos negócios.

Configurar camadas de recuperação para BIA

Configure um nível de recuperação com um conjunto de aplicações de negócios que seguem um intervalo semelhante de valores de objetivo de tempo de recuperação (RTO). Use **Camadas de recuperação** do Gestão de continuidade de negócios navegador de aplicações para configurar um nível de recuperação.

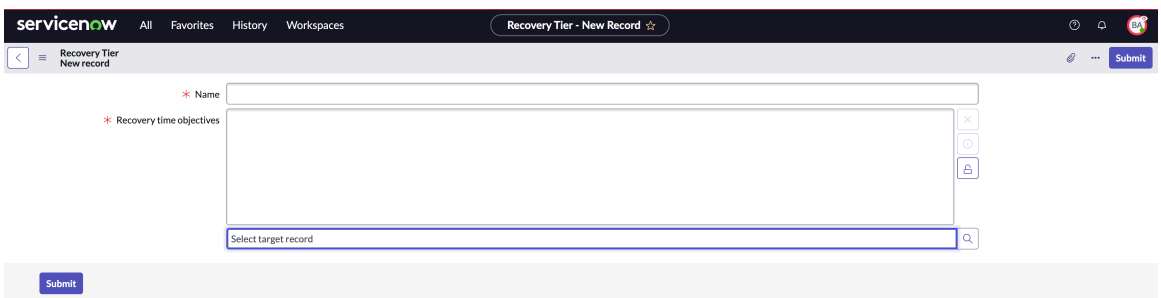
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Níveis de recuperação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   O registro de nível de recuperação é mostrado no exemplo a seguir.



   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de camada de recuperação.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Formulário de registro de camada de recuperação

Use o formulário de registro de Camada de recuperação para configurar uma camada de recuperação com um conjunto de aplicações de negócios usando Espaço UIB da GCN.

Formulário de registro de camada de recuperação

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

Formulário de registro de camada de recuperação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de nível de recuperação.
Objetivos de tempo de recuperação	Métrica que calcula a rapidez com que a empresa deve recuperar um elemento após um desastre.

Configurar períodos de recuperação

Configure um período de tempo de recuperação para um nível de recuperação. O período de recuperação começa a partir de quando um evento de interrupção acontece até o momento em que sua empresa pode retomar as operações normais. Você pode usar **Períodos de recuperação** do Gestão de continuidade de negócios aplicação para configurar a linha do tempo para o período de recuperação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Intervalos de tempo de recuperação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** insira o nome do período de tempo de recuperação.
4. Em **Começa às** insira o início da linha do tempo do período de tempo de recuperação em dias, horas, minutos e segundos.

   O exemplo a seguir mostra a configuração de um período de tempo de recuperação no Gestão de continuidade de negócios aplicação.



5. Selecione **Enviar**.

Configurar categorias de grade

Configure uma categoria de grade, como Avaliação de dependência, para a configuração de grade. Use **Categorias de grade** do Gestão de continuidade de negócios navegador de aplicações para configurar as categorias de grade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar colunas personalizadas (configuração de grade) para o grupo de dependência de BIA do Espaço configurável da GCN, consulte KB1645940 .

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Categorias de grade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de registro de categoria de grade.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de categoria de grade

Use o formulário de registro de categoria de grade para configurar uma categoria de grade, como Avaliação de dependência, para a configuração de grade usando Espaço UIB da GCN.

Formulário de registro de categoria de grade

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

Formulário de registro de categoria de grade

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria da grade.
Código	Código da categoria de grade.
Habilitar contexto de elemento	Opção para habilitar o contexto de elemento para a categoria de grade.

Configurar grade para avaliação de BIA

Configure a grade para renderizar a grade de avaliação de dependência de BIA com colunas configuradas. Use **Configurações de grade** do Gestão de continuidade de negócios navegador de aplicações para configurar a grade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configurações de grade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de registro de configuração de grade.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de registro de configuração de grade

Use o formulário de registro de configuração de grade para configurar a grade de avaliação de BIA no clássico Espaço.

Tradução automática

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

Formulário de registro de configuração de grade

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

Formulário de registro de configuração de grade

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da grade.
Categoria de grade	Categoria de grade para a qual a configuração é aplicável. Por exemplo, DEP_ASSMNT.
Ativo	Opção para definir o registro ativo. Se a opção estiver desabilitada, a grade será renderizada com base na exibição configurada. Somente uma configuração ativa para uma categoria e elemento deve estar presente.

Configurações da página Minhas tarefas

Se você for Gestão de continuidade de negócios usuário da aplicação, você pode usar **Configurações da página Minhas tarefas** em **Administração geral** módulo para exibir suas tarefas atribuídas.

Módulo de configurações da página Minhas tarefas

As tarefas administrativas associadas ao GCN as aplicações estão listadas em **Administração geral** Na IU da aplicação. Você pode exibir as configurações da página Minhas tarefas no **Administração geral** conforme mostrado no exemplo a seguir.

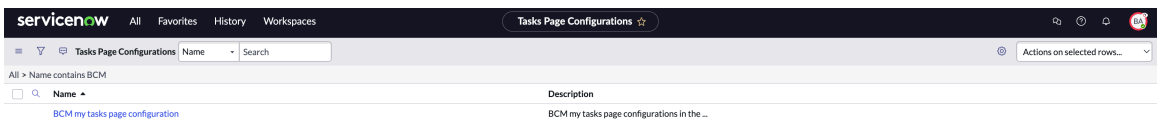
Tradução automática

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

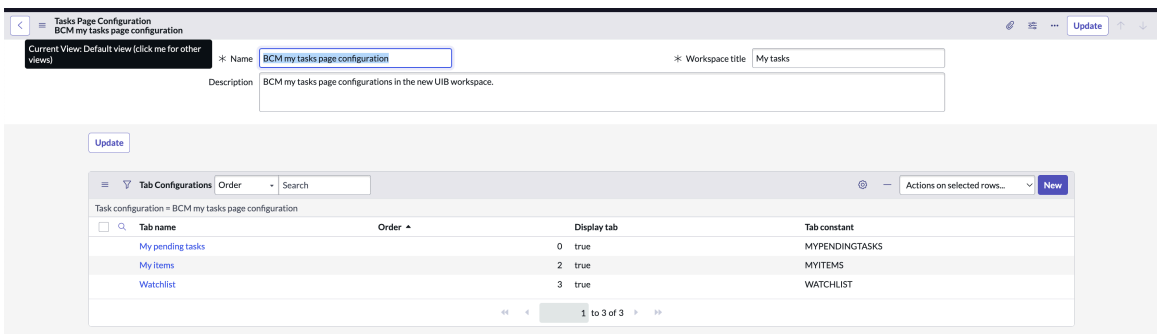


. GCN função de administrador, você pode personalizar o. GCN tarefas em **Configuração da página Minhas tarefas** .

. **Configurações da página Minhas tarefas** o módulo na exibição de lista é mostrado no exemplo a seguir.



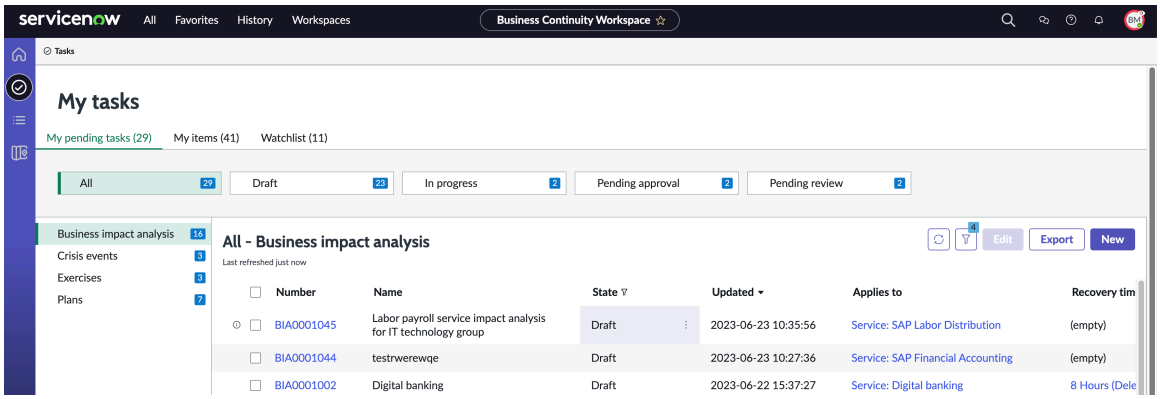
. **Configurações da página Minhas tarefas** o registro do módulo é mostrado no exemplo a seguir.



A página Minhas tarefas na página inicial exibe as tarefas atribuídas para o usuário conectado, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



Para obter mais informações sobre a exibição da página Minhas tarefas em Espaço UIB da GCN, consulte Exibição da página Minhas tarefas.

Configuração de aprovação

O configurador do aprovador fornece recursos para definir vários níveis de aprovações com base nas definições de regra de negócio.

Para configurar vários níveis de aprovações em sua análise de impacto nos negócios e planos de negócios, você deve configurar as seguintes etapas de configuração:

- Definir a configuração de aprovação
- Configurar níveis de aprovação
- Configurar regras de aprovação

Nota:

Para obter mais informações sobre as funções na aplicação Gestão de continuidade de negócios, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.

Para obter mais informações sobre as funções na aplicação GRC: Configurador de aprovadores, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.

Definir a configuração de aprovação

Defina a configuração de aprovação para habilitar vários níveis de aprovações e selecionar aprovadores para cada nível com base nas regras de aprovação.

Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação GRC: Configurador de aprovadores (sn_grc_appr) para configurações de aprovação.

Função necessária: sn_bcm.admin

Nota: Conceder essa função a um usuário é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, porque as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de aprovação.
Aplica-se a	Tabela como uma análise de impacto nos negócios, plano de continuidade de negócios, eventos ou qualquer tabela da qual um registro é enviado para aprovação.
Prioridade	Configuração de aprovação de preferência com prioridade mais alta.
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela com referência ao **Aplica-se a.** campo. A configuração de aprovação com prioridade mais alta que corresponde à condição de filtro do documento de negócios é selecionada para avaliação do aprovador.
Ativo	Opção para habilitar a configuração de aprovação como ativa.

Nota: Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação aplicada à tabela com a mesma prioridade.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar níveis de aprovação

Atribua vários níveis de aprovações a usuários ou grupos para oferecer suporte a cada etapa de seus processos de fluxo de trabalho de BIA, BCP ou eventos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

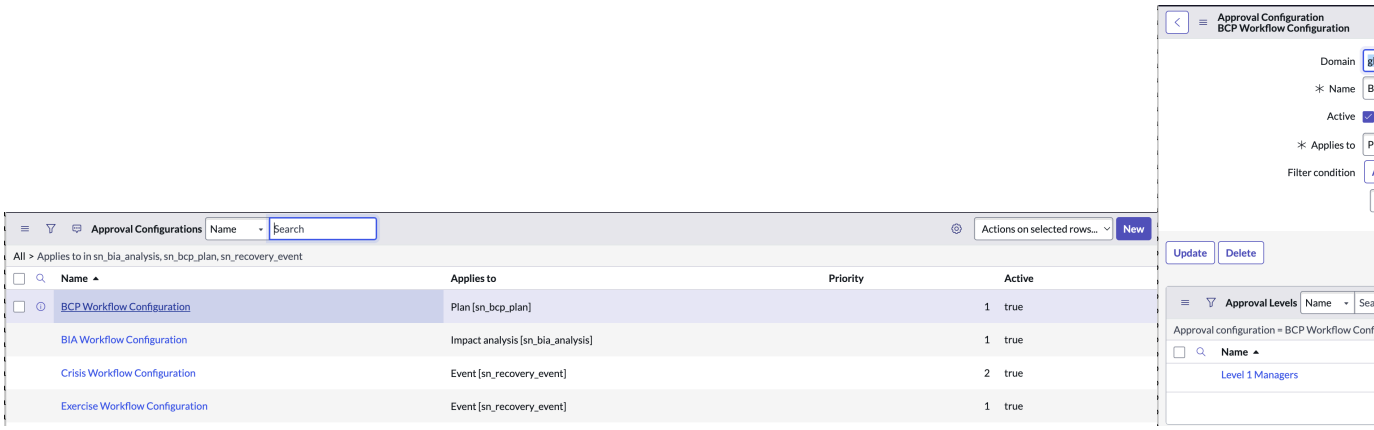
Nota: Conceder essa função a um usuário é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, porque as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configurações de aprovação**.
   Com GCN as seguintes configurações de aprovação são compatíveis com o sistema de base:
   - Configuração do fluxo de trabalho do BCP
   - Configuração do fluxo de trabalho do BIA
   - Configuração do fluxo de trabalho de crise
   - Configuração do fluxo de trabalho do exercício

Tradução automática

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

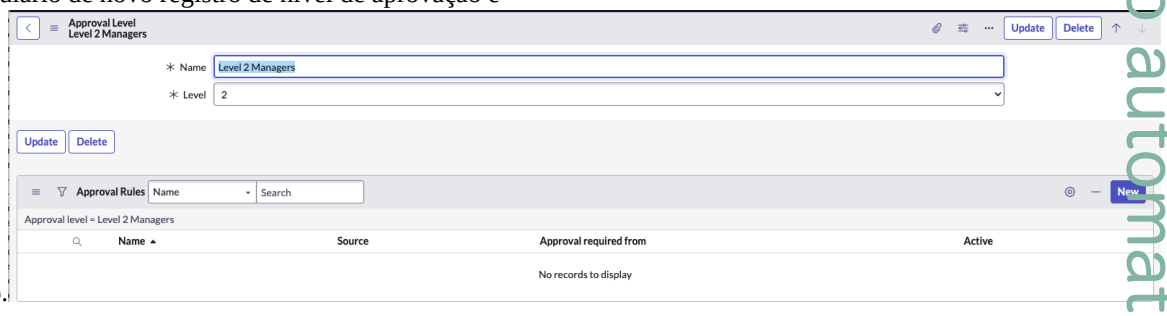


Você pode atualizar as configurações existentes de BCP, BIA, crise ou exercício. Além disso, você pode definir vários níveis de configurações de aprovação para BCP, BIA, crise ou exercício. Como parte do sistema de base, o nível de aprovação de nível 1 é compatível por padrão, conforme mostrado na lista relacionada Níveis de aprovação.

2. Para definir vários níveis de aprovação para uma configuração existente, como a Configuração do fluxo de trabalho do BCP, selecione **Configuração do fluxo de trabalho do BCP** registre na lista e conclua as subetapas.

. **Configuração do fluxo de trabalho do BCP** o registro é exibido.

a. Selecione **Novo** Na lista relacionada do registro Configuração do fluxo de trabalho do BCP.
O formulário de novo registro de nível de aprovação é exibido.



b. No formulário, insira o nome do registro de nível de aprovação, como Gerentes de nível 2, selecione o nível, como Nível 2, e selecione **Enviar** .
O registro de nível de aprovação recém-criado, como o registro Gerentes de nível 2, é exibido na lista relacionada, conforme mostrado no exemplo.

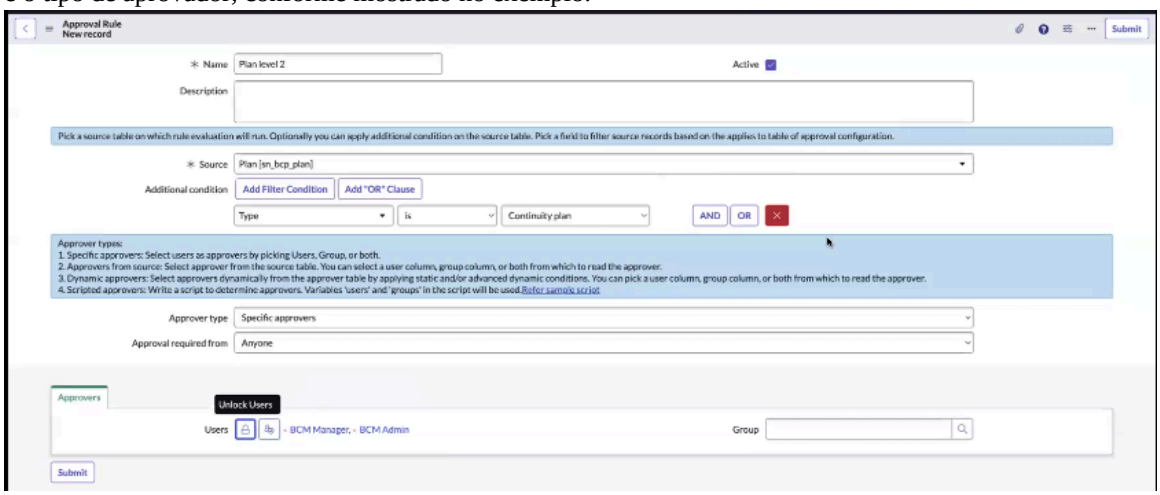


Tradução automática

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

3. Para configurar uma regra de aprovação para o registro de nível de aprovação recém-configurado, selecione **Novo** Na lista relacionada Regras de aprovação do registro de nível de aprovação e conclua as etapas.

   a. Atualize a configuração da regra de aprovação para planos de continuidade atualizando a condição do filtro e o tipo de aprovador, conforme mostrado no exemplo.



   Na condição de filtro, você pode selecionar a tabela de origem na qual a regra de aprovação é avaliada. Como opção, você pode aplicar condição adicional na tabela de origem. Você pode selecionar um campo para filtrar os registros de origem com base na tabela Aplica-se a da configuração de aprovação. Você pode configurar para quais registros, o nível 1, devem acionar o nível 2.Para obter mais informações, consulte Novo registro de regra de aprovação.

   b. Selecione **Enviar**.

A regra de aprovação agora está configurada para o nível de aprovação. Quando um plano de continuidade de negócios é criado no Espaço configurável da GCN e, mais tarde, ele é enviado para uma revisão e uma aprovação, os vários níveis de aprovação são exibidos em **Níveis de aprovação**do plano de continuidade de negócios, conforme mostrado no exemplo.



Configurar regras de aprovação

Configure regras para aprovações em cada nível de aprovação selecionando um tipo de aprovador e o requisito de aprovação de uma ou de todas as partes interessadas. Defina condições de filtro na tabela de origem à qual a regra de aprovação é aplicada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode selecionar aprovadores específicos, aprovadores da tabela de origem selecionada, aprovadores dinâmicos ou aprovadores que você escolher para aprovar seus documentos de negócios. Os aprovadores podem ser um proprietário de BIA, líder de GCN, gerente de GCN, administrador de GCN, colaboradores, ou um ou todos eles da tabela de origem selecionada.

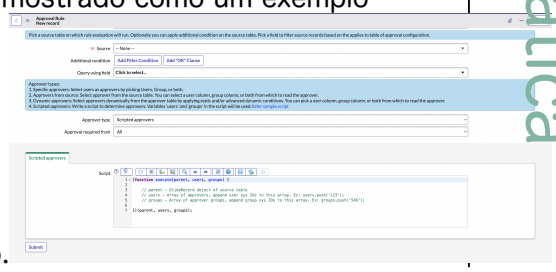
Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista.
3. Clique no registro Níveis de aprovação no **Nome** Coluna da seção Níveis de aprovação.
4. Clique em **Novo** Na seção Regras de aprovação.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação.
Origem	Tabela à qual a regra de aprovação é aplicada.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem.
Condição adicional	Condições de filtro a serem aplicadas à tabela de origem.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador. ○ Aprovadores específicos: Sua escolha de aprovadores. ○ Aprovador da origem: Usuários ou grupos da tabela de origem. ○ Aprovadores dinâmicos: Aprovadores selecionados dinamicamente em qualquer tabela. ○ Aprovadores com script: Script para determinar aprovadores. Veja o script mostrado como um exemplo abaixo. 

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Por motivos de segurança, o administrador do BCM não tem acesso de gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. . Configurador de aprovadores o desenvolvedor tem acesso de criação e gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de administrador de GCN, poderá configurar uma regra de aprovação somente com os seguintes tipos de aprovadores da lista Tipo de aprovador: ○ Aprovadores específicos ○ Aprovador da origem Para obter mais informações sobre as funções no Configurador de aprovadores para GRC aplicação, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.
Exigência de aprovação de	Uma ou mais partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Descrição	Breve anotação sobre a regra de aprovação.
Aprovadores	
Aprovadores de	Tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o tipo de Aprovador for **Aprovador da origem** ou **Aprovadores dinâmicos** . O padrão é a tabela de origem se for Aprovador da origem.
Filtrar por	Condições para filtrar registros da tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o tipo de Aprovador for **Aprovadores dinâmicos** .
Avançado	Opção para definir uma condição dinâmica de script.
Campo de usuário	Referência do usuário ou lista de aprovadores da tabela de aprovadores.
Campo de grupo	Referência do grupo de usuários como aprovador da tabela de aprovadores.
Condição dinâmica	Campo de script para aplicar o filtro avançado na tabela do aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usuários	Um ou mais usuários designados como aprovadores.
Grupo	Grupo de aprovadores.
Aprovadores com script	
Script	Script para determinar aprovadores; **usuários** e. **grupos** no script são selecionados como aprovadores.

6. Clique em **Enviar**.

Example: Script de amostra para adicionar designados de dependências do CMDB como aprovadores

Valores de campo no formulário:

Nome

Atribuído da dependência do CMDB como aprovadores.

Origem

Dependência [sn_bia_dependency].

Consulta usando campo

Grupo de dependências.Análise de impacto

Tipo de aprovador

Aprovadores com script

Script de amostra para adicionar aprovadores

```
(function execute(parent, users, groups) {

    // parent - GlideRecord object of source table
    // users - List of approvers
    // groups - List of approver groups
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
    gr.addQuery('sys_id', parent.depends_on);
    gr.query();

    while (gr.next()) {
        users.push(gr.assigned_to.toString());
    }

})(parent, users, groups);
```

Propriedades GCN

Você pode configurar o. GCN propriedades no **Propriedades** módulo.

Se você for Gestão de continuidade de negócios usuário da aplicação, você pode exibir as propriedades do Gestão de continuidade de negócios aplicação em **Propriedades** em **Administração geral** módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir **Propriedades** opção de menu no **Administração geral** conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar **Propriedades** módulo para exibir e configurar o. GCN propriedades da aplicação conforme mostrado no exemplo a



seguir.

Para obter mais informações sobre GCN propriedades, consulte Propriedades instaladas com o BCM.

Propriedades instaladas com o BCM

As propriedades são adicionadas com a ativação de Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GCN

Sênio Não	Nome	Descrição
1	Nome do modelo de plano padrão para gerar o PDF do plano [sn_bcp.default_pdf_plan_template]	• GRC: Planejamento de continuidade de negócios • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** Modelo de plano de continuidade de negócios (padrão)
2	Intervalo entre dois IDs de tarefa para uma tarefa de recuperação no Planejamento de continuidade de negócios (BCP) [sn_bcp.taskIdOffset]	• GRC: Planejamento de continuidade de negócios • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão**: 1
3	Opção para controlar o modo estrito do client-script que desabilita o acesso direto ao DOM. Esta propriedade é usada para substituí-la pela Análise de impacto nos negócios (BIA). [sn_bia.glide.script.block.client.globals]	• Escopo GRC: Análise de impacto nos negócios • **Tipo** : Sim ou Não
4	Nível de registro em log para aplicações BCM [sn_bcm.logging.verbosity]	• GRC: Gestão de continuidade de negócios - Core • **Tipo** Lista de seleção (Depuração, Informações, Aviso, Erro) • **Valor padrão** Aviso
5	Valor de incremento padrão para a coluna de pedido na documentação do plano [sn_bcp.document_order_increment]	• GRC: Planejamento de continuidade de negócios • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão**: 100
6	Tempo máximo (em horas) permitido para atualizar dependências em eventos/exercícios [sn_recovery.max_dependency_update_processing_time]	• GRC: Mapa de crise • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão**: 3

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GCN

Sênio Não	Nome	Descrição
7	Número máximo de registros a serem mostrados em um grupo no RL de dependências de ativo no plano [sn_bcp.asset_dependencies_max_records_in_group]	• GRC: Planejamento de continuidade de negócios • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão** : 20
8	Habilitar/desabilitar o uso da API "Places" do google Map [sn_bcm_map.use_google_places_lib]	• GRC: Mapa de crise • **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso **Nota:** Antes de habilitar o recurso Mapa de crise, certifique-se de ter comprado e configurado o. Google API de mapas.
9	Tempo máximo (em horas) permitido para atualizar dependências [sn_bcm.max_dependency_update_processing_time]	• GRC: Gestão de continuidade de negócios - Core • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão**: 24
10	Relacionamentos máximos para cada nível [sn_bia.cmdb_max_relationships_per_level]	• Escopo GRC: Análise de impacto nos negócios • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão** : 5000
11	Limite de contagem de tarefas de evento para cálculo de ordem assíncrona na regra de negócio [sn_recovery.sync_task_order_calculation_limit]	• GRC: Mapa de crise • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 500
12	Número máximo de definições de elemento a serem mostradas na IU [sn_bcm.element_definitions_limit]	• GRC: Gestão de continuidade de negócios - Core • **Tipo** valor numérico • **Valor padrão**: 20

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do GCN

Sênio Não	Nome	Descrição
13	Limite padrão para respostas de pergunta de avaliação de impacto da categoria [sn_bcm.config.category_impact.response_limit]	• Escopo GRC: Análise de impacto nos negócios • **Valor padrão**: 10
14	Níveis máximos de plano ativado a serem criados em um evento [sn_recovery.max_activated_plan_levels]	• GRC: Gestão de continuidade de negócios - Core • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
15	Marque a Avaliação de impacto como concluída depois que todas as perguntas obrigatórias forem respondidas ou todas as perguntas (obrigatórias e opcionais) forem respondidas. [sn_bia.determine_impact_assessment_status]	• Escopo GRC: Análise de impacto nos negócios • **Tipo** : Perguntas obrigatórias ou todas as perguntas • **Valor padrão** : Perguntas obrigatórias
16	Limite de contagem de tarefas de recuperação para cálculo de pedido síncrono na regra de negócio [sn_bcp.sync_task_order_calculation_task_limit]	• GRC: Planejamento de continuidade de negócios • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 500

Configuração para uma análise de impacto nos negócios

As tarefas administrativas associadas a uma análise de impacto nos negócios são listadas em **Administração geral** do Gestão de continuidade de negócios aplicação.

Normalmente, o administrador de BIA com a função sn_bia.bia_admin configura os modelos de BIA. Para obter mais informações, consulte Configure modelos de BIA com avaliação legada.

Configure modelos de BIA com avaliação legada

Configure um modelo de análise de impacto nos negócios (BIA) no Espaço de continuidade de negócios com uma avaliação legada. Selecione o tipo de elementos, categorias de impacto e dependências a serem avaliados. A avaliação legada usa o método mais antigo de selecionar categorias de impacto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar os seguintes modelos de BIA pré-configurados fornecidos com o sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Avaliação de impacto técnico da aplicação
- BIA para processos de negócios
- Avaliação de impacto do processo de negócios
- Avaliação de impacto do serviço de negócios
- Modelo de análise do datacenter
- Avaliação de impacto da oferta de serviço
- Avaliação de impacto no local de trabalho

Começando com Yokohama Versão, você pode configurar o modelo de BIA com a avaliação legada ou inteligente. A avaliação legada mostra somente perguntas suspensas, enquanto a avaliação inteligente habilita vários tipos de pergunta e configura cálculos de RTO, RPO e camada de recuperação com base nas respostas ao questionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Configuração de AIN** > **Modelos de AIN**.
   Você pode usar os modelos de BIA pré-configurados fornecidos com a instância ou selecionar esta opção para configurar um novo modelo de BIA.
2. Selecione **Novo**.

   O registro do modelo de BIA é exibido.

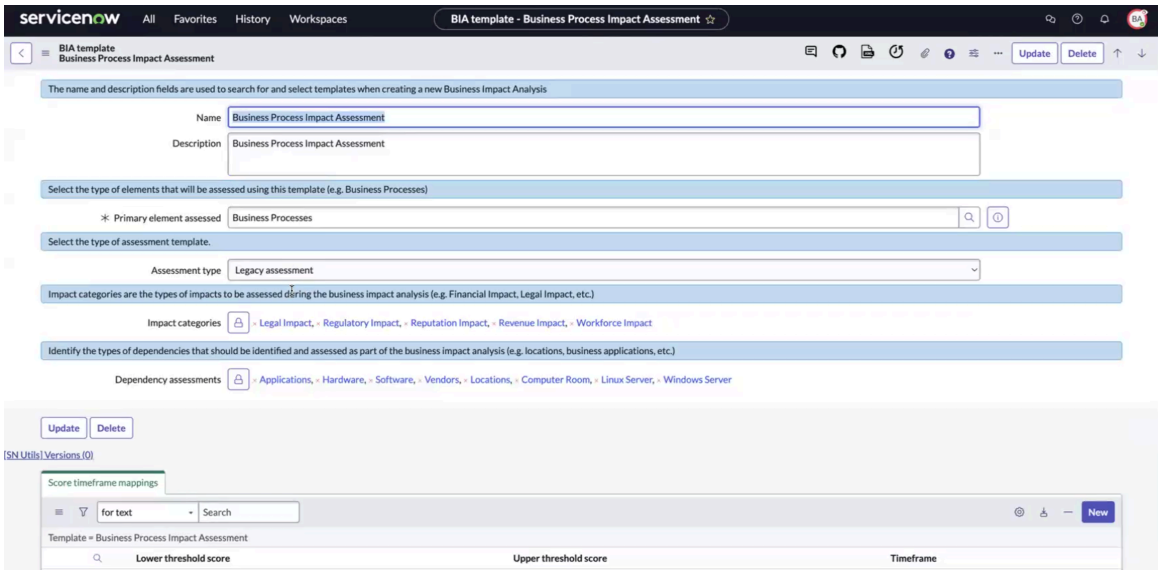


3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de modelo de BIA para a avaliação legada.
4. Adicione o nome e a descrição do modelo de BIA.
5. Selecione o tipo de elementos que estão usando este modelo, como Processos de negócios.
6. Para selecionar a avaliação legada para executar a BIA, selecione **Avaliação legada** em **Tipo de avaliação** campo.

   Um modelo de BIA de amostra com a avaliação legada é mostrado no exemplo.

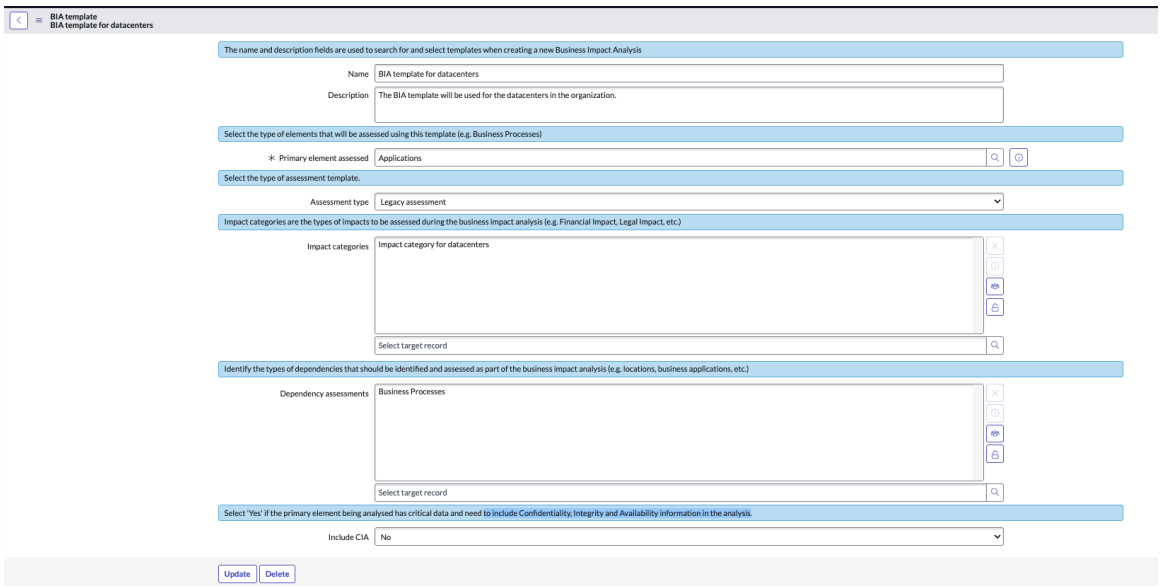
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Para avaliar o tipo de impacto, selecione a categoria de impacto em **Categorias de impacto** campo. Você pode selecionar diferentes categorias de impacto, como Impacto jurídico, Impacto regulatório, Impacto na reputação ou Impacto na receita. Com base na categoria de impacto, você pode calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO) e o objetivo de ponto de recuperação (RPO). Para obter informações sobre como configurar a categoria de impacto da BIA, consulte Configure a categoria de impacto para BIA.
8. Selecione as dependências em **Avaliações de dependência** campo.
9. Para incluir informações de confidencialidade, integridade e disponibilidade (CIA) para o elemento primário na BIA, selecione **Sim** .

   Um modelo de BIA de amostra é mostrado no exemplo a seguir.



10. Selecione **Atualizar**.
    O modelo de BIA com a avaliação legada é configurado na instância.

Formulário de modelo de BIA para a avaliação legada

Use o formulário de modelo de BIA para configurar a análise de impacto nos negócios com o modelo legado. Você pode adicionar detalhes como nome, descrição, elementos, categorias de impacto e assim por diante no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo de BIA com avaliação legada

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de modelo de BIA com avaliação legada

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de BIA. Por exemplo, avaliação de tempo de inatividade da aplicação.
Descrição	Breve descrição do modelo.
Elemento primário avaliado	Tipo de objeto primário ou um elemento que está sendo avaliado usando este modelo.
Tipo de avaliação	Tipo de avaliação para a BIA. As opções são: • **Avaliação legada** • **Avaliação inteligente** Selecione a opção Avaliação legada.
Categorias de impacto	Categoria de impacto relevante para uma organização e que é avaliada durante a análise de impacto nos negócios. Pode ser impacto na receita, jurídico, regulatório, reputação e assim por diante.
Avaliações de dependência	Categoria de itens ou ativos dos quais a função de negócios depende, como locais ou aplicações de negócios. As dependências são identificadas e avaliadas como parte da análise de impacto nos negócios.
Incluir CIA	Opção para incluir Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade para BIA. Opções disponíveis incluem: • **Sim** : Defina o sinalizador como **Sim** Se o elemento primário que está sendo analisado tiver dados críticos e se ele deve incluir informações de confidencialidade, integridade e disponibilidade na análise. • **Não** : Defina o sinalizador como **Não** se o elemento primário que está sendo analisado não tiver dados críticos. O campo aparecerá somente se os elementos selecionados para **Elemento primário avaliado** o campo no mesmo formulário requer backup de dados.

Como criar modelos do Avaliação inteligente

Criar Avaliação inteligente Automação de impacto e modelo a serem usados no modelo de BIA do Espaço de avaliação. Os administradores de GCN normalmente configuram os modelos de avaliação de objetivo de ponto de recuperação (RPO) e objetivo de tempo de recuperação (RTO) para usuários da aplicação no Espaço de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Os fluxos mostrados nos exemplos são fluxos de demonstração. Você pode configurar os fluxos de acordo com seus requisitos.

Apps dependentes para usar Mecanismo de avaliação inteligente Em BIA

Os seguintes aplicativos da Store são necessários (como dependências rígidas) para usar o. Mecanismo de avaliação inteligente Aplicação no BIA.

1. Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]
2. Designer de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_desg]
3. Avaliação inteligente conectada [com.sn_smart_asmt_conn]

O app da Store Ações de pós-avaliação da avaliação inteligente [com.sn_smart_imp_auto] é opcional (como dependência flexível) para usar o. Mecanismo de avaliação inteligente Aplicação no BIA. Ele não é instalado automaticamente com o BIA e deve ser instalado em Xanadu E versões posteriores para usar a automação de impacto, que preenche campos de BIA, como RTO e RPO da avaliação inteligente.

Para exibir a check-list da configuração inicial de Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente.

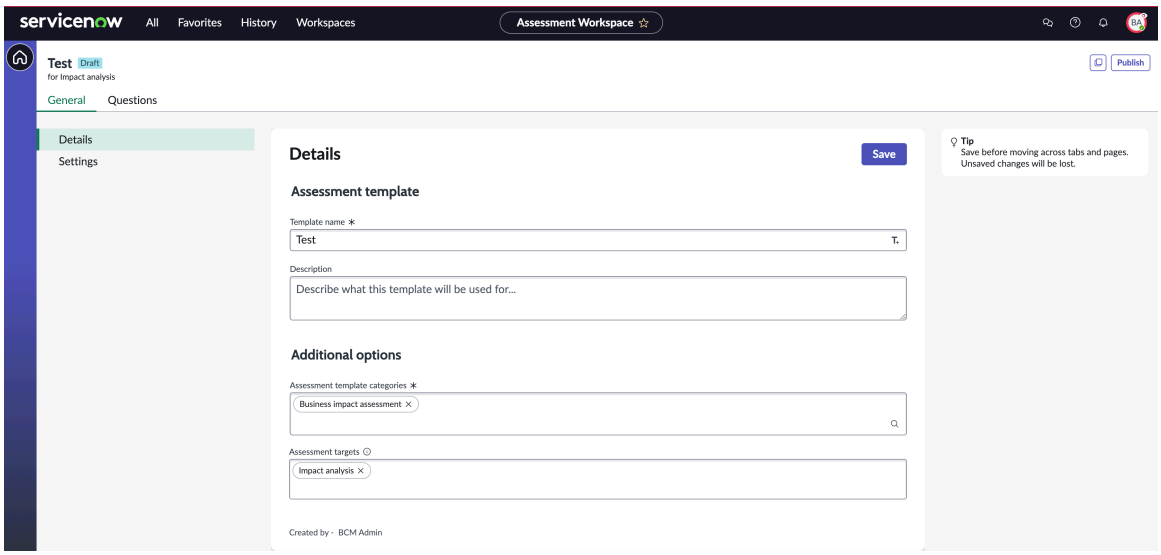
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para configurar um modelo de avaliação inteligente como um modelo de avaliação de impacto:

- A categoria do modelo de avaliação selecionada na seção Detalhes do **Geral** a guia é **Avaliação de impacto nos negócios** . A categoria do modelo de avaliação de impacto nos negócios tem a função sn_gcn.core_viewer. Um usuário com a função sn_gcn.core_viewer só pode exibir esses modelos.
- O destino da avaliação no **Metas de avaliação** o campo está definido como **Análise de impacto** apenas.
- Função de leitor de avaliação: Atribua acesso somente leitura a usuários com a função especificada. Atribuir a função de leitor de avaliação permite que você exiba a avaliação no modo somente leitura, mesmo que você não seja o avaliador. Os administradores de GCN normalmente atribuem a função [sn_gcn.core_viewer] como a função de leitor de avaliação, que fornece a mesma funcionalidade da avaliação legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O modelo de avaliação deve estar em **Publicado** estado conforme mostrado no exemplo.

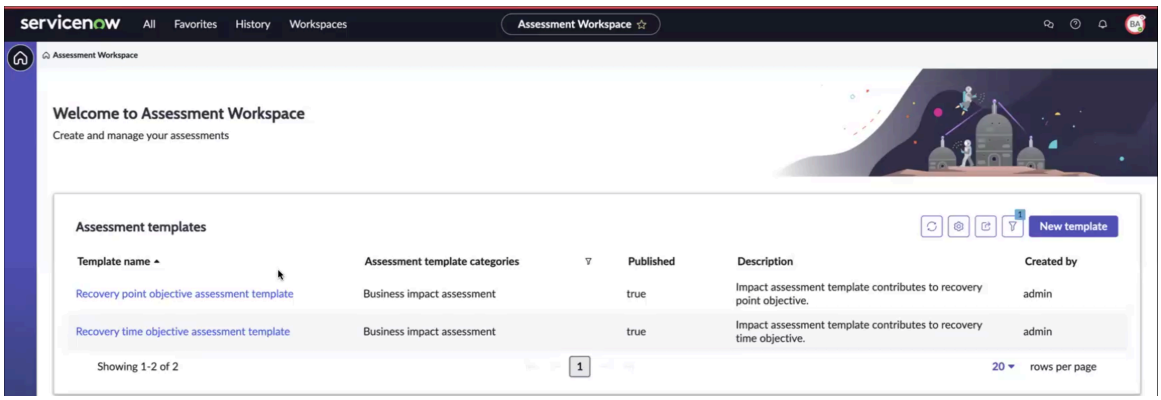


Para configurar um modelo de BIA usando a avaliação inteligente, consulte Configure modelos de BIA com Avaliação inteligente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação**.
2. Selecione **Novo modelo** .

   Você pode criar modelos de avaliação para gerenciar suas avaliações no Espaço de avaliação. O exemplo a seguir mostra os dados de demonstração que estão disponíveis em uma instância.



   O formulário Criar modelo de avaliação é exibido.

3. No formulário Criar modelo de avaliação, preencha os campos e selecione **Criar** .

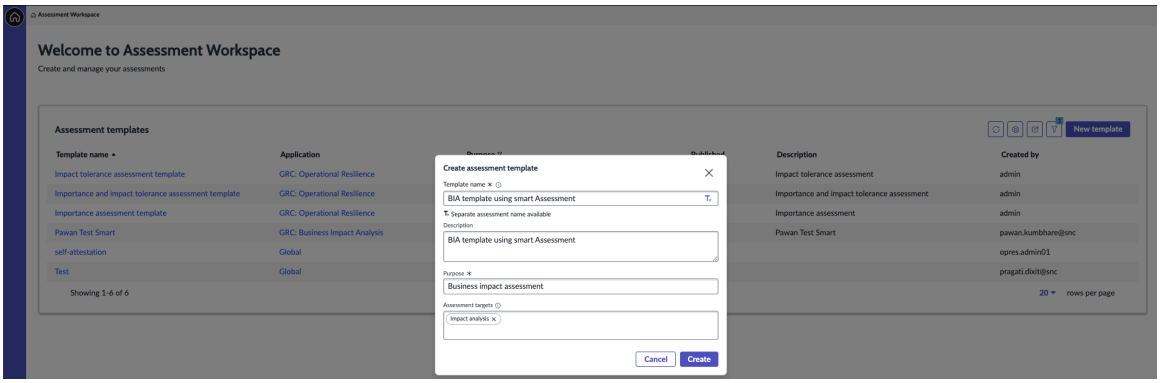
Formulário Criar modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome significativo exclusivo para o modelo, por exemplo, modelo de BIA usando Avaliação inteligente.

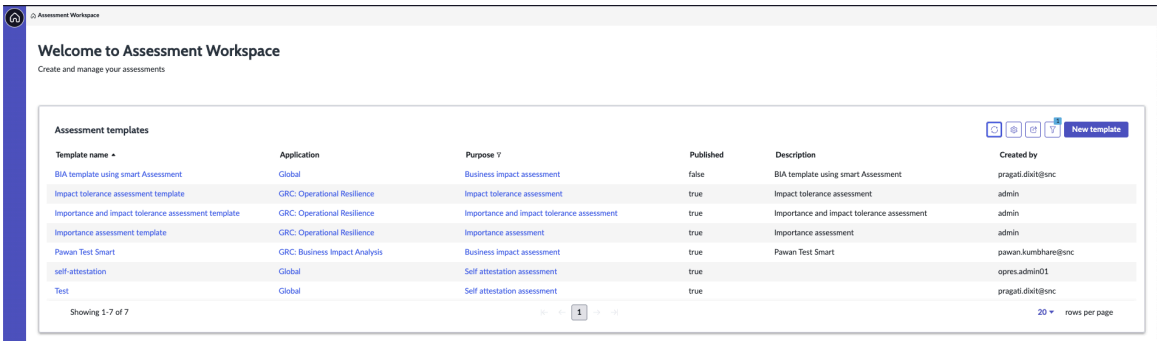
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do modelo, como por que ele está sendo usado.
Finalidade	Finalidade ou uso pretendido do modelo, como avaliação de impacto nos negócios.
Avaliação desejada	Registros de tabela que são usados para a avaliação.



O modelo de BIA recém-criado é exibido na lista Modelos de avaliação no Espaço de avaliação conforme mostrado no exemplo.



Ao selecionar **Novo modelo** . **Geral** e. **Perguntas** as guias são exibidas. Agora você pode preencher o modelo com instruções, perguntas e orientações opcionais para responder a uma pergunta e seções que agrupam as perguntas relacionadas.

4. Selecione o modelo e conclua as etapas a seguir em **Geral** guia.

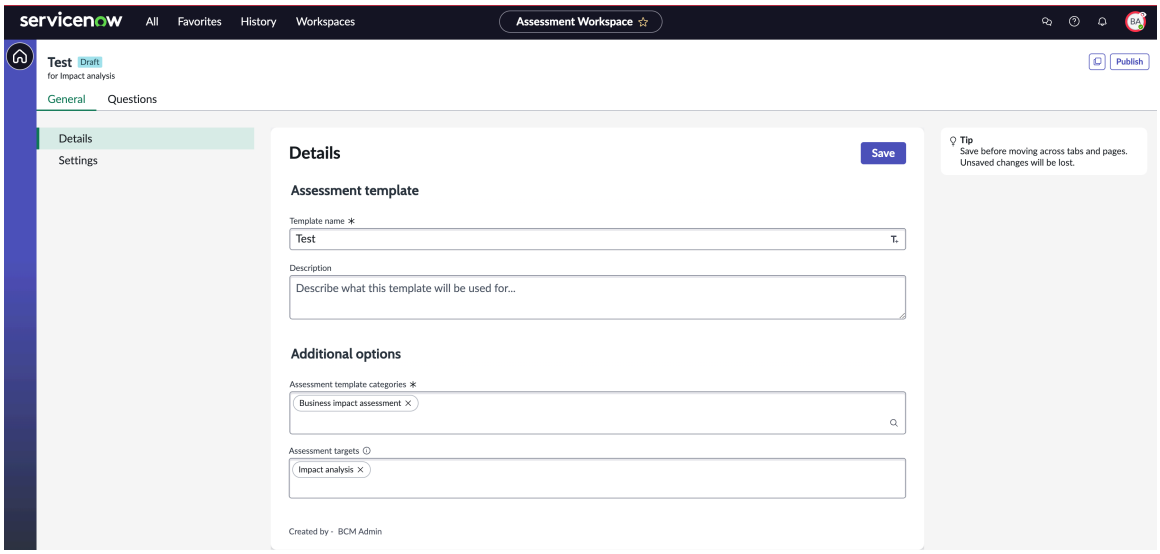
   a. Verifique os detalhes do modelo, exibidos em **Detalhes** . **Geral** guia.

   - Verifique se a categoria do modelo de avaliação foi selecionada na seção Detalhes do **Geral** a guia é **Avaliação de impacto nos negócios** conforme mostrado no exemplo. A categoria do modelo de avaliação de impacto nos negócios tem a função sn_gcn.core_viewer. Um usuário com a função sn_gcn.core_viewer só pode exibir esses modelos.
   - O destino da avaliação no **Metas de avaliação** o campo está definido como **Análise de impacto** apenas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

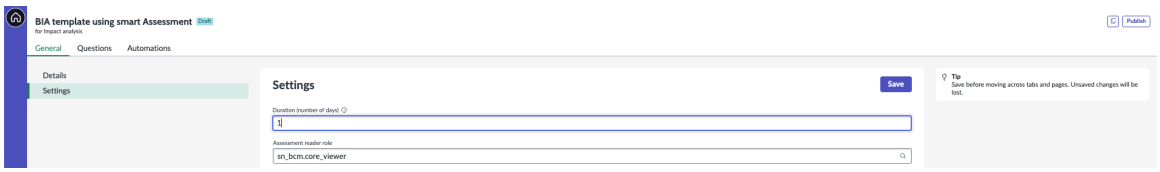
- Função de leitor de avaliação: Atribua acesso somente leitura a usuários com a função especificada.



b. Em **Configurações** adicione a duração da avaliação em número de dias.

c. Atribua a função no **Função do leitor de avaliação** campo.

Em Avaliação inteligente configuração do modelo, esta opção é fornecida para adicionar a função de leitor. Atribuir a função de leitor de avaliação permite que você exiba a avaliação no modo somente leitura, mesmo que você não seja o avaliador. Os administradores de GCN normalmente atribuem a função BCM Core viewer [sn_gcn.core_viewer] como a função de leitor de avaliação para a BIA, que fornece a mesma funcionalidade da avaliação legada.



d. Selecione **Save** (Salvar).

Para obter informações sobre como criar um modelo de avaliação, consulte Crie um modelo de avaliação.
As mudanças de registro foram salvas com sucesso.

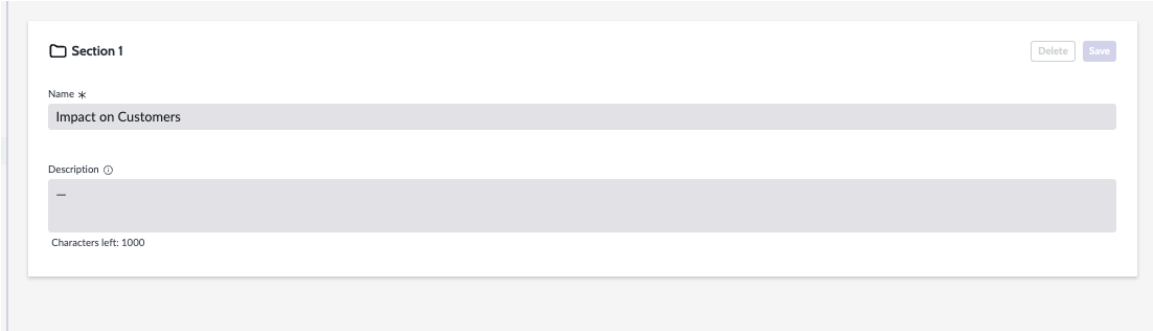
5. Configure as perguntas de avaliação no **Perguntas** guia.

a. Para adicionar uma seção para as perguntas, selecione **Adicionar seção** , adicione uma pergunta em **Nome** , adicione sua descrição e selecione **Salvar** .

Um exemplo de pergunta é mostrado no exemplo.

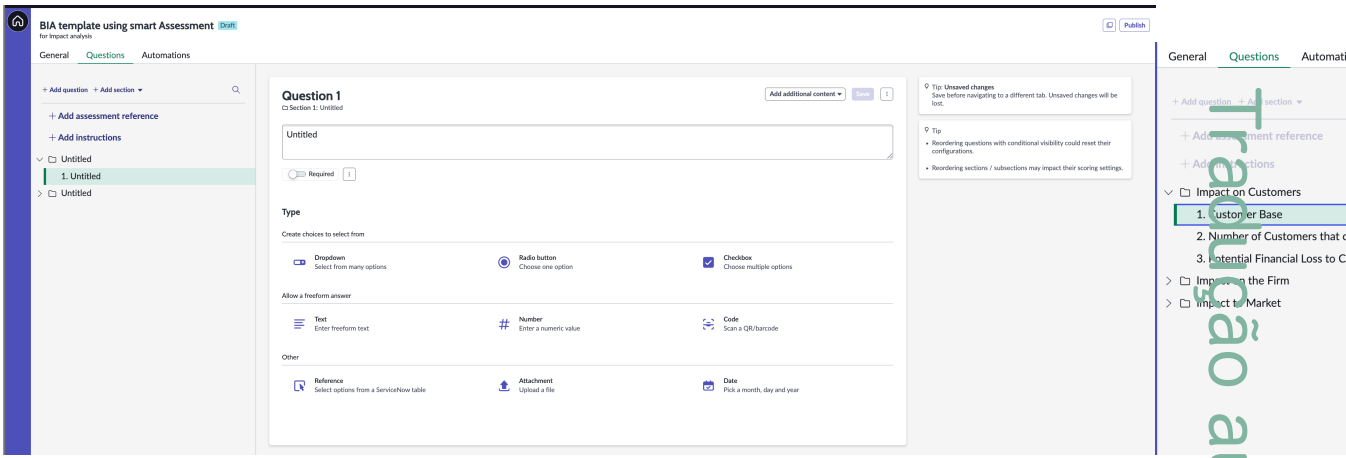
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Para adicionar uma pergunta, selecione **Adicionar pergunta** , insira o texto, torne-o obrigatório ou opcional e selecione o tipo de resposta.

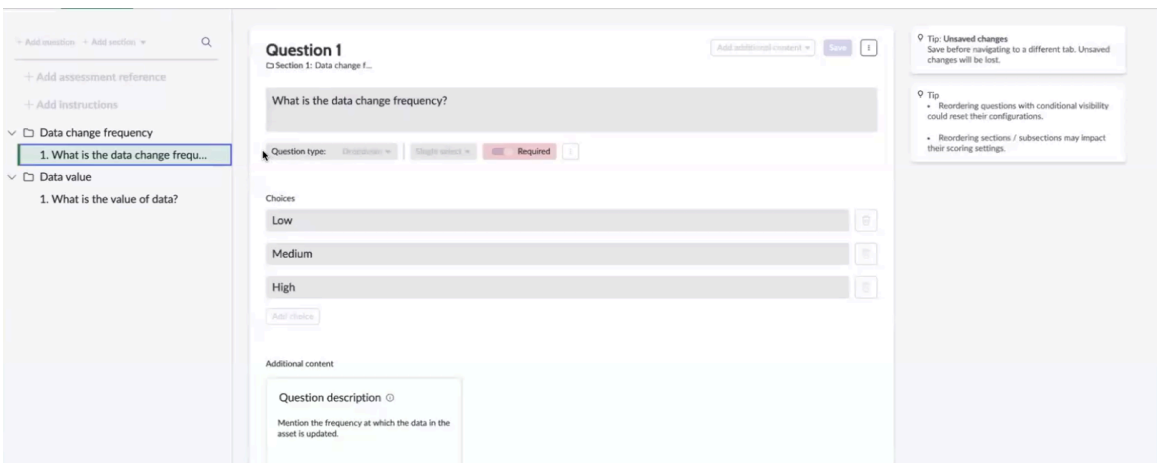
O exemplo a seguir mostra o modal com as opções.



c. Para adicionar dados de referência para a avaliação, selecione **Adicionar referência de avaliação** , escolha as colunas desejadas e selecione **Adicionar** .
Esses cartões são exibidos no painel lateral para adicionar informações sobre as metas de avaliação.

d. Adicione instruções na caixa de texto para definir o contexto e informar os respondentes sobre como responder às perguntas adequadamente.

Para obter informações sobre como adicionar instruções e perguntas ao modelo de avaliação, consulte Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.



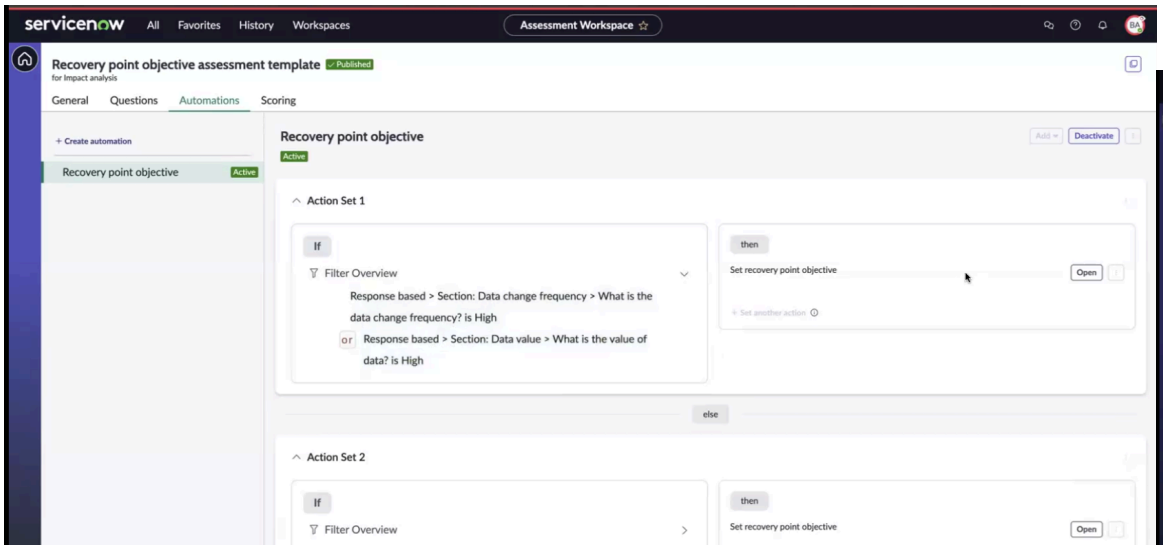
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

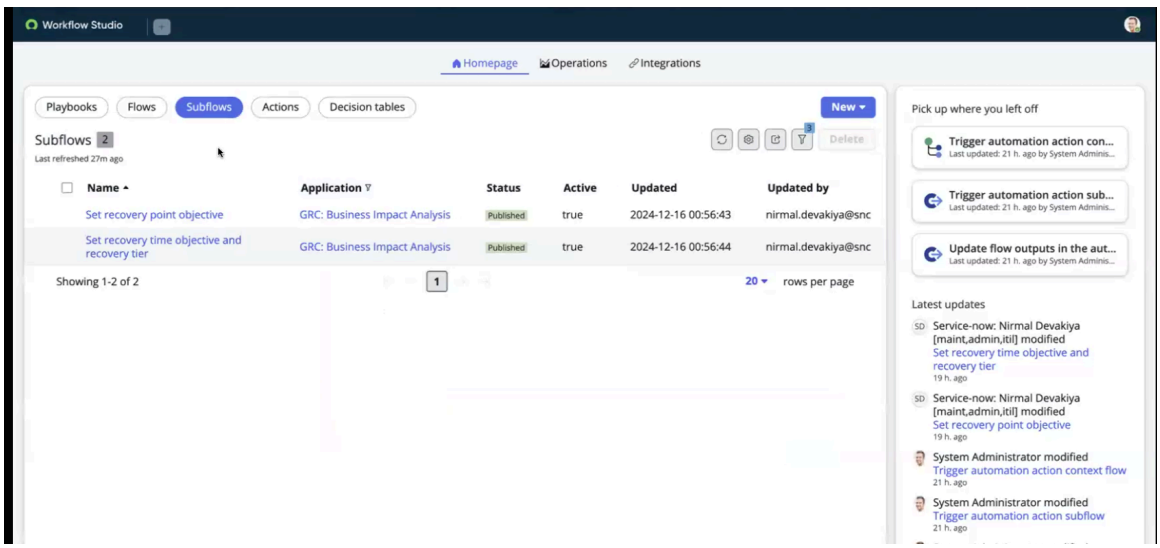
6. Configure regras de automação no **Automações** guia.

   a. Exiba as respostas do usuário e selecione **Aberto** para exibir as ações que são acionadas automaticamente com base nas respostas do usuário.

   O sistema revisa as respostas do usuário e recomenda as ações e os intervalos de tempo correspondentes. Por exemplo, se o usuário responder que a frequência de mudança de dados é **Alto** ou o valor dos dados é **Alto** , o período de recuperação sugerido calculado pelo sistema é **Imediatamente** conforme mostrado no exemplo.



Para a configuração de automação, dois fluxos são criados no Flow Designer.

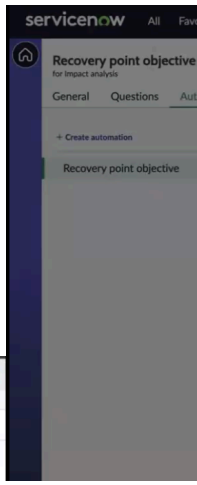


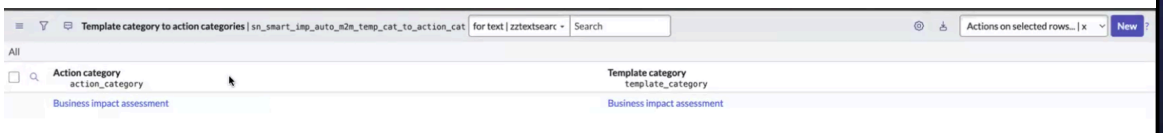
   b. Nas propriedades do subfluxo, certifique-se de que **Categoria** o campo está definido como **Avaliação de impacto nos negócios** .

   Quando a categoria de ação e a categoria de modelo são mapeadas na BIA, conforme mostrado no exemplo, o. **Definir fluxo de objetivo do ponto de recuperação** é exibido em **Tipo de ação** menu suspenso de campo.

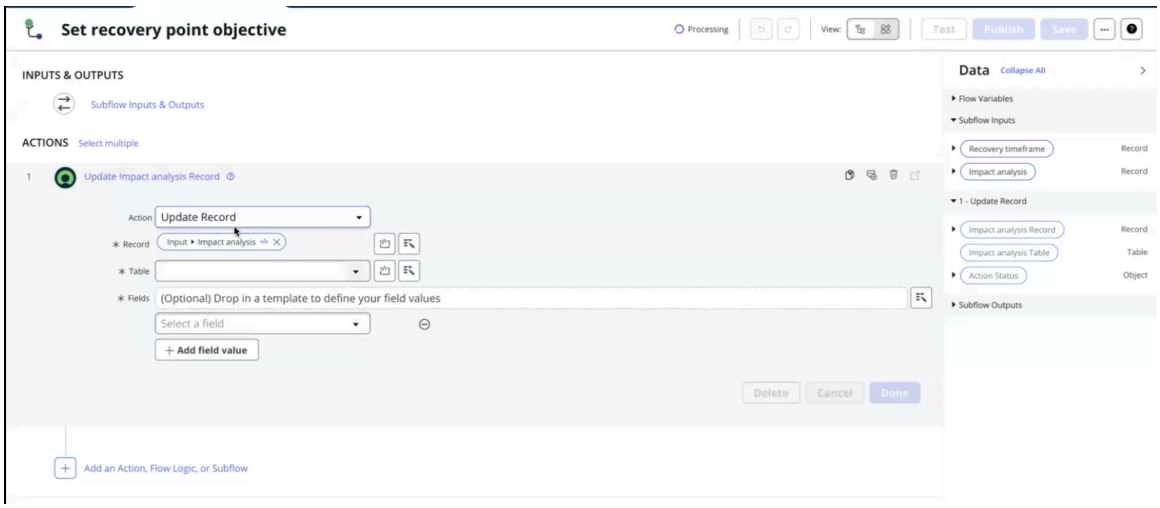
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Como mostrado no exemplo, selecionar o fluxo Definir objetivo do ponto de recuperação atualiza o registro de análise de impacto.



7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para publicar o modelo, selecione **Publicar** .
   É exibida uma mensagem informando que o modelo de avaliação foi publicado e pode ser usado para enviar avaliações. Você pode selecionar **OK** ou selecione **Retornar à lista de modelos** . . **Automações** e. **Pontuação** as guias são exibidas no modelo de avaliação.

Tradução automática

Configure modelos de BIA com Avaliação inteligente

Configure um modelo de análise de impacto nos negócios (BIA) no Espaço de continuidade de negócios com Avaliação inteligente. Selecione o tipo de elementos, categorias de impacto e dependências que são avaliados na BIA. A avaliação inteligente permite que você escolha um modelo de avaliação inteligente personalizado para a BIA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um BIA criado usando o modelo de avaliação inteligente inclui instâncias de avaliação inteligente na seção de avaliação. GCN os usuários podem concluir a avaliação e, após o envio, a automação configurada pelo GCN o administrador aciona para atualizar dados de análise de impacto, incluindo RTO, RPO e nível de recuperação, com base na configuração definida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

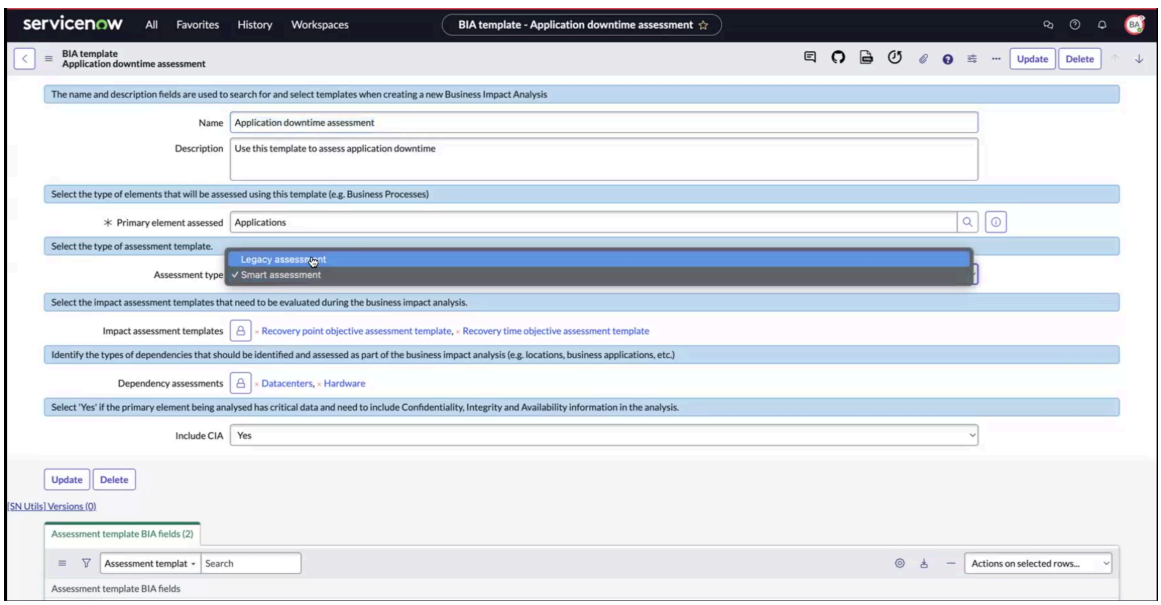
Configuração de conclusão da categoria de impacto para avaliação inteligente: Para configurar a conclusão da categoria de impacto para avaliações inteligentes, navegue até **Todos > Continuidade de negócios > Administração geral > Propriedades**. Defina *`Mark the Impact Assessment as Complete once all required questions are answered, or all questions (required and optional) are answered`*propriedade. Escolha a opção preferencial para mostrar a conclusão com base nas perguntas obrigatórias ou em todas as perguntas.

Para a check-list de configuração inicial para Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Configuração de AIN** > **Modelos de AIN**.
2. Selecione **Novo**.
   Você pode usar os modelos de BIA pré-configurados na instância ou selecionar esta opção para configurar um novo modelo de BIA.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de modelo de BIA para a avaliação legada.
4. Selecione **Avaliação inteligente** como o tipo de avaliação.

   Um modelo de BIA de amostra com o tipo de avaliação inteligente é mostrado no exemplo.



   Ao selecionar a avaliação inteligente, o **Categorias de impacto** O campo não é exibido no formulário de modelo de BIA. Em vez disso, o **Modelos de avaliação de impacto** o campo é exibido. Os modelos mostrados, como objetivo de ponto de recuperação e objetivo de tempo de recuperação, são dados de demonstração com um formato semelhante às avaliações legadas.

   O modelo de avaliação de impacto é o modelo de avaliação inteligente que você configurou seguindo as etapas descritas em Como criar modelos do Avaliação inteligente.

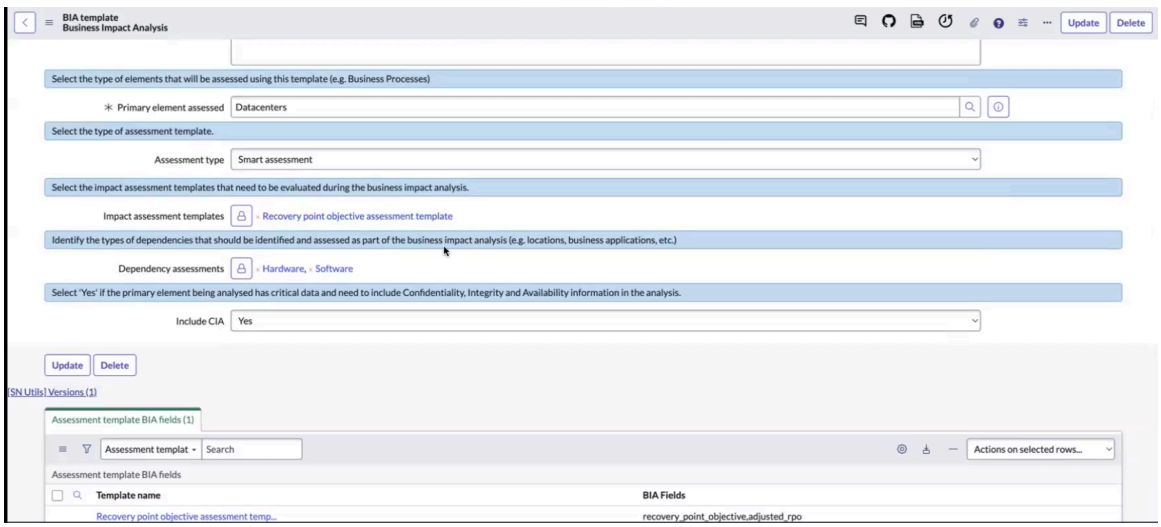
5. Escolha os modelos de avaliação de impacto para avaliações.
6. Defina outras configurações conforme necessário.

Tradução automática

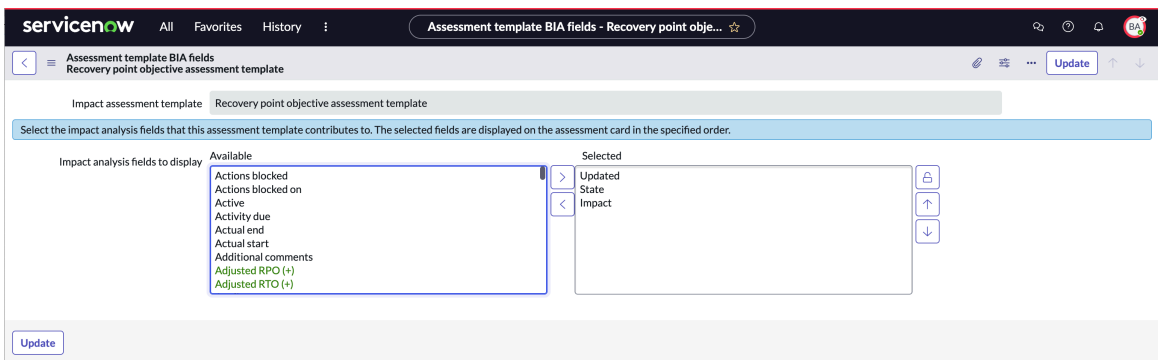
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para salvar o modelo de BIA, selecione **Enviar** .
8. Para exibir campos de resultado no cartão de avaliação no registro de análise de impacto no Espaço, abra o modelo de BIA, mapeie os campos de BIA para o modelo de avaliação de impacto e salve o mapeamento.

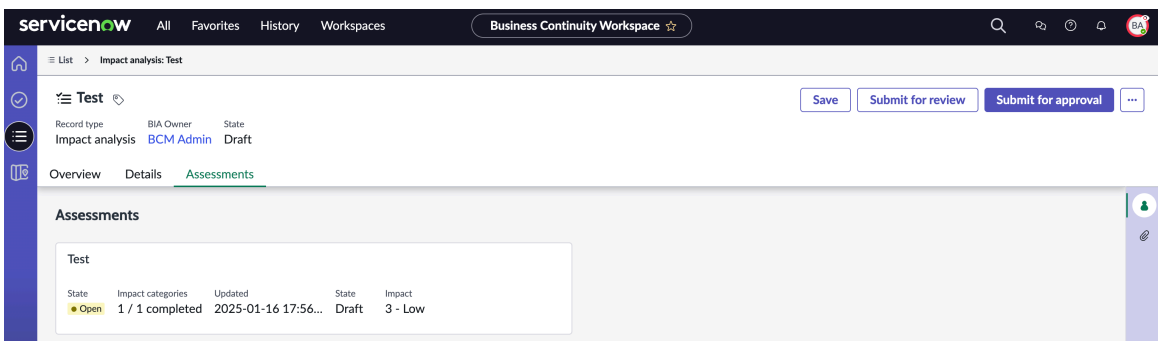
   O modelo de BIA com o tipo de avaliação inteligente é configurado na instância. A lista relacionada do modelo de BIA depende do modelo de avaliação de impacto selecionado. Por exemplo, escolher o modelo de objetivo de ponto de recuperação mostra a mesma lista relacionada mapeada para os campos BIA. Para obter mais informações, consulte Como criar modelos do Avaliação inteligente.



Selecionar a lista relacionada abre o registro de campos de BIA do modelo de avaliação. Aqui, você pode exibir um resumo dos detalhes de RPO ou RTO e priorizar a ordem dos campos no cartão. Escolha os campos de BIA para os quais a avaliação contribui e eles serão exibidos no cartão de avaliação de BIA na ordem especificada. Por exemplo, se a seleção mostrada no diagrama for usada, o cartão exibirá os campos selecionados.



O exemplo a seguir mostra o cartão de objetivo de ponto de recuperação, o cartão de objetivo de tempo de recuperação e a avaliação de dependência criada para o BIA.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anteriormente, o. **Avaliações** a guia mostrou um único cartão de avaliação e um **Avaliação em aberto** botão. Começando com Yokohama versão, o layout foi atualizado para uma disposição de duas colunas. Os cartões de avaliação agora são exibidos dinamicamente, permitindo que você anexe várias avaliações a uma BIA. Um cartão é mostrado sozinho em uma linha, enquanto sete cartões são organizados em quatro linhas (três linhas com dois cartões cada e uma linha com um cartão).

Nota: Os campos de BIA selecionados serão preenchidos nos cartões somente se não estiverem vazios.

Selecionar o cartão de avaliação de dependência abre a avaliação de BIA. Quando GCN Os usuários enviam a avaliação, a automação configurada no modelo de avaliação inteligente atualiza os campos de resultado configurados.

Formulário de registro do modelo de BIA para a avaliação inteligente

Use o formulário de registro do modelo de BIA para configurar a análise de impacto nos negócios com a avaliação inteligente. Você pode adicionar detalhes como nome, descrição, elemento primário avaliado e selecionar o modelo de avaliação de impacto no formulário.

Formulário de registro do modelo de BIA com Avaliação inteligente

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de registro de modelo de BIA com avaliação inteligente

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de BIA.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo.
Elemento primário avaliado	Tipo de objeto primário ou um elemento que está sendo avaliado para o qual o modelo é usado.
Tipo de avaliação	Tipo de avaliação para a BIA. As opções são: • **Avaliação legada** • **Avaliação inteligente** Selecione **Avaliação inteligente** opção.
Modelo da avaliação de impacto	Tipo do modelo de avaliação de impacto. Você pode selecionar o modelo de avaliação de objetivo de ponto de recuperação ou o modelo de avaliação de objetivo de tempo de recuperação. Para obter mais informações, consulte Como criar modelos do Avaliação inteligente.
Avaliações de dependência	Categoria de itens ou ativos dos quais a função de negócios depende, como datacenters, Hardware. As dependências são identificadas e avaliadas como parte da análise de impacto nos negócios.
Incluir CIA	Opção para incluir Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade para BIA. Se o elemento primário que está sendo analisado tiver dados críticos e se ele deve incluir informações de confidencialidade,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de modelo de BIA com avaliação inteligente

Campo	Descrição
	integridade e disponibilidade na análise, defina o sinalizador como **Sim** . O campo aparecerá somente se os elementos selecionados em **Elemento primário avaliado** o campo do mesmo formulário requer backup de dados.

Configurar um plano de continuidade de negócios

O administrador do BCP pode executar determinadas tarefas administrativas listadas em **Administração geral** . Gestão de continuidade de negócios aplicação.

As tarefas administrativas para planejamento de continuidade de negócios são listadas em **Administração geral** no navegador de aplicações.

Normalmente, o administrador do plano BCP com a função sn_bcp.plan_admin executa as seguintes tarefas administrativas:

- Configurar modelos de plano: Para obter mais informações, consulte Configure o modelo do plano de continuidade de negócios.
- Configurar seções de documentação no plano de continuidade de negócios: Para obter mais informações, consulte Configurar seção de documentação.
- Configure cenários de perda no plano de continuidade de negócios: Para obter mais informações, consulte Configure cenários de perda no plano.

Configurar modelo de plano

Como gerente de plano de BCP, você pode criar um plano de continuidade de negócios que pode ser usado para suas respectivas unidades de negócios durante um evento de interrupção. . Gestão de continuidade de negócios a aplicação fornece modelos de plano de continuidade de negócios pré-configurados. Você pode simplificar o processo de criação de um plano usando modelos de plano pré-configurados. Você também pode criar um modelo de plano para seu requisito de negócios.

Você pode exibir os modelos de plano pré-configurados para planejamento de continuidade de negócios no **Administração geral** no navegador de aplicações.

Usar um modelo de plano fornece um layout de plano padrão que tem as seções do documento, os cenários de perda e os elementos primários que devem ser recuperados. Os modelos de plano ajudam você a se concentrar no conteúdo do plano, suas tarefas e na implementação eficaz do plano.

Criar um plano ajuda uma organização a identificar processos, locais e ativos que devem ser recuperados como prioridade quando há uma interrupção. Selecionar um tipo de plano ajuda a identificar os elementos para recuperação e o tempo em que isso deve ser feito.

Usando modelos de plano de continuidade de negócios

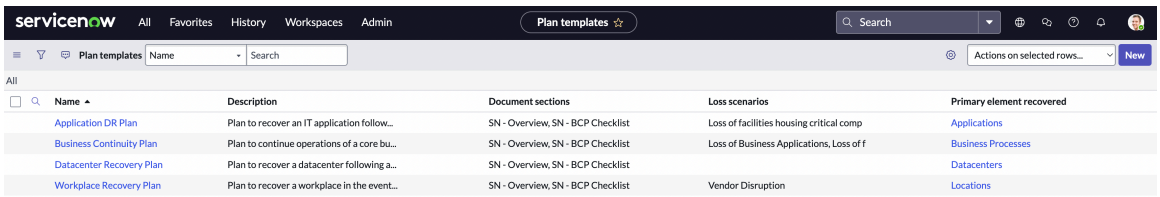
. Gestão de continuidade de negócios a aplicação fornece os seguintes modelos de plano de continuidade de negócios que são instalados com dados de demonstração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

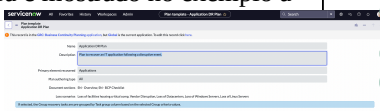
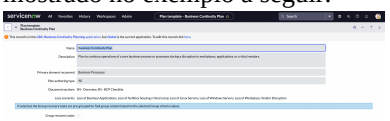
- **Plano de DR da aplicação**
- **Plano de continuidade de negócios**
- **Plano de recuperação do datacenter**
- **Plano de recuperação do local de trabalho**

Os modelos de plano de continuidade de negócios que são instalados com dados de demonstração são mostrados no exemplo a seguir.



Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre os diferentes tipos de modelos de plano de dados de demonstração que você pode usar no Gestão de continuidade de negócios aplicação.

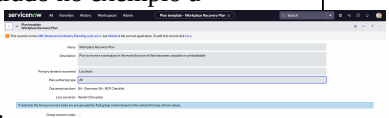
Modelos de plano de dados de demonstração

Nome	Elemento primário recuperado	Descrição
Plano de DR da aplicação	Aplicações	Planeje recuperar uma aplicação de TI após um evento de interrupção. Um modelo de plano de DR da aplicação de amostra é mostrado no exemplo a seguir. 
Plano de continuidade de negócio	Processos de negócios	Continuar as operações de um ou mais processos de negócios principais durante uma interrupção em locais de trabalho, aplicações ou fornecedores críticos. Um modelo de plano de continuidade de negócios de amostra é mostrado no exemplo a seguir. 
Plano de recuperação do datacenter	Datacenters	Planeje a recuperação de um datacenter após um desastre natural ou evento significativo que afete a disponibilidade de um datacenter. Um modelo de plano de recuperação de datacenter de amostra é mostrado no exemplo a seguir. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de plano de dados de demonstração

Nome	Elemento primário recuperado	Descrição
Plano de recuperação do local de trabalho	Localizações	Recuperar um local de trabalho caso um deles se torne inutilizável ou inabitável. Um modelo de plano de recuperação do local de trabalho de amostra é mostrado no exemplo a seguir. 

Criação de um modelo de plano para seu requisito de negócios

Em vez de usar os modelos de dados de demonstração, você pode criar um modelo para seu requisito específico. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de plano para seus requisitos de negócios, consulte Configure o modelo do plano de continuidade de negócios.

Configure o modelo do plano de continuidade de negócios

Configure o modelo de plano de continuidade de negócios no Gestão de continuidade de negócios aplicação para o seu negócio. Você pode usar o modelo de plano para recuperar um elemento primário específico, como funcionários ou servidores Web. Da mesma forma, você pode criar um modelo de plano para diferentes tipos de criação de plano, como documentação, cenários de perda e tarefas de recuperação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A função sn_gcn.admin contém a função sn_bcp.plan_admin. A função sn_gcn.admin é necessária para exibir o. **Modelos de plano** menu. . GCN o administrador pode navegar até **Modelos de plano** e, em seguida, o administrador do plano pode atualizar os modelos do plano.

Ao configurar o modelo de plano, você pode:

- Defina o tipo de objeto primário que deve ser recuperado.
- Defina seções de documentação que devem ser incluídas logo no início de um plano.
- Identifique os cenários de perda e planeje adequadamente usando o modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Configuração do plano** > **Modelos de plano**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Modelo de plano, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Modelo de plano.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Modelo de plano

Use o formulário Modelo de plano em Espaço UIB da GCN para inserir detalhes sobre o plano de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de plano

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de plano. Por exemplo, Plano de recuperação do local de trabalho.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo de plano.
Elemento primário recuperado	Tipo de objeto primário ou um elemento identificado a ser recuperado no plano. Por exemplo, Locais.
Tipo de autoria de plano	Várias fases ou seções de um plano que você pode escolher ao criar um plano de continuidade com este modelo. Essas opções aparecem como guias no espaço BCP conforme você avança no processo de preenchimento dos detalhes do plano. • **Todos** (Padrão): Todas as opções, como Documentação, Cenários de perda, Tarefas de recuperação e Equipes de recuperação, são apresentadas no plano que usa este modelo. Essas opções estão visíveis como guias no espaço. • **Documentação** Plano que usa este modelo mostra a opção de documentação junto com as dependências escolhidas. A guia Documentação e as guias para tarefas de recuperação e equipes de recuperação estão acessíveis para exibição no espaço. • **Cenários de perda** Cenários de perda junto com tarefas de recuperação, equipes de recuperação e outras dependências escolhidas no plano que usa este modelo. • **Tarefas de recuperação** Tarefas de recuperação e equipes de recuperação associadas ao tipo de plano que usa este modelo.
Seções de documento	Seções de documentação a serem incluídas no plano. Opções disponíveis incluem: • **BCP-Preposições** • **BCP-Objetivos** • **Escopo do BCP** • **BIA-Visão geral** • **Check-list de SN-BCP** • **SN-Visão geral**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
Cenários de perda	Cenários de perda a serem incluídos no plano. Opções disponíveis incluem: • **Perda de instalações que abrigam comp. Crítica** • **Perda de servidores Linux** • **Perda de datacenters** • **Perda do local de trabalho** • **Perda de aplicações de negócios** • **Perda de pessoal** • **Interrupção do fornecedor** • **Perda de servidores Windows** Você também pode criar um cenário de perda e adicioná-lo ao modelo. Para obter mais informações sobre como criar um cenário de perda, consulte Adicionar cenários de perda.
Agrupar tarefas de recuperação	Opção para agrupar tarefas de recuperação. Quando selecionada, as tarefas são pré-organizadas em grupos com base no escolhido **Agrupar por** valores de critérios. Opções disponíveis incluem: • **Grupo de atribuição** • **Fluxo automatizado** • **Prazo de conclusão** • **Item de configuração** • **Criado por** • **Descrição** • **Documentação** • **Planejar** • **Responsável** • **Estratégia de recuperação** • **Equipe de recuperação** • **Plano relacionado** • **Escopo** • **Descrição breve** • **Marcador** • **Marcar ativos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
	• **Classificação de tarefa** • **Grupo de tarefas** • **Atualizado por**

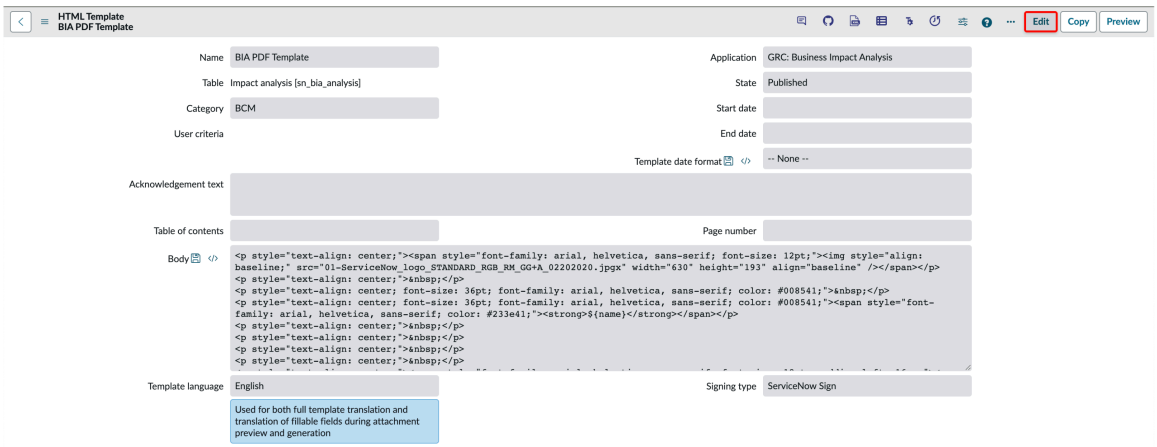
Formate modelos de PDF para viés, BCPs e eventos

Formate os modelos de PDF usados para gerar os PDFs de análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios ou eventos. Você pode formatar os PDFs de acordo com seus requisitos organizacionais e modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

A função de administrador do BCM (sn_gcn.admin) herda Modelos de documentos funções (sn_doc.reader e sn_doc.writer) por meio da função sn_gcn.core_manager, em vez de contê-las diretamente. Essas funções herdadas permitem que os administradores de GCN criem, leiam e gravem Modelos de documentos(sn_doc_template). Os produtos BCM usam o. Modelos de documentos Aplicação para gerar e imprimir PDFs. Como resultado, os administradores de GCN podem editar o conteúdo de PDFs nos modelos de documento do GCN.



Certifique-se de ter baixado o PDF de uma análise de impacto nos negócios, plano de continuidade de negócios ou evento de acordo com as etapas mencionadas nos seguintes tópicos:

- Gere relatórios de BIA em PDF ou Microsoft Word formatos
- Gere relatórios BCP em PDF ou Microsoft Word formato
- Gere relatórios de eventos em PDF ou Microsoft Word

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Xanadu Versão, o conteúdo em PDFs de análises de impacto nos negócios, planos e eventos é aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Incluir detalhes do responsável pelo ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na página inicial.

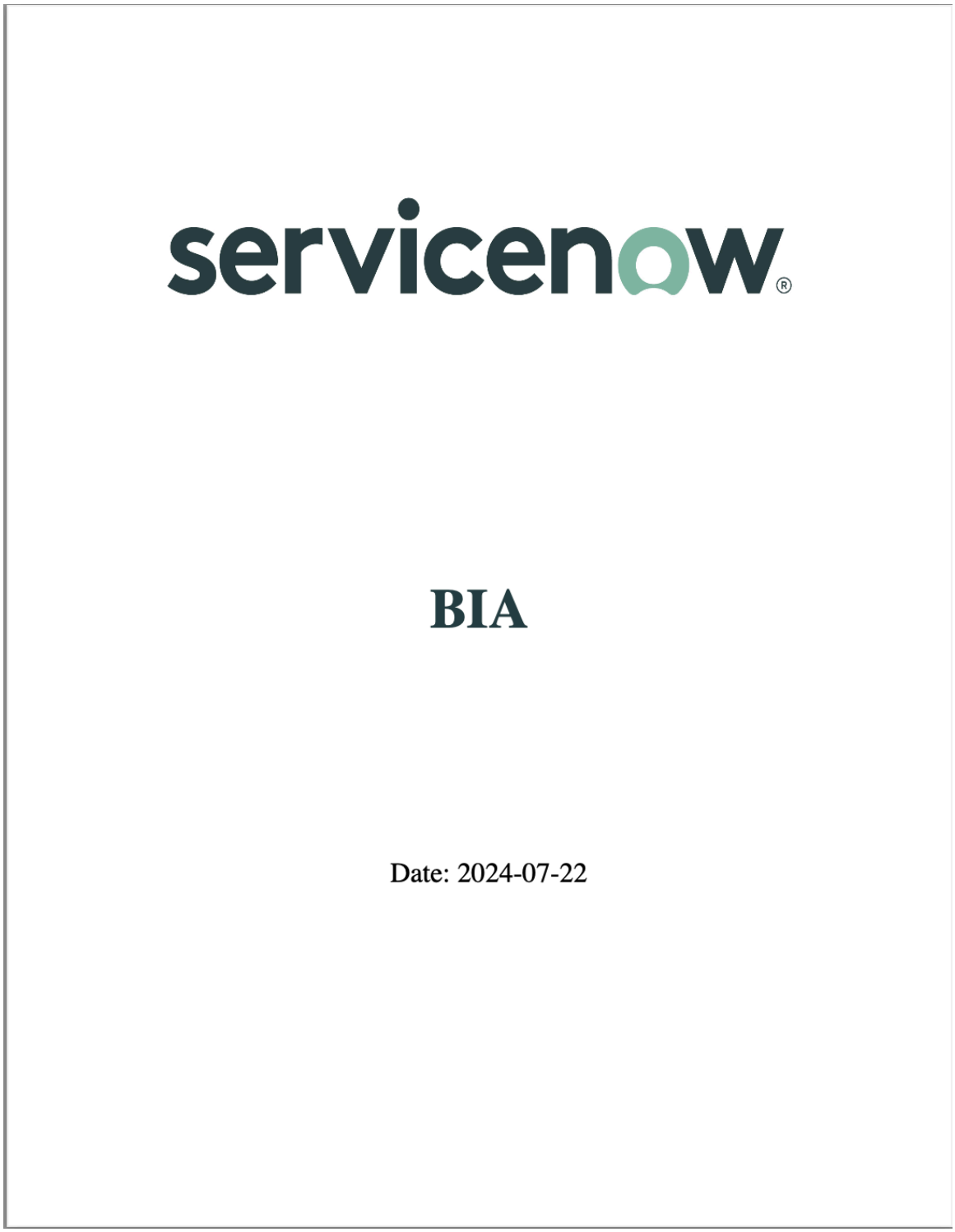
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** Registre e abra o PDF salvo no **Detalhes** guia.
3. Atualize o título do PDF e as fontes de acordo com seus modelos organizacionais.

   O exemplo a seguir mostra o PDF que pode ser atualizado de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode usar o mesmo processo para atualizar o PDF de uma análise de impacto nos negócios, plano de continuidade nos negócios, exercício ou evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Com a função de administrador do BCM (sn_gcn.admin), você pode navegar até **Todos os modelos de documento** em uma instância para exibir os modelos de documento fornecidos com o. GCN aplicação.

Você também pode usar um modelo de PDF editável e preenchível para formatar o PDF. Para obter mais informações sobre o modelo de documento PDF que pode ser usado para personalizar seus PDFs, consulte Configure um modelo de documento PDF .

4. Salve o PDF.

   Você pode salvar o PDF para referência futura. Para editar o PDF, salve-o em sua unidade local primeiro e, em seguida, faça suas edições.

5. Para imprimir o relatório, abra o PDF salvo ou Microsoft Word copie e selecione **Imprimir** .

Configure registros e exibições de relacionamento em 360 graus

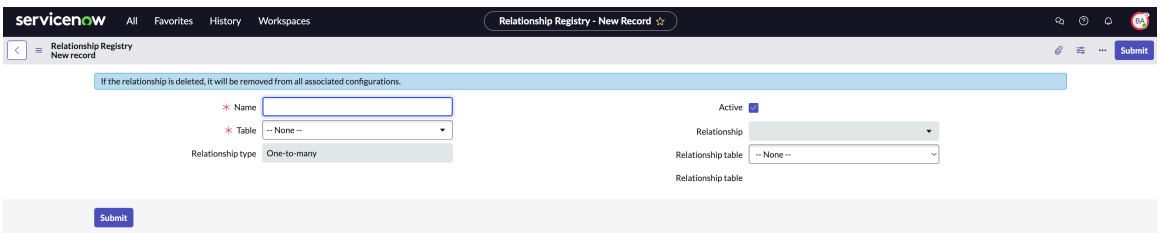
Configure configurações de exibição de 360 graus com a função sn_bcm.admin.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**.
2. Para configurar os relacionamentos dos registros, navegue até **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.
   O formulário é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo registro de relacionamento

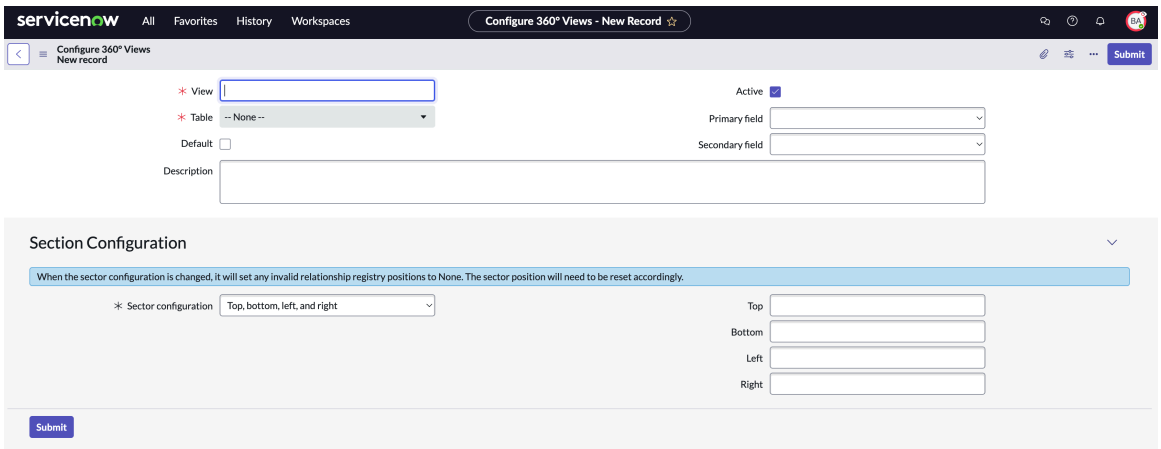
Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para este registro.
Tabela	A tabela para a qual você deseja definir um relacionamento.
Tipo de relacionamento	O tipo de relacionamento que você está definindo: ○ Um para muitos ○ Muitos para muitos ○ Com script: Um relacionamento personalizado do ServiceNow AI Platform ○ Um para um: Qualquer relacionamento disponível como um campo na tabela selecionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione se o relacionamento estiver ativo.
Relacionamento	A tabela de relacionamento do tipo de relacionamento selecionado. Por exemplo, se você estiver definindo relacionamentos para a tabela Entidade e selecionar um tipo de relacionamento muitos para muitos, a lista de tabelas de relacionamento consiste em todos os relacionamentos muitos para muitos que se aplicam à tabela Entidade.
Tabela de Relacionamentos	O nome da tabela que você selecionou em **Relacionamento** campo.

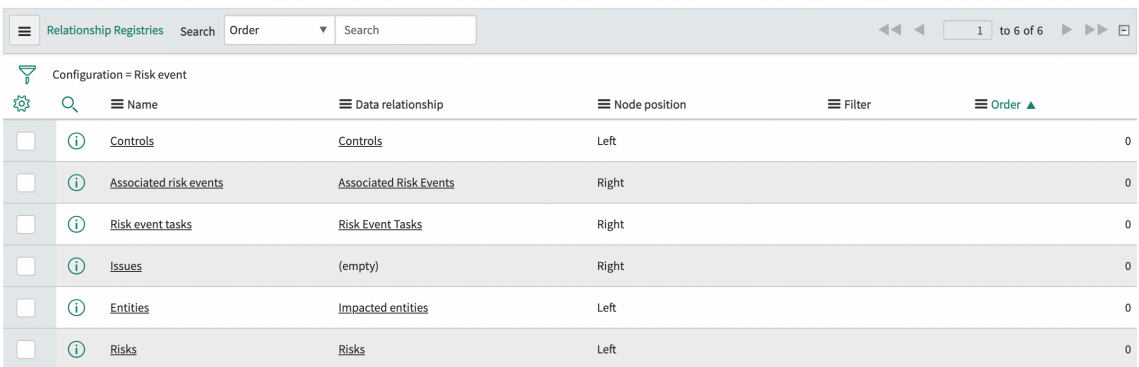
4. Selecione **Enviar**.
5. Para configurar exibições de 360 graus para os registros, navegue até **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**.
   O formulário é mostrado no exemplo a seguir.



6. Salve o registro.

   A lista relacionada Registros de relacionamento é exibida.

Registros de relacionamento



7. Escolha **Selecione Relacionamentos** .
8. No formulário, preencha os campos.

Configuração DataNav para relacionamento de dados

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar este relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Relacionamento de dados	O relacionamento de dados definido anteriormente.
Tabela de Relacionamentos	A tabela associada ao relacionamento de dados selecionado.
Posição do nó	O setor que você definiu anteriormente ao qual deseja adicionar este relacionamento.
Filtrar	Insira condições para definir os tipos de relacionamentos que você deseja exibir. Por exemplo, você pode definir condições para todos os controles com falhas.
Configuração	A configuração definida para o relacionamento.
Tabela	A tabela definida para o relacionamento.
Ordem	Com base em **Pedido** o valor dado à posição do elemento na exibição de 360º mudará. Por exemplo, se você mudar o valor da ordem de 0 para 1 para um elemento, a posição será movida para o próximo na exibição 360 graus.

9. Selecione **Enviar**.
   A nova exibição que você definiu agora está disponível na exibição de 360º.

Selecionando uma nova exibição



Para obter mais informações sobre configurações de vistas de 360 graus, consulte Configurar exibições de 360º.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração para Everbridge notificações

As etapas de configuração ajudam a estabelecer uma conexão consistente e um fluxo de trabalho de entrega de notificação bem-sucedida com Sistema de notificações do Everbridge. Os administradores de GCN e os usuários da aplicação devem configurar determinados dados de pré-requisito para que você possa configurar notificações de emergência no Espaço UIB da GCN.

As seguintes configurações de pré-requisito devem ser configuradas para enviar uma notificação de emergência e monitorar o fluxo de trabalho de notificação:

- Para criar uma conexão e autenticar suas credenciais com Everbridge, consulte Crie conexões e autentique suas credenciais.
- Para obter os detalhes de entrega dos contatos de Everbridge e usá-los para enviar uma notificação, consulte Importe os canais de entrega de Everbridge.
- Para obter os detalhes sobre o tipo de contatos do Everbridge, consulte Importar tipos de registro de Everbridge.
- Para pré-configurar um modelo de notificação para enviar um e-mail ou SMS para seus contatos, consulte Crie modelos para notificações de emergência.
- Para criar contatos para enviar a notificação, consulte Crie contatos para notificações de emergência.
- Para configurar regras na filtragem dos contatos da tabela de usuários, consulte Crie as regras de importação de contato.
- Para criar um grupo de contatos, consulte Criar grupos de contato de notificação.

Este é um diagrama de fluxo que mostra como as diferentes etapas de configuração estão conectadas para a integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o fluxo para uma notificação de emergência



Crie conexões e autentique suas credenciais

Estabeleça uma conexão e autentique suas credenciais de login com um Everbridge instância. Você pode enviar uma notificação usando o canal de entrega. Esta conexão ajuda você a enviar e receber comunicações com um Everbridge instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Alias de credencial e conexão**.
2. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar Conexão e Credencial.
4. Selecione **Criar**.
   Uma conexão é estabelecida para enviar e receber comunicações com um Everbridge instância.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Use o formulário Criar conexão e credencial para estabelecer uma conexão e autenticar suas credenciais de login com um Everbridge instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Formulário Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome da conexão	O nome da conexão. Insira **Everbridge** Conexão.
URL de conexão	Everbridge Endereço base da API.
ID da organização	ID da organização de Everbridge. **Nota:** Você pode obter o ID da organização no Everbridge instância.
ID do modelo de incidente	ID exclusivo do Everbridge modelo de incidente. **Nota:** Você pode obter o ID do Everbridge instância.
Nome da Credencial	Nome do Everbridge credencial.
Nome do usuário	Nome de usuário do usuário da API em Everbridge.
Senha	Senha para validar e estabelecer a conexão.

Importe os canais de entrega de Everbridge

Importe os canais de entrega do Everbridge instância. Você pode enviar facilmente as notificações por meio dos canais de entrega.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enfrentar desafios ao se conectar com suas partes interessadas no momento de uma crise. Suas notificações podem não chegar às partes interessadas, pois elas podem não usar mais os mesmos métodos de entrega. Depois de importar os canais de entrega para alcançar seus contatos e grupos selecionados, você pode enviar as notificações de maneira mais fácil e gerenciável.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Canais de entrega**.
2. Selecione **Importar**.
   Todos os canais de entrega são importados do Everbridge instância com sucesso. Quando a notificação é bem-sucedida, você recebe uma mensagem de confirmação de Everbridge.

Importar tipos de registro de Everbridge

Importe os tipos de registro para o ID da sua organização de Everbridge e usá-los para criar os contatos para notificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tipos de registro são informações armazenadas em Everbridge necessários para criar os contatos para notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Tipos de registros**.
2. Selecione **Importar**.
   Os tipos de registro para o ID da sua organização com a categoria são importados do Everbridge instância. Se o tipo de registro não for importado, você poderá receber uma mensagem de erro.

Crie modelos para notificações de emergência

Crie um modelo com informações predefinidas. Você pode usá-lo para enviar as notificações para seus usuários em uma emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir um modelo de amostra com o rascunho de um e-mail. Ele pode conter o formato de notificação para uma crise de emergência específica que pode afetar um local de negócios ou instalação específica.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Modelos de notificação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Modelo de notificação.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Modelo de notificação

Use o formulário Modelo de notificação para criar um modelo com informações predefinidas para enviar as notificações.

Formulário Modelo de notificação

Formulário Modelo de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de notificação.
Descrição	Anotação resumida sobre a finalidade do modelo.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento ou um rodapé para a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de notificação

Campo	Descrição
Mensagem SMS	Mensagem de texto enviada por SMS.

Crie contatos para notificações de emergência

Crie os contatos manualmente para enviar uma notificação de emergência e sincronizá-los com o. Everbridge instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

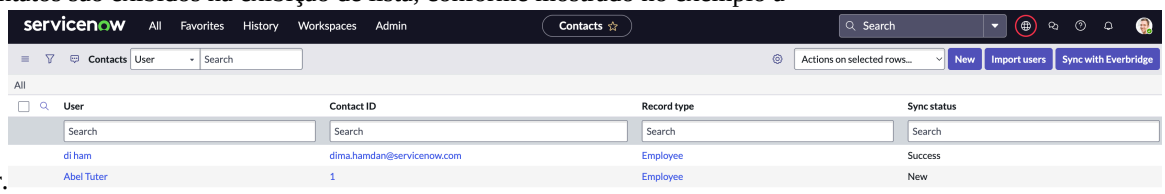
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar os contatos da lista de usuários, você pode atualizá-los e sincronizá-los com Everbridge instância.

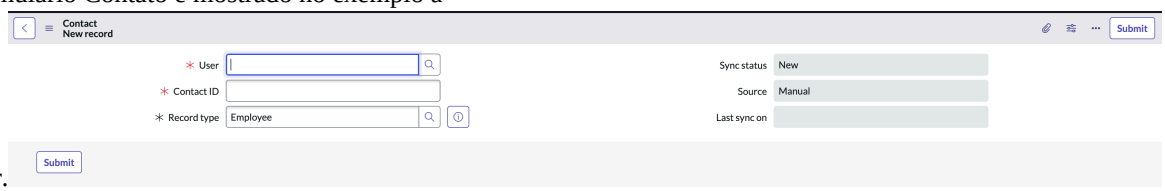
Os canais de entrega são importados do Everbridge instância para a tabela de canais de entrega. Usando os canais de entrega importados, você pode criar manualmente os detalhes de entrega do contato.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Contatos**.
   Os contatos são exibidos na exibição de lista, conforme mostrado no exemplo a seguir.



2. Selecione **Novo**.
   O formulário Contato é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário, preencha os campos.

   Você pode excluir um contato que você criou manualmente da tabela Usuário. No entanto, o contato deve estar em **Novo** estado. Se o registro de usuário referenciado for excluído, um trabalho agendado executado semanalmente excluirá o contato da tabela Contatos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de contato.

4. Selecione **Enviar**.

5. Para importar contatos com base em regras de sincronização de contato, selecione **Importar usuários** botão.
   Para importar os contatos usando uma regra de sincronização, você deve primeiro Crie as regras de importação de contato. Atualize a página do formulário para obter a lista importada de usuários.

   Importar usuários A ação lê a tabela Usuários [sys_user] com base nas regras de sincronização de contato e cria um registro na tabela Contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para sincronizar sua lista de contatos com a de Everbridge. selecione **Sincronizar com Everbridge** botão. Depois que os contatos são sincronizados com Everbridge, o status da ação de sincronização é registrado em **Status da sincronização** campo. O ID exclusivo dos contatos sincronizados com sucesso em Everbridge são registrados como **ID de contato externo** Da tabela Contatos.

Formulário de contato

Use o formulário Contato para criar os contatos manualmente e sincronizar os contatos com Everbridge.

Formulário de contato

Formulário de contato

Campo	Descrição
Origem	Origem dos contatos. • Se você criou os contatos manualmente na lista de usuários, a origem será **Manual** . • Se você usou a regra de sincronização para criar os contatos, a origem será **Regra de sincronização** .
Última sincronização em	Data em que o contato foi sincronizado pela última vez Everbridge.
ID do contato	ID exclusivo do contato.
Status da sincronização	Status da sincronização quando o contato é criado. O padrão é **Novo** quando o contato é criado. O status também pode ser: • **Sucesso** : Quando o contato é sincronizado com sucesso com Everbridge • **Erro** Se houver um erro na sincronização • **Atualizado** : Se o contato ou os detalhes da entrega foram modificados
Usuário	Referência do usuário da tabela Usuários [sys_user].
ID de contato externo	ID do contato em Everbridge.
Erro de sincronização	Erro ao sincronizar o contato com Everbridge.

Crie as regras de importação de contato

Crie uma regra de importação de contato a ser aplicada na tabela Usuário. Você pode filtrar os usuários como os contatos para notificações de emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela padrão na qual a regra de importação de contato é aplicada é a tabela Usuário [sys_user]. O sys_id da tabela do usuário e o ID de contato exclusivo da tabela Contatos são mapeados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Regras de importação de contato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Regras de importação de contato.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Regras de importação de contato

Use o formulário Regras de importação de contato para criar uma regra de importação de contato que você pode aplicar na tabela Usuário.

Formulário Regras de importação de contato

Formulário Regras de importação de contato

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de importação.
Tabela	Tabela de usuário [sys_user] para a regra.
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela Usuário para filtrar os registros.
Tipo de registro	Categoria padrão do tipo de registro.
Mapeamento de usuário	Referência de usuário exclusiva da tabela Usuários.
Mapeamento de ID de contato	ID exclusivo de cada contato usado para sincronizar com Everbridge.

Criar grupos de contato de notificação

Crie um grupo de contato de notificação usando ServiceNow AI Platform grupos. Use os membros do grupo como contatos para uma notificação de emergência. Sincronize os membros do grupo como os contatos com Everbridge e rastreiam os membros não sincronizados como exceções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Grupos de contato de notificação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Grupo de contato de notificação.
4. Selecione **Enviar**.
5. Para sincronizar o grupo com os grupos em Everbridge, selecione **Sincronizar grupos com o Everbridge** .
   Atualize a página para obter o status sincronizado do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um grupo não estiver sincronizado com Everbridge, em seguida, você receberá uma mensagem de erro.

6. Para exibir os nomes dos membros do grupo que não foram sincronizados com Everbridge. selecione **Exceções de usuário do grupo** lista relacionada.

Example:
Há cinco membros em um grupo, dos quais quatro membros já estão sincronizados com Everbridge e existentes como contatos. Quando você sincroniza o grupo, um grupo é criado em Everbridge com os quatro membros do grupo sincronizados. No entanto, o membro único não sincronizado é registrado como uma exceção exibindo uma mensagem sobre o motivo da falha na sincronização.

Primeiro, você pode sincronizar este contato específico e, em seguida, o grupo com Everbridge.

Formulário Grupo de contato de notificação

Use o formulário Grupo de contato de notificação para criar um grupo de contato de notificação.

Formulário Grupo de contato de notificação

Formulário Grupo de contato de notificação

Campo	Descrição
Grupo	Referência à tabela Grupo de usuários.
Status da sincronização	Status da sincronização do grupo. O padrão é **Novo** quando o grupo é criado. • **Sucesso** : O grupo de contatos foi sincronizado com sucesso Everbridge. • **Erro** Se houver um erro na sincronização • **Atualizado** Se o grupo de contato for modificado
Última sincronização em	Data em que o grupo foi sincronizado pela última vez Everbridge.

Configuração de Mapa de crises

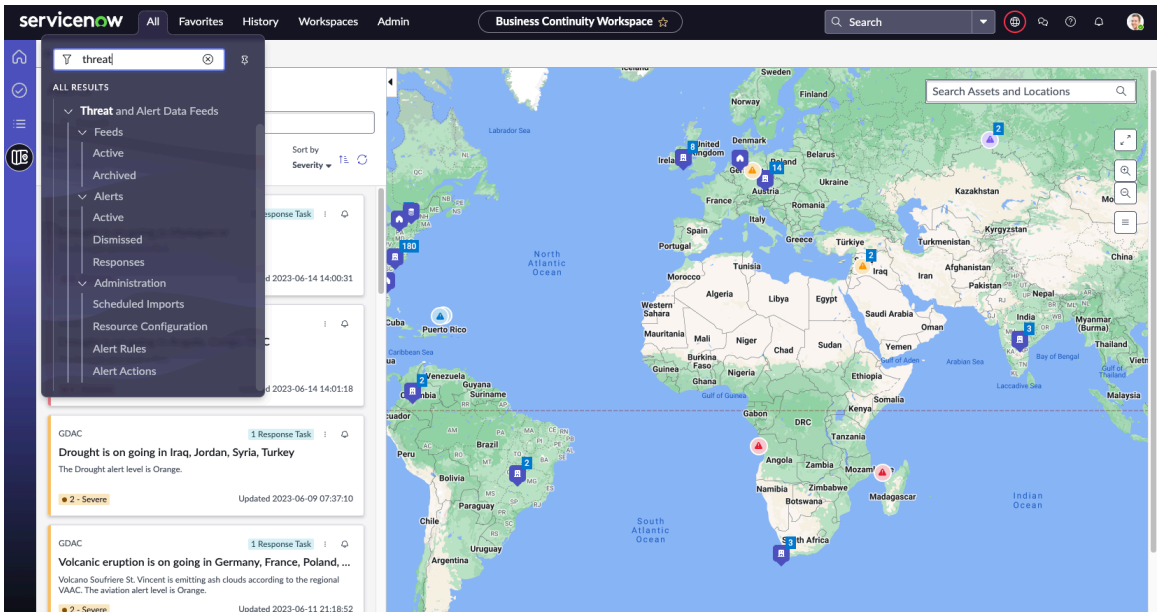
O administrador do BCM pode executar as tarefas administrativas para configurar o. Mapa de crises interface.

O administrador do GCN executa as tarefas administrativas para configurar os alertas de ameaça e os feeds de dados no Mapa de crises. As tarefas administrativas são exibidas em **Administração** em **Feeds de dados de ameaça e alerta** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nota: Antes de habilitar o recurso Mapa de crise, certifique-se de ter comprado e configurado Google API de mapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você tiver a função de administrador de BCM, execute as tarefas administrativas a seguir para configurar o. Mapa de crises:

- **Importações programadas** : Configure um registro de Importações de dados programadas para a aplicação Mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configurar registros de importações de dados programadas.
- **Configuração do recurso** : Configure um registro de Configuração de recursos para a aplicação Mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configurar registros de Configuração de recursos.
- **Regras de alerta** : Configure uma regra de alerta no mapa de crise para que você possa especificar as condições sob as quais um feed pode ser exibido no painel como um alerta. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de alerta.
- **Ações de alerta** : Configure uma ação de alerta em UIB Espaço Para a aplicação Mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configurar ações de alerta.

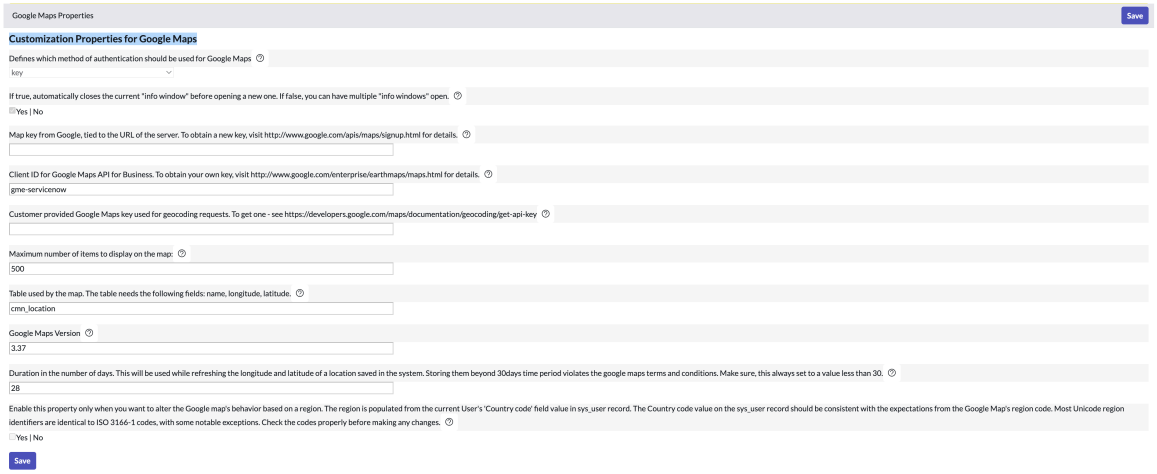
Propriedades de personalização para Google Mapas

. Mapa de crises os usuários da aplicação podem configurar as propriedades de personalização para Google Mapas no **Propriedades do Google Maps** módulo.

Quando você pode selecionar **Propriedades do Google Maps** do Mapa de crises, você pode exibir as propriedades de personalização conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter informações sobre as propriedades, consulte Tabela de propriedades de personalização para Google Mapas.

Tabela de propriedades de personalização para Google Mapas

Propriedades de personalização para Google Os mapas são explicados a seguir Google Tabela Propriedades de mapas.

Propriedades de personalização para Google Mapas

Nome	Descrição
Define qual método de autenticação deve ser usado para o Google Maps google.maps.method	• **Tipo** lista de seleção (client-id,key) • **Valor padrão** : Chave
Se verdadeiro, fecha automaticamente a "janela de informações" atual antes de abrir uma nova. Se falso, você pode ter várias "janelas de informações" abertas. google.maps.auto_close	• **Tipo** : sim ou não • Se definido como verdadeiro, fechará automaticamente a janela de informações atual antes de abrir uma nova janela.
Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. Para obter uma nova chave, visite http://www.google.com/apis/maps/signup.html para obter detalhes. google.maps.key	**Nota:** O componente fam-map usa a chave (google.maps.key) e o ID do cliente (google.maps.client) definidos para a autenticação. Você deve usar uma das opções: A chave ou o client-ID.
ID do cliente da API do Google Maps for Business. Para obter sua própria chave, visite http://www.google.com/enterprise/earthmaps/maps.html para obter detalhes. google.maps.client	• Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. • **Valor padrão** gme-secenow
Chave do Google Maps fornecida pelo cliente usada para solicitações de geocodificação. Para obter um - consulte https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/get-api-key	• Chave do Google Maps usada para solicitações de geocodificação. • **Valor padrão** : Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de personalização para Google Mapas

Nome	Descrição
google.maps.key.geocoding	
Número máximo de itens a serem exibidos no mapa google.maps.max_items	• Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. • **Valor padrão**: 500
Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: Nome, longitude, latitude. google.maps.table	• Tabela usada pelo mapa. • **Valor padrão** cmn_location
Versão do Google Maps google.maps.version	• Versão do Google Maps • **Valor padrão** : 3,37
Duração no número de dias. Isso será usado ao atualizar a longitude e latitude de um local salvo no sistema. Armazená-los além do período de 30 dias viola os termos e condições do google Maps. Sempre defina com um valor menor que 30. google.maps.refresh.latlong.duration	• Duração no número de dias. • **Valor padrão**: 28
Habilite esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do Google Map com base em uma região. A região é preenchida a partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do mapa do Google. A maioria dos identificadores de região Unicode são idênticos aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança. google.maps.localization.region.habilitar	• Habilite esta propriedade quando quiser alterar Google Comportamento do mapa com base em uma região. • **Tipo** : sim ou não

Google APIs de mapas usadas no componente Fam-Map

O componente Fam-Map em Mapa de crises utiliza vários Google Mapeia APIs para fornecer funcionalidades de mapeamento interativo. . Google APIs de mapas integradas ao componente Fam-map, junto com suas informações de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas - API JavaScript de mapas dinâmicos

Mapas - API JavaScript de mapas dinâmicos

Produto	Descrição	Biblioteca
API JavaScript de mapas	O componente fam-map depende da API JavaScript de mapas dinâmicos para carregar os mapas dinâmicos. Esta API permite a criação e manipulação dinâmicas dos mapas. Ele também fornece uma base para os recursos interativos no componente . Para obter documentação detalhada e informações de preços, consulte https://developers.google.com/maps/documentation/javascript .	googlemaps/js-api-loader

Recursos e Módulos

Recursos	Módulo	Padrão	Uso
Marcadores	google.maps.Marcador	Habilitado	Básico
Cluster de marcador	googlemaps/markerclusterclusterrer	Habilitado	Básico
OverlayView personalizada	google.maps.OverlayView	Habilitado	Básico
Polilinha	google.maps.Polilinha	Habilitado	Básico
Polígono	google.maps.Polígono	Habilitado	Básico
Círculo	google.maps.Circle	Habilitado	Básico
Retângulo	google.maps.Retângulo	Habilitado	Básico
FeatureStyleFunction	google.maps.FeatureStyleFunctionOptions	Desabilitado	Básico
Personalize o estilo do mapa	Para obter uma lista de todos os valores disponíveis para `FeatureType` , `ElementType` e `modeladores` , consulte https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/style-reference .	Habilitado	Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do mapa

Nome	Descrição	Tipo	Necessários
MapePropriedades	Propriedades do Google Map a serem definidas ao carregar	matriz	Não

Propriedades de locais

Produtos	Descrição	Módulo	Padrão	Uso
Pesquisa nas proximidades	O faturamento depende dos campos que um usuário utiliza.	google.maps.places.PlacesService(mapRef). NearbySearch	Desabilitado	Básico
Detalhes dos locais	O faturamento depende dos campos que um usuário utiliza.	google.maps.places.PlacesService(mapRef). getDetails	Desabilitado	Básico
Preenchimento automático - por solicitação ou mais	O SKU Preenchimento automático - por solicitação é cobrado por qualquer uma dessas chamadas ou solicitações que não incluem um token de sessão: JavaScript: O serviço Preenchimento automático de local da API JavaScript de mapas	google.maps.places.AutocompleteService(). GetQueryPredictions(	Desabilitado	Básico

Nota: Para obter detalhes sobre o uso de propriedades e manipuladores no componente Geo-Map, consulte o arquivo Leia-me do Geo-Map. Para obter informações sobre Google Mapas APIs no componente Geo-Map, consulte o artigo da base de conhecimento: KB1588661

Configurar registros de importações de dados programadas

Configure um registro de Importações de dados programadas para a aplicação Mapa de crise. Em seguida, você pode gerenciar suas assinaturas dos feeds de ameaças de uma fonte interna ou externa em UIB Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Você deve configurar os mapas do Google para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os feeds de ameaças fornecem uma conscientização situacional das ameaças potenciais ou atuais à segurança da sua organização. Alertas de ameaças podem ser alertas meteorológicos, alertas de pandemia, situações geopolíticas ou eventos internos, como incidentes de segurança e indisponibilidades do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Importações agendadas**.
   As duas importações de dados programadas a seguir existem no sistema de base.

Nome	Fonte de dados
Origem do feed GDAC	Feeds do GDAC
Importação programada de alertas graves Weather.gov	Alertas do governo do tempo

2. Para adicionar um novo registro de importação de dados programada, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre o formulário Importações de dados programadas, consulte Formulário Importações de dados programadas.
4. Selecione **Enviar**.
5. Para executar uma importação de dados programada existente, selecione o link para editar o registro no Feeds de dados de ameaças e alertas para Gestão de crises aplicação.

Etapa	Descrição
Marque a caixa de seleção Executar script de pré-importação	Adicione o Pré-script na caixa de texto.
Marque a caixa de seleção Executar script de pós-importação	Adicione o Post script na caixa de texto.
Selecione Executar agora	Execute o script.

6. Para atualizar um script existente, selecione **Atualização** .
7. Para excluir um script existente, selecione **Excluir** .

Resultado

O registro de importação de dados é exibido em **Importações de dados programadas** página de registro.

Formulário Importações de dados programadas

Use o formulário Importações de dados programadas em Espaço UIB da GCN Para adicionar detalhes sobre um registro de importações de dados programadas.

Formulário Importações de dados programadas

Campo	Descrição
Nome	Nome da importação programada. Normalmente, a origem é o nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Importações de dados programadas

Campo	Descrição
Fonte de dados	Origem interna ou externa dos dados de ameaça e alerta usados para importação.
Executar como	Usuário que tem permissão para importar os alertas de ameaça.
Ativo	Opção para habilitar o alerta como ativo.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Executar	Frequência na qual os dados são importados.
Hora	Tempo em horas, minutos e segundos para a importação de dados.
Condicional	Opção para indicar se um script condicional é necessário para a importação de alerta de ameaça.
Importação simultânea	Opção para habilitar importações simultâneas.
Executar script de pré-importação	Opção para habilitar a execução de um script de pré-importação.
Executar script de pós-importação	Opção para habilitar a execução de um script pós-importação.

Configurar registros de Configuração de recursos

Configure um registro de Configuração de recursos para a aplicação Mapa de crise em UIB Espaço. Em seguida, você pode plotar os ativos da sua organização no mapa de crise. Os ativos podem ser locais, funcionários, datacenters, fornecedores e outros. A configuração de recursos também é necessária como uma entrada para configurar as regras de alerta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager

Configure o Google Maps para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .

Procedimento

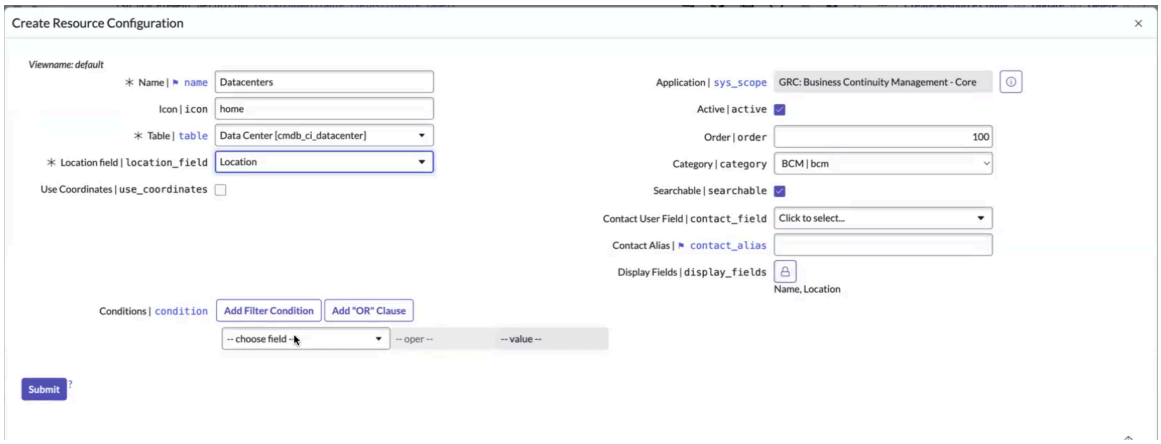
1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Configurações de Recursos**.
2. Para adicionar um novo registro de configuração de recurso, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre o formulário Configuração de recursos, consulte Formulário Configuração de recursos.

   Uma configuração de recurso de amostra é mostrada na ilustração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O recurso é exibido em **Configurações de recursos** página de registro.

Formulário Configuração de recursos

Use o formulário Configuração de recursos em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre um registro de configuração de recurso.

Formulário Configuração de recursos

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do recurso usada na visualização do mapa.
Ícone	Imagem que representa um item de recurso no mapa.
Tabela	Tabela para recursos a serem plotados no mapa.
Campo de local	Coluna Local da tabela usada como local no mapa.
Usar coordenadas	Opção para habilitar coordenadas para plotar os recursos no mapa geográfico.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do recurso está ativa.
Ordem	Ordem do registro.
Categoria	Categoria do registro. O valor é **BCM** . Ajuda a identificar os recursos relacionados ao BCM quando várias aplicações usam o componente.
Pesquisável	Opção para indicar se o recurso pode ser pesquisado na visualização de mapa.
Campo de usuário de contato	Contato para comunicação do recurso em foco.
Alias de contato	Contatos para identificação.
Campos exibir	Os campos selecionados para exibição como contatos.
Condições	Condições para filtrar registros da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar regras de alerta

Configure uma regra de alerta no mapa de crise para que você possa definir quando um feed é exibido como um alerta no painel. Você também pode especificar as condições sob as quais um alerta não é mais válido e ignorá-lo no painel.

Antes de Iniciar

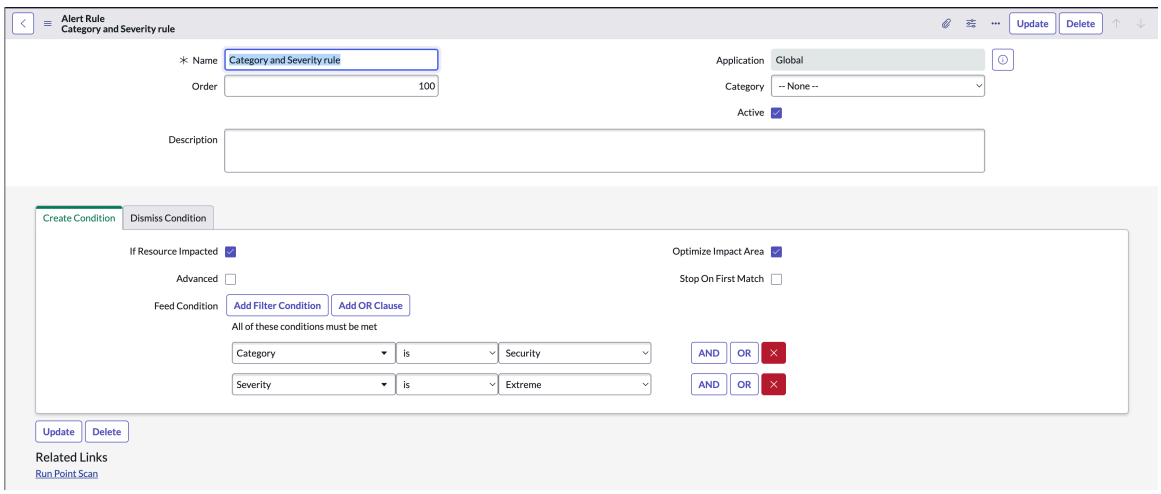
Função necessária: sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Regras de Alerta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre o formulário Regras de alerta, consulte Formulário Regras de alerta.
4. Adicione o nome, a descrição, a ordem e a categoria da regra de alerta.
5. Em **Criar condição** defina as condições para a regra de alerta.

   Você pode criar condições para lidar com recursos afetados ou otimizar áreas de impacto específicas.

   O exemplo a seguir mostra uma regra de alerta para uma categoria e severidade específicas.

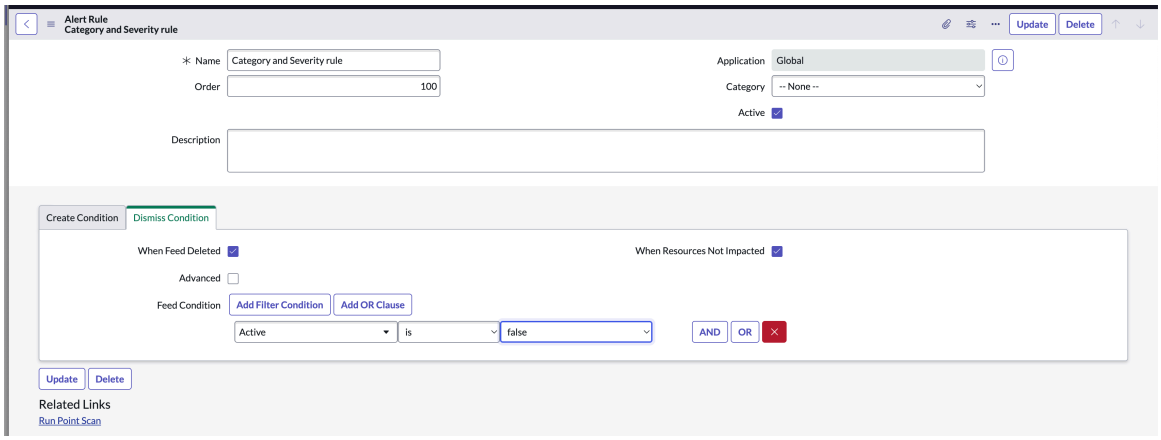


6. Em **Ignorar condição** defina as condições para a regra de alerta.

   Você pode ignorar condições quando um feed é excluído ou os recursos não são afetados. O exemplo a seguir mostra como descartar uma condição em uma regra de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **Enviar**.

Resultado

A regra de alerta é exibida no **Regras de alerta** página de registro.

Formulário Regras de alerta

Use o formulário Regras de alerta em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre as regras de alerta.

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

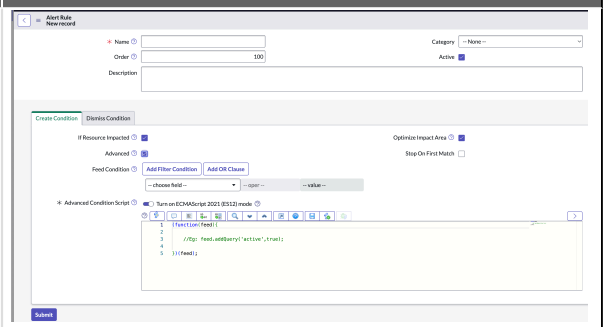
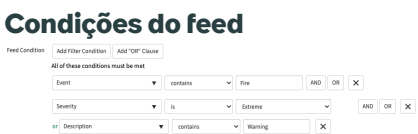
Formulário Regras de alerta

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de alerta.
Ordem	Ordem de exibição da regra de alerta. Por padrão, é 100.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Categoria	Categoria do registro. O valor é **BCM** . Ajuda a identificar os recursos relacionados ao BCM quando várias aplicações usam o componente.
Ativo	Opção para definir a regra como ativa.
Descrição	Detalhes sobre o alerta.
Criar condição	
Se o recurso for afetado	Opção para habilitar uma regra de alerta se um recurso for afetado. Quando esta opção é selecionada, os alertas são criados somente para recursos dentro da área afetada do feed.
Avançado	Opção para habilitar regras de filtro avançadas com um script de condição para a regra de alerta. Use o script de condição avançada conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regras de alerta

Campo	Descrição
	 Habilitar o modo ECMAScript 2021 (ES12) permite que você use os recursos JavaScript mais recentes compatíveis com o script. Desabilitá-lo restringe você aos recursos compatíveis com o modo JavaScript padrão da aplicação.
Otimizar área de impacto	Marque esta caixa de seleção para habilitar a otimização para melhorar o desempenho. Quando habilitada, a área de impacto do feed é otimizada para melhorar o desempenho.
Parar na primeira correspondência	Opção para parar a condição na primeira correspondência da regra. Quando uma condição ou padrão é atendida, o sistema interrompe a avaliação ou o processamento adicional e a ação associada à primeira correspondência bem-sucedida é executada.
Condição do feed	Condições para filtrar alertas com base na regra definida. Use essas condições de filtro para definir suas regras para um alerta de feed. Definir condições de filtro ajuda você a filtrar os alertas que são críticos para os locais de negócios dos milhares de feeds que vêm dos recursos de feed que você assinou. Os locais de negócios podem ser escritórios corporativos, locais de funcionários, datacenters, fornecedores e outros. 
Script de condição avançada	Configuração do Script de condição avançada. Este campo será exibido se **Avançado** a opção está selecionada. Insira um script para filtrar feeds com base em critérios, por exemplo, alertas ativos. Use a opção de regras avançadas para definir uma regra de filtro com um script de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regras de alerta

Campo	Descrição
	condição. Por exemplo, você pode definir uma condição com base na proximidade da crise com os locais de seus ativos. Você também pode tornar a regra ativa.
Ignorar condição	
Na exclusão do feed	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel, se o feed for excluído.
Avançado	Opção para habilitar regras de filtro avançadas com um script de condição para a regra de alerta.
Quando os recursos não são afetados	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel se não houver recursos afetados.
Condição do feed	Condições para filtrar alertas com base na regra definida.
Script de condição avançada	Configuração do Script de condição avançada. Este campo será exibido se **Avançado** a opção está selecionada. Insira um script para filtrar feeds com base em critérios, por exemplo, alertas ativos.

Configurar ações de alerta

Configure uma ação de alerta do Mapa de crises interface no Espaço configurável da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode abrir ou descartar um alerta do Mapa de crises interface. Para obter mais informações, consulte Gerencie alertas na interface do mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Ações de alerta**.
   Você tem as duas ações de alerta a seguir que estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Descrição
Notificar	Usado para enviar notificações por e-mail para as partes interessadas e os gerentes de ativos que estão dentro do raio de impacto.
Declarar crise	Usado para declarar uma combinação de ativos críticos e alertas como um evento de crise.

2. Para adicionar uma nova ação de alerta, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Ação de alerta.
4. Selecione **Enviar**.
   Você pode acompanhar as ações de alerta no painel do mapa de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A ação de alerta é exibida em **Ações de alerta** página de registro.

Formulário Ação de alerta

Use o formulário Ação de alerta em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre as ações de alerta.

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Ação de alerta

Campo	Descrição
Título	Título da ação de alerta.
Descrição	Descrição detalhada da ação de alerta.
Nome	Nome da ação no painel do mapa de crise.
Nome da ação	Nome exclusivo da ação de alerta.
Executar uma vez	Opção para indicar a execução da ação uma ou mais vezes no painel.
Tipo	Tipo de ação a ser executada. Opções disponíveis incluem: • **Tarefa** • **Script** • **Fluxo**
Tipo de tarefa	Tipo de tarefa para a ação de alerta. Por exemplo, Tarefa de ativo, Tarefa de catálogo.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo é usado como um sinalizador para filtrar os itens relevantes para a gestão de crises de uma lista comum de ações.
Ativo	Opção para indicar que a ação de alerta está ativa.
Ordem	Ordem de exibição que você pode seguir no painel.
Executar automaticamente	Opção para habilitar que a ação seja executada automaticamente com base em uma condição.
Funções	Funções de usuário que podem executar a tarefa com sucesso.
Campos exibir	Campos a serem exibidos nas ações de resposta após a execução das ações.
Condição	Condições para executar as ações.
Script de tarefa	Script de tarefa a ser executado quando o usuário seleciona um controle de ação no painel.

Configurado pelos administradores do sistema

Se você for o administrador do sistema, poderá configurar o. Gestão de continuidade de negócios executando determinadas tarefas de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração das tarefas administrativas comuns requer a configuração dos dados de pré-requisito. As configurações a seguir são necessárias para configurar o espaço de continuidade de negócios para diferentes usuários que usariam o espaço:

- Para atualizar o número de registros de um campo de referência, consulte Atualizar o número de registros para campos de referência.
- Para atualizar o número de definições de elemento para avaliação de dependência, consulte Atualize o número de definições de elemento.
- Para definir uma configuração de aprovação no Gestão de continuidade de negócios(BCM), consulte Configuração de aprovação.
- Para consultar GCN opções do menu da aplicação, consulte Opções de menu da aplicação para usuários do BCM.

Atualizar o número de registros para campos de referência

Atualizar o número de registros exibidos para um campo de referência na Gestão de continuidade de negócios (BCM) Espaço. Você pode configurar o. `referenceFieldLoadLimit`propriedade do sistema para controlar o número de registros exibidos para cada campo de referência nas páginas de configuração de grade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

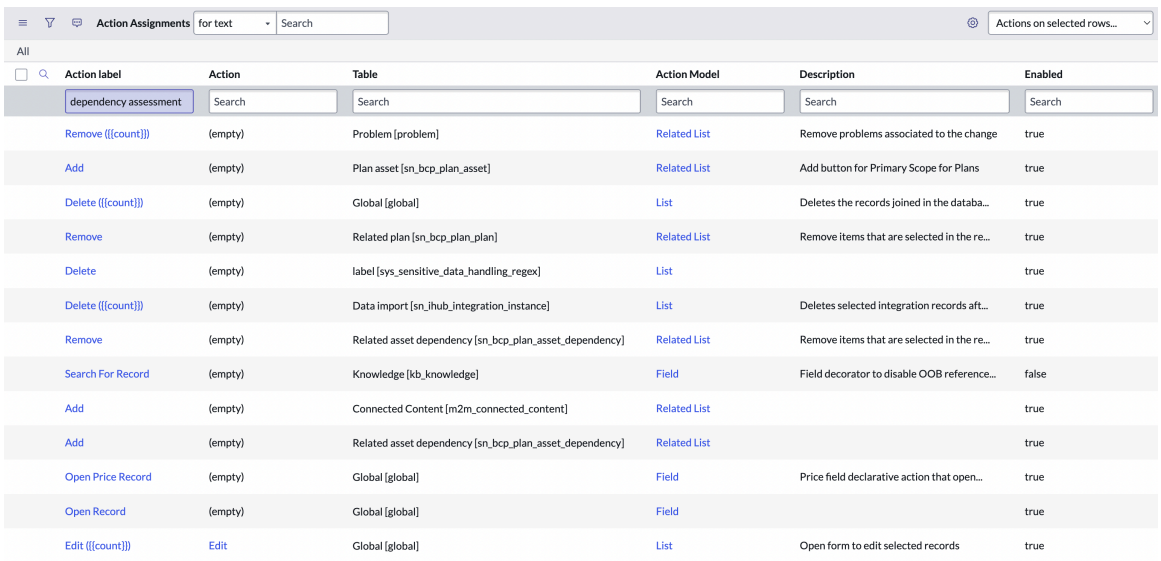
Você pode configurar o. `referenceFieldLoadLimit`propriedade do sistema para os campos de referência nas seguintes guias:

- **Avaliação de impacto de RTO** guia, **Avaliação de impacto do RPO** , e. **Avaliação de dependência** Em uma Análise de impacto nos negócios
- **Tarefas de recuperação** Em um plano
- **Impactos** guia e. **Tarefas de evento** Em um exercício

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_declarative_action_assignment.list** Na instância da aplicação BCM.

   Uma exibição de lista da tabela Atribuições de ação é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

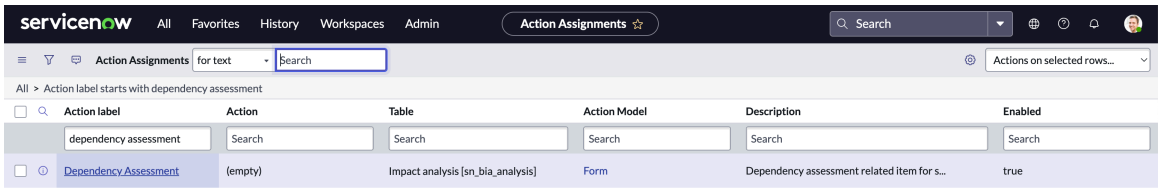


Tradução automática

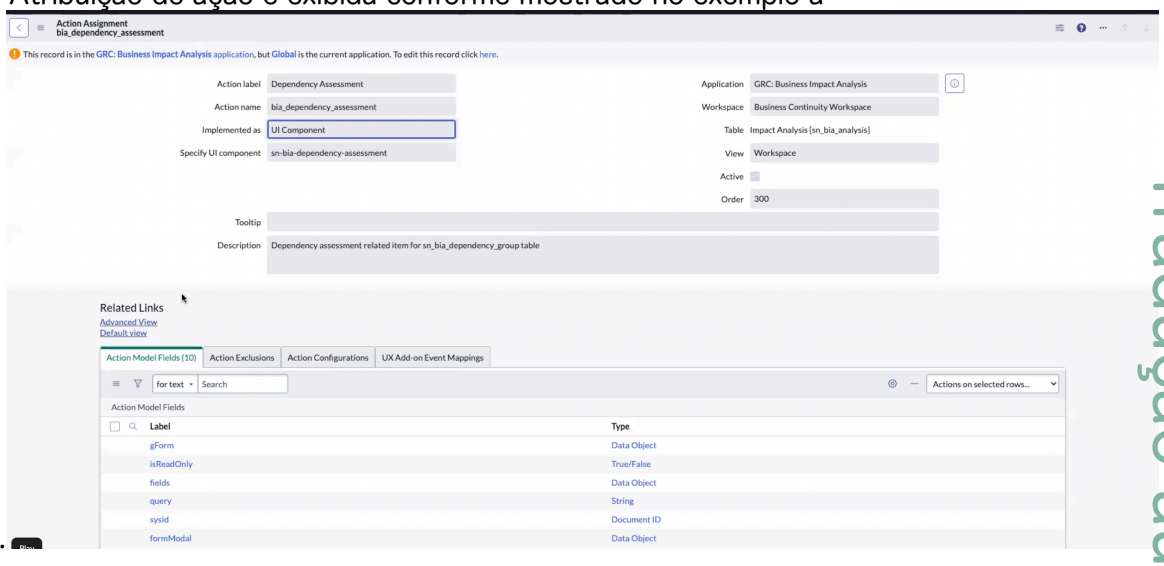
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Em **Rótulo da ação** , insira o nome da ação de avaliação e selecione a avaliação.

   Uma cadeia de caracteres de pesquisa de amostra para a avaliação é exibida no exemplo a seguir.

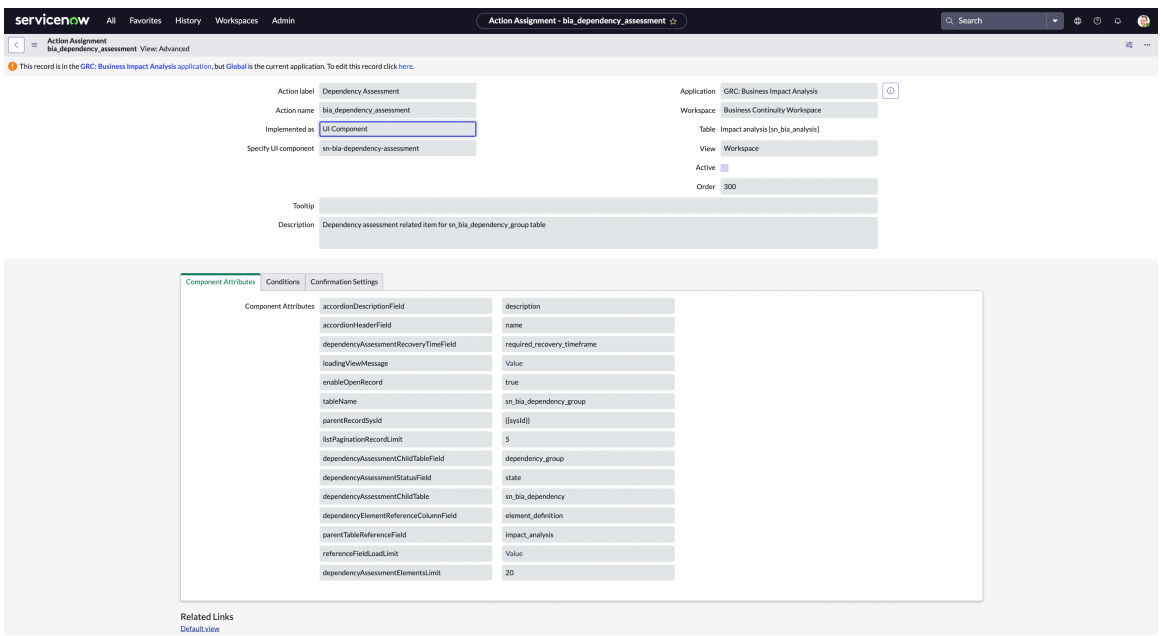


   Quando você seleciona a avaliação, a exibição do formulário da tabela Atribuição de ação é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na exibição do formulário da tabela Atribuição de ação, selecione **Exibição avançada** .

   Depois de selecionar **Exibição avançada** , as propriedades da ação selecionada são exibidas em **Atributos do componente** conforme mostrado no exemplo a seguir.



   A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: Para editar este registro, clique aqui.

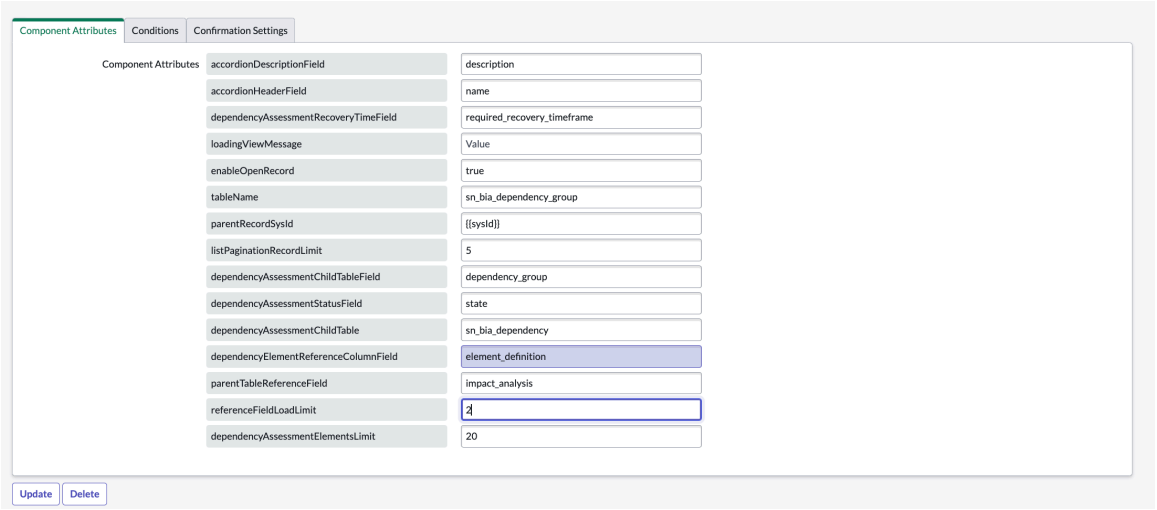
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

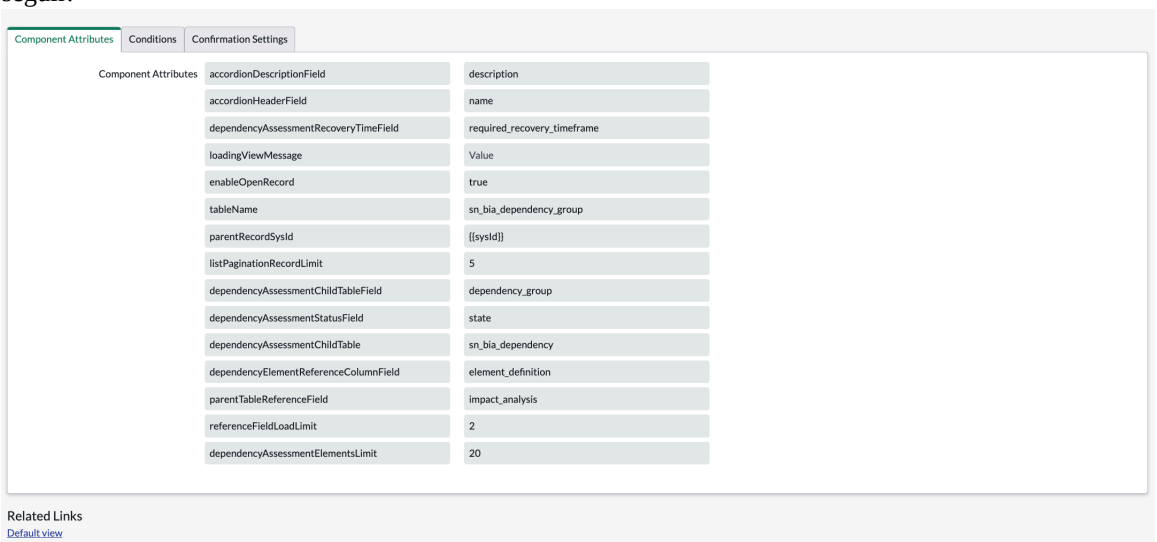
4. Para atualizar o. `referenceFieldLoadLimit`propriedade do registro selecionado, selecione **Aqui** na mensagem informativa.

   Atualizando o. `referenceFieldLoadLimit`, você pode controlar o número de registros na página de configuração de grade.

   Uma configuração de amostra do `referenceFieldLoadLimit`a propriedade é exibida no exemplo a seguir.



5. Selecione **Atualizar**.
   . `referenceFieldLoadLimit`propriedade da avaliação selecionada, conforme mostrado no exemplo a seguir.

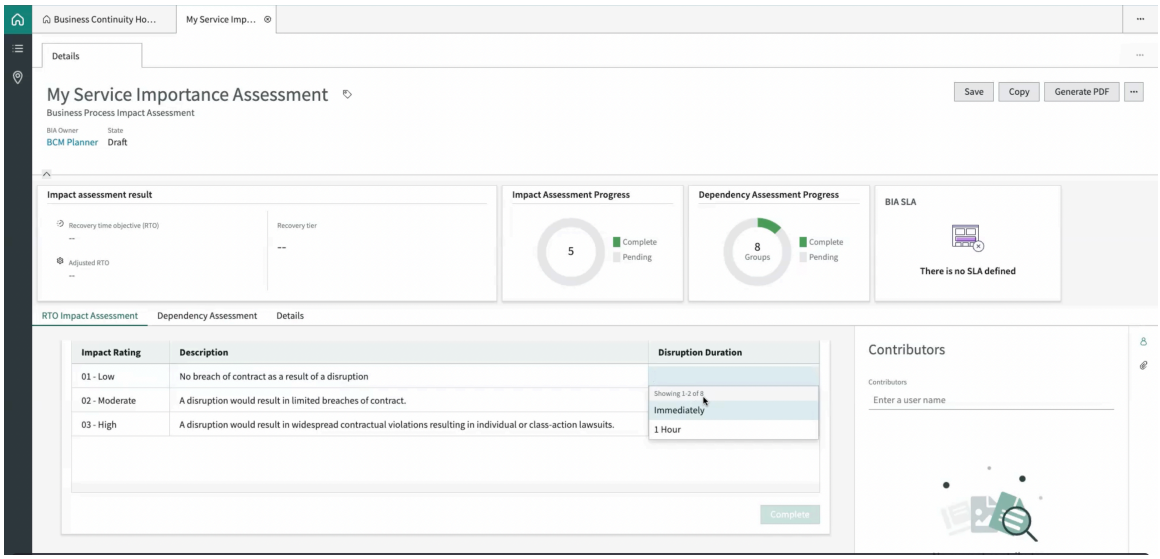


Nota: Conforme descrito no contexto desta tarefa, você pode definir `referenceFieldLoadLimit`propriedade para controlar o número dos campos de referência em diferentes páginas de configuração de grade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra o número atualizado de registros para **Duração da interrupção** . **Avaliação de impacto de RTO** guia.



Atualize o número de definições de elemento

Atualize o número de definições de elemento que são exibidas no **Avaliação de dependência** Gestão de continuidade de negócios (GCN) Espaço. Você pode configurar o. *dependencyAssessmentElementsLimit*propriedade do sistema para controlar o número de definições de elemento que são usadas para a avaliação de dependência em uma análise de impacto nos negócios.

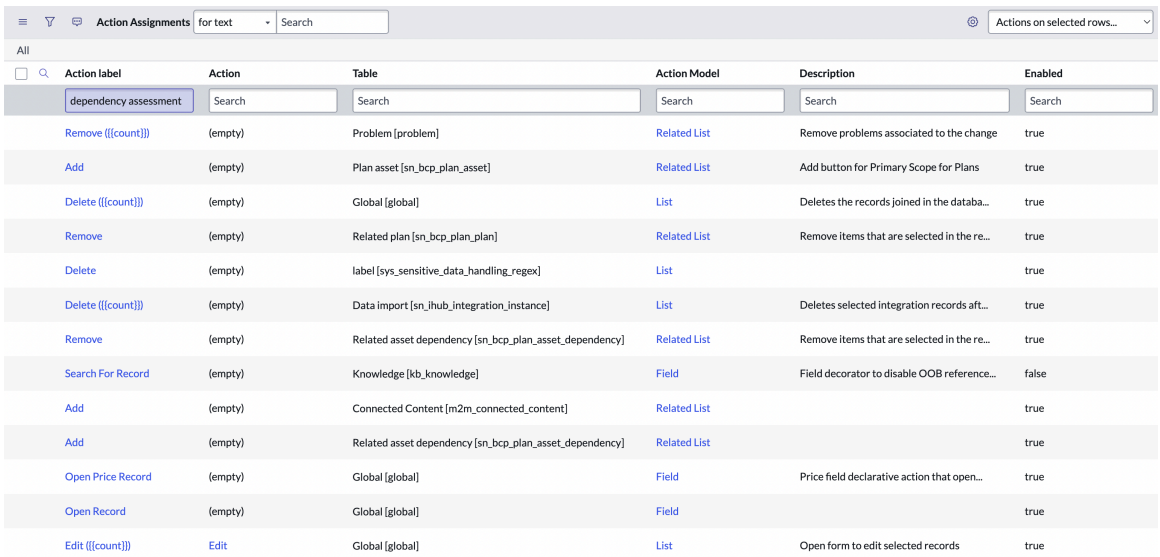
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_declarative_action_assignment.list** Na instância da aplicação BCM.

   Uma exibição de lista da tabela Atribuições de ação é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.



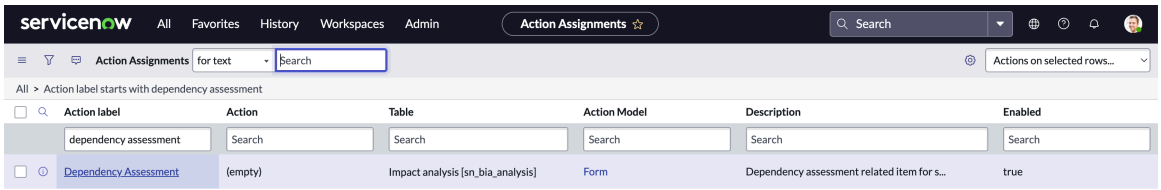
Action label	Action	Table	Action Model	Description	Enabled
dependency assessment	Search	Search	Search	Search	Search
Remove {{{count}}}	(empty)	Problem [problem]	Related List	Remove problems associated to the change	true
Add	(empty)	Plan asset [sn_bcp_plan_asset]	Related List	Add button for Primary Scope for Plans	true
Delete {{{count}}}	(empty)	Global [global]	List	Deletes the records joined in the databa...	true
Remove	(empty)	Related plan [sn_bcp_plan_plan]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Delete	(empty)	label [sys_sensitive_data_handling_regex]	List		true
Delete {{{count}}}	(empty)	Data import [sn_ihub_integration_instance]	List	Deletes selected integration records aft...	true
Remove	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Search For Record	(empty)	Knowledge [kb_knowledge]	Field	Field decorator to disable OOB reference...	false
Add	(empty)	Connected Content [m2m_connected_content]	Related List		true
Add	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List		true
Open Price Record	(empty)	Global [global]	Field	Price field declarative action that open...	true
Open Record	(empty)	Global [global]	Field		true
Edit {{{count}}}	Edit	Global [global]	List	Open form to edit selected records	true

Tradução automática

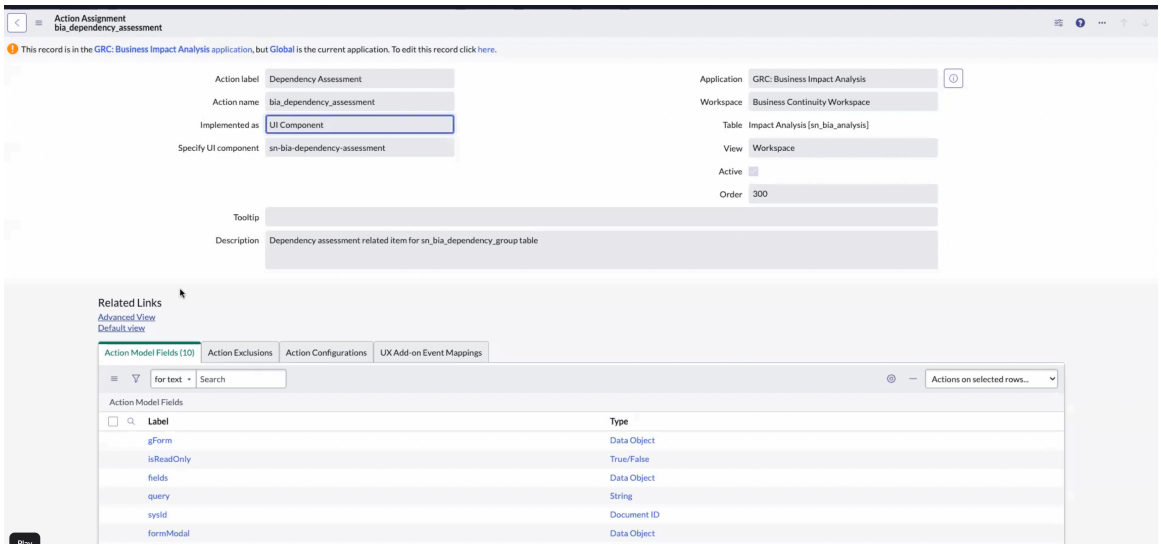
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Em **Rótulo da ação** , insira o nome da avaliação, como **Avaliação de dependência** e selecione a avaliação.

   Uma cadeia de caracteres de texto de amostra é exibida no exemplo a seguir.

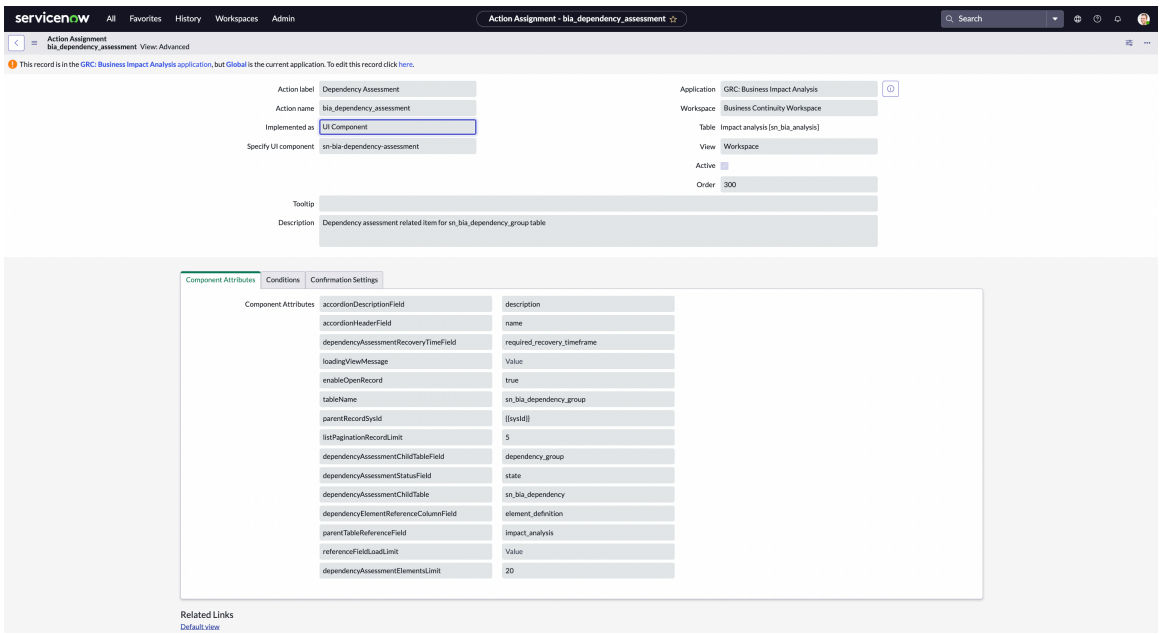


   Quando você seleciona a avaliação, a exibição do formulário da tabela Atribuição de ação é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na exibição do formulário da tabela Atribuição de ação, selecione **Exibição avançada** .

   Depois de selecionar **Exibição avançada** , as propriedades da ação selecionada são exibidas em **Atributos do componente** conforme mostrado no exemplo a seguir.



   A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: Para editar este registro, clique aqui.

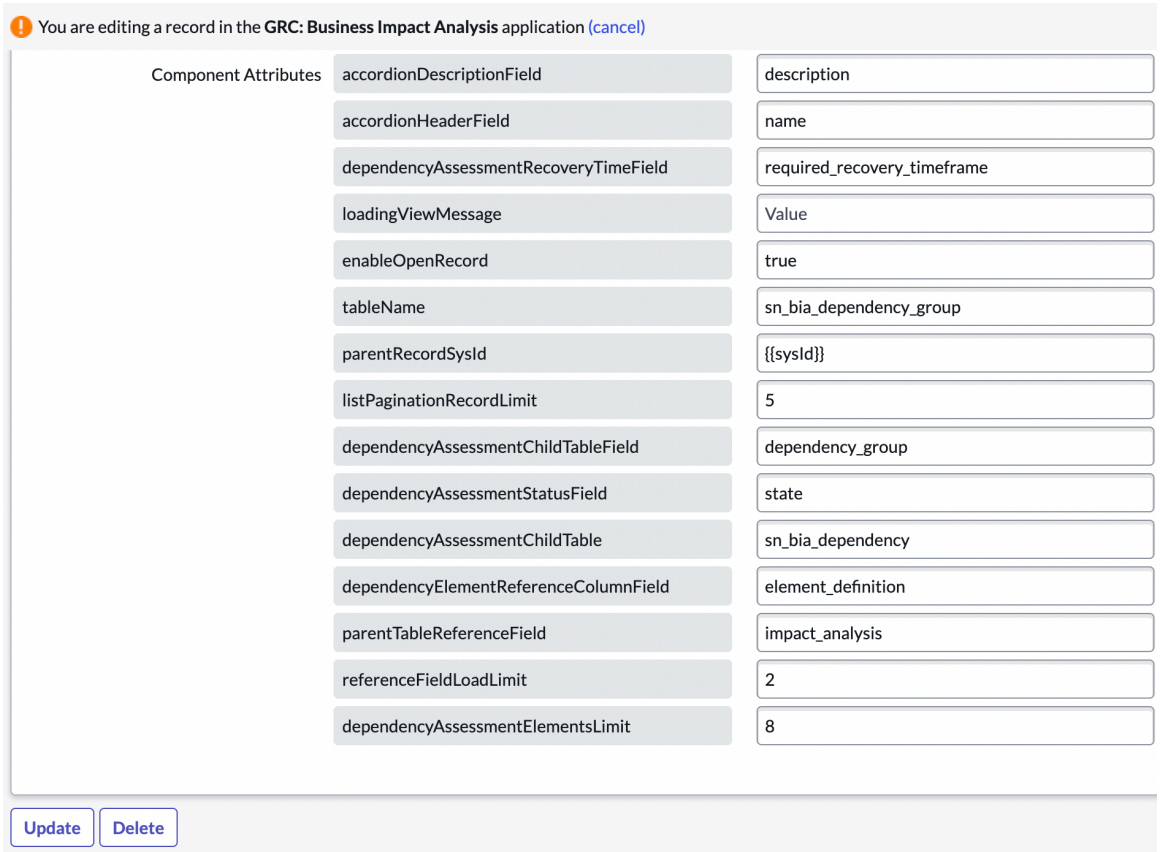
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atualizar o. *dependencyAssessmentElementsLimit*propriedade, selecione **Aqui** na mensagem informativa.

   Atualizando o. *dependencyAssessmentElementsLimit*, você pode controlar o número de definições de elemento para a avaliação de dependência.

   Uma configuração de amostra do *dependencyAssessmentElementsLimit*a propriedade é exibida no exemplo a seguir.



5. Selecione **Atualizar**.

   . *dependencyAssessmentElementsLimit*propriedade conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Component Attributes | Conditions | Confirmation Settings

Component Attributes		
	accordionDescriptionField	description
	accordionHeaderField	name
	dependencyAssessmentRecoveryTimeField	required_recovery_timeframe
	loadingViewMessage	Value
	enableOpenRecord	true
	tableName	sn_bia_dependency_group
	parentRecordSysId	{{sysId}}
	listPaginationRecordLimit	5
	dependencyAssessmentChildTableField	dependency_group
	dependencyAssessmentStatusField	state
	dependencyAssessmentChildTable	sn_bia_dependency
	dependencyElementReferenceColumnField	element_definition
	parentTableReferenceField	impact_analysis
	referenceFieldLoadLimit	2
	dependencyAssessmentElementsLimit	8

O número atualizado das definições de elemento é exibido no **Avaliação de dependência** guia.

Opções de menu da aplicação para usuários do BCM

A tabela lista as opções de menu da aplicação que estão disponíveis para os principais usuários da aplicação de gestão de continuidade de negócios exibirem e navegarem.

Opções de menu da aplicação BCM

Para obter informações detalhadas sobre as funções do usuário, consulte Funções instaladas tabela.

	Administrador de GCN	Como administrador de GCN, você pode acessar todas as opções de menu no menu Continuidade de negócios: • Espaço de continuidade de negócio • Análise de impacto nos negócios • Planejamento • Gestão de crises • Configuração de AIN • Configuração do plano • Administração geral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Gerente de programas de GCN	Como gerente de programas de GCN, você pode exibir e acessar as seguintes opções de menu: • Espaço de continuidade de negócio • Para criar uma análise de impacto: **Continuidade de negócio** > **Análise de impacto nos negócios** > **Análise de impacto** • Para criar um plano: **Continuidade de negócio** > **Planejamento** > **Planos** • Para criar um evento: **Continuidade de negócio** > **Gestão de crises** > **Eventos**
	Planejador de GCN	Como planejador de GCN, você pode exibir e acessar as seguintes opções de menu: • Espaço de continuidade de negócio • Para criar uma análise de impacto: **Continuidade de negócio** > **Análise de impacto nos negócios** > **Análise de impacto** • Para criar um plano: **Continuidade de negócio** > **Planejamento** > **Planos** • Para criar um evento: **Continuidade de negócio** > **Gestão de crises** > **Eventos**
	Visualizador do BCM	Para exibir o espaço: **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Construtor de IU

Você pode configurar e estender o. GCN Espaço páginas e componentes usando Construtor de IU.

Sobre o Construtor de IU

Construtor de IUÉ um construtor de interface do usuário da Web de arrastar e soltar que usa Componentes do Next Experience e web personalizada Componentes.

Para criar e personalizar seu Espaço páginas e componentes, você deve ter a função ui_builder_admin.

Navegando até Construtor de IU em sua instância

Em sua instância da aplicação, você pode navegar até **Now Experience Framework > Construtor de IU** e selecione uma experiência na qual você deseja trabalhar em Construtor de IU página inicial.

Para obter mais informações sobre como usar um Construtor de IU, consulte Início rápido do Construtor de IU .

Implementação de Gestão de continuidade de negócios

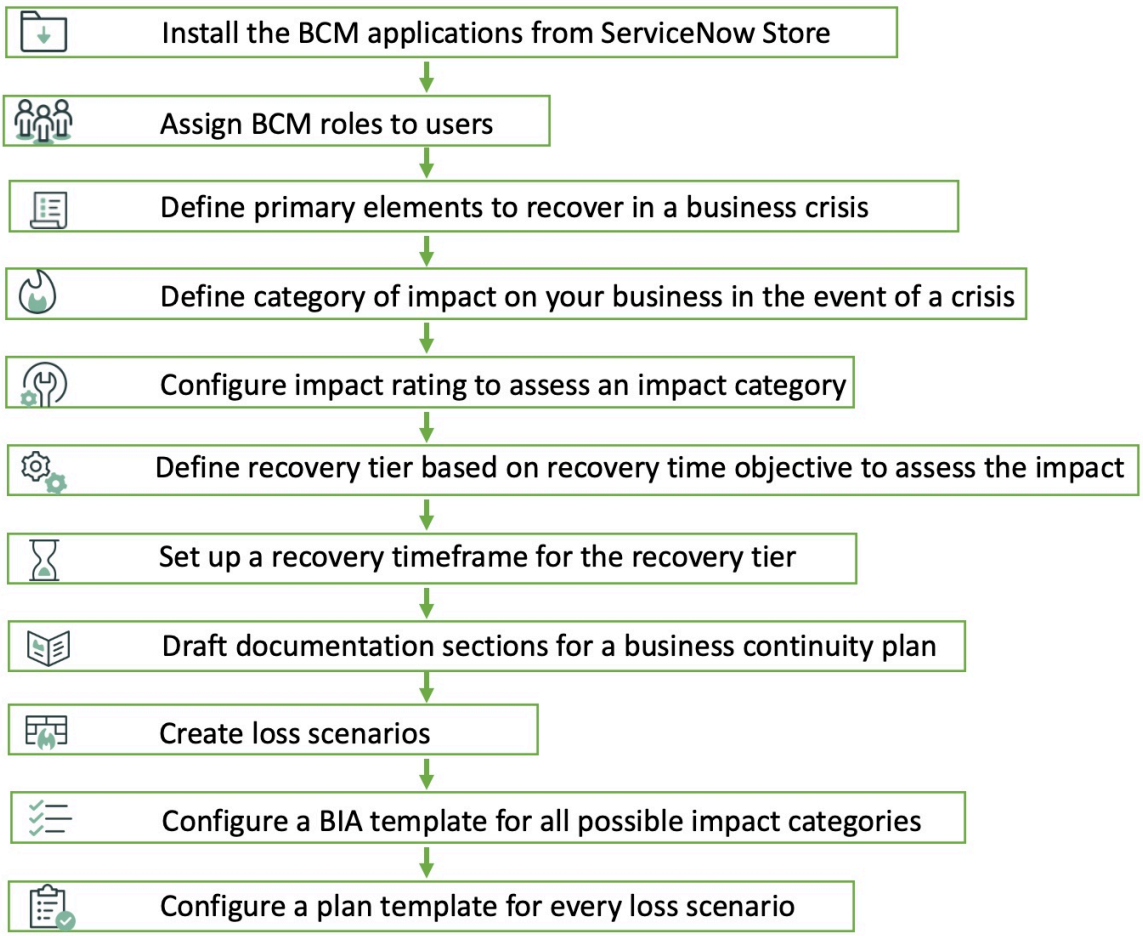
Use as etapas em Gestão de continuidade de negócios check-list da aplicação para baixar o. Gestão de continuidade de negócios em ServiceNow Store e prepare-o para operação.

O fluxo de etapas de implementação na check-list é ilustrado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxograma gráfico da check-list de implementação do GCN



Informações na check-list

Para obter informações sobre as etapas mencionadas em *`Graphical flowchart of BCM implementation checklist`*, consulte as seguintes seções:

- Para instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store, consulte Instalar Gestão de continuidade de negócios de ServiceNow Store.
- Para saber mais sobre GCN funções, consulte Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios.
- Para saber mais sobre a configuração de administração listada no fluxograma, consulte Configuração geral de administração para GCN. Consulte esta seção para obter informações sobre as seguintes tarefas:
  - Para definir os elementos primários a serem recuperados em uma crise de negócios, consulte Configure a definição do elemento.
  - Para definir a categoria de impacto em seus negócios em caso de crise, consulte Configure a categoria de impacto para BIA.
  - Para configurar uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto, consulte Configurar classificações de impacto.
  - Para definir um nível de recuperação com base no objetivo de tempo de recuperação para avaliar o impacto, consulte Configurar camadas de recuperação para BIA.
  - Para configurar um período de tempo de recuperação para o nível de recuperação, consulte Configurar períodos de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

  - Para elaborar as seções de documentação de um plano de continuidade de negócios, consulte Configurar seção de documentação.
  - Para criar um cenário de perda, consulte Configure cenários de perda no plano.
- Para configurar um modelo de BIA para as categorias de impacto, consulte Configure modelos de BIA com avaliação legada.

  Nota: Quando você cria uma análise de impacto nos negócios em Espaço UIB da GCN, Você pode atribuir um lead de GCN à análise no próprio formulário de BIA.

- Para configurar um modelo de plano para um cenário de perda, consulte Configurar modelo de plano.

  Nota: Quando você cria um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN, Você pode atribuir um lead de GCN ao plano no próprio formulário BCP.

Configurando GCN No Clássico Espaço

Configurando o. Gestão de continuidade de negócios(BCM) A aplicação para uso requer a configuração de determinados dados de pré-requisito.

Configurar os dados da aplicação GCN ajuda a equipar o espaço com os modelos necessários para todos os tipos de crises. Você pode definir elementos como itens e ativos, categorizar impactos, definir níveis de camada para recuperação e períodos de tempo. Os usuários do GCN podem encontrar todos os dados necessários, corretos e atuais necessários para concluir suas tarefas no espaço.

As configurações a seguir são necessárias para configurar o espaço de continuidade de negócios para diferentes usuários que usariam o espaço:

- Para funções do usuário e limitações de controle de acesso às aplicações BCM com escopo, consulte Componentes instalados com a Gestão de continuidade de negócios .
- Para configurar definições de elemento, consulte Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócios.
- Para configurar categorias de impacto, consulte Configure uma categoria de impacto para Gestão de continuidade de negócios.
- Para configurar uma classificação de impacto para uma categoria de impacto, consulte Configure uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto .
- Para configurar um nível de recuperação para avaliar um impacto, consulte Configure o nível de recuperação para avaliação de impacto .
- Para configurar um período de tempo de recuperação para um nível de recuperação, consulte Configure o período de recuperação para um nível de recuperação .
- Para configurar uma seção de documentação para um plano, consulte Configure uma seção de documentação para um plano de continuidade de negócios .
- Para configurar uma grade para exibição de coluna, consulte Configuração de grade para exibição de coluna na avaliação de dependência de BIA .
- Para identificar um cenário de perda e adicioná-lo ao plano, consulte Configure um plano para um cenário de perda .
- Para configurar um modelo de BIA, consulte Configure um modelo de análise de impacto nos negócios .

Tradução automática

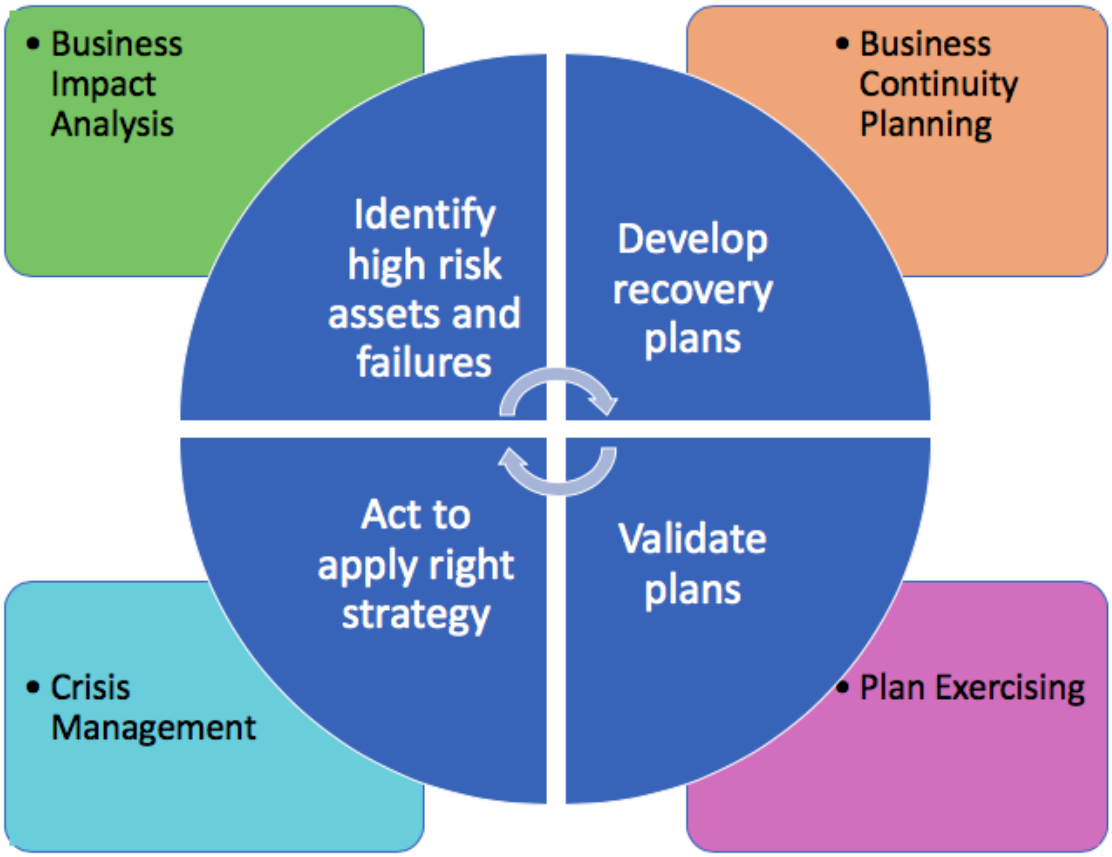
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para configurar um modelo de BCP, consulte Configure um modelo de plano de continuidade de negócios .
- Para conhecer as opções de menu da aplicação disponíveis para diferentes usuários do GCN, consulte Opções de menu da aplicação para usuários da Gestão de continuidade de negócios .

Espaço UIB da GCN paisagem

Use Espaço UIB da GCN como um console para exibir e gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios. Você pode monitorar, executar, revisar e relatar análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios, exercícios e eventos de crise.

Integração de GCN aplicações



Tradução automática

Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócios

Configure definições de elemento para identificar o item de configuração que precisa ser avaliado em uma análise de impacto nos negócios e recuperado em um plano de continuidade de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Definições do elemento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de elemento

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição do elemento.
Tabela de origem	Tabela que armazena os detalhes do registro do item de configuração.
Campos de tabelas de origem	Cabeçalhos de coluna da tabela de origem que você pode selecionar para referência.
Backup de dados necessário	Opção para indicar se o elemento primário requer um backup de dados. Os ativos de tecnologia exigem backup de dados, pois pertencem a informações importantes DE TI armazenadas em um sistema ou banco de dados. Consulte Exibir detalhes da análise de impacto nos negócios .

4. Clique em **Enviar**.

Configure uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto

Configure uma classificação para cada categoria para ajudá-lo a medir a intensidade da perda quando ocorre um tempo de inatividade dos negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as classificações de impacto para avaliar uma categoria de impacto como baixo, moderado, alto ou crítico.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Classificações de impacto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de classificação de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da classificação de impacto.
Valor	Valor numérico da classificação de impacto.
Categoria de impacto	Categoria de impacto. Por exemplo, Impacto na força de trabalho, Impacto regulatório, Impacto na receita e outros.
Pergunta de análise de impacto	Este campo aparecerá se a categoria de impacto da interrupção nos negócios contribuir para o RPO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tolerável	Opção para habilitar o impacto de RTO como tolerável. Esta caixa de seleção aparecerá somente se a categoria Impacto contribuir para o RTO.
Descrição	Descrição resumida sobre a classificação de impacto

4. Clique em **Enviar**.

Configure o nível de recuperação para avaliação de impacto

Configure e use o nível de recuperação para atribuir um único tempo de recuperação e nome a um intervalo semelhante de valores de objetivo de tempo de recuperação (RTO).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As camadas de recuperação também estão associadas a outras expectativas organizacionais, como níveis de suporte, escalação e comunicação.

Os níveis de recuperação são usados nas seguintes áreas:

- Pontuações de BIA e resultado da avaliação de impacto.
- Tempos de recuperação do elemento.

Alguns exemplos de camadas de recuperação incluem:

- Missão 1 - Missão crítica: RTO de 2 horas.
- Nível 5 – Não essencial: RTO de 1 semana.

Embora não haja limitação para o número de camadas de recuperação, uma organização pode definir de 4 a 6 camadas de recuperação.

Nota: As camadas de recuperação são calculadas automaticamente no desvio e no RTO do elemento selecionando o tempo máximo da camada de recuperação mais próxima.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Níveis de recuperação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de camada de recuperação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de nível de recuperação.
Objetivos de tempo de recuperação	Métrica que calcula a rapidez com que a empresa deve recuperar um elemento após um desastre.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de grade na avaliação de dependência de BIA

A configuração de grade para exibição de coluna ajuda a capturar colunas específicas na grade de dependência que corresponde a um elemento.

Defina as seguintes configurações para exibir as colunas desejadas em cada grade de grupo de dependência selecionando os campos na tabela de configuração.

- Configure a variável de elemento para a grade de avaliação de dependência de BIA
- Defina a configuração de grade para avaliação de dependência de BIA

Configure a variável de elemento para a grade de avaliação de dependência de BIA

Como administrador do sistema funcional, você pode configurar uma variável de elemento que seja colunas personalizadas específicas, que são necessárias para uma dependência específica de um elemento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Variáveis de elemento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de variável de elemento

Campo	Descrição
Modelo	Referência de definição de elemento [sn_bcm_element_definition]. Você pode criar várias variáveis de elemento para uma definição de elemento.
Tipo	Classe de campo na tabela de modelo.
Rótulo	Nome de exibição no grupo de dependência da grade de dependência de BIA.
Nome da coluna	Nome da coluna na tabela.
Ativo	Opção para ativar a variável de elemento.
Somente leitura	Opção para renderizar a variável de elemento como somente leitura.
Obrigatório(a)	Opção para definir a variável de elemento como obrigatória.
Exibição	Opção para exibir a variável de elemento.
Habilitar emissão de relatórios	Opção para relatar a variável de elemento.
Especificação de referência	
Referência	Referência à tabela que tem a variável de elemento.
Condição de qualificador de referência	Condições de filtro definidas para a referência.
Especificação da lista de opção	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Escolha	Especificação da opção de lista.
Valor padrão	
Valor padrão	Descrição do valor padrão.

4. Clique em **Enviar**.

Defina a configuração de grade para avaliação de dependência de BIA

Defina a configuração de grade para renderizar a grade de avaliação de dependência de BIA com colunas configuradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configurações de grade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de grade

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da grade.
Categoria de grade	Categoria de grade para a qual a configuração é aplicável. Por exemplo, DEP_ASSMNT.
Definição do elemento	Item de configuração a ser avaliado na BIA. Na categoria de grade, se Habilitar contexto de elemento for verdadeiro, a configuração de grade deverá ser baseada no elemento.
Ativo	Opção para definir o registro ativo. Se a opção estiver desabilitada, a grade será renderizada com base na exibição configurada. Somente uma configuração ativa para uma categoria e elemento deve estar presente.
Configuração de coluna de grade	
Origem do campo	Origem da qual os campos devem ser selecionados. Por exemplo, tabelas de variáveis de dependência, elemento e elemento.
Tabela de origem	Tabela que tem o campo.
Campo	Nome do campo.
Ordem	Ordem de aparência da coluna na grade.
Habilitar filtro	Opção para definir filtro em colunas.
Habilitar agrupamento	Opção para habilitar o agrupamento de colunas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Habilitar classificação	Opção para habilitar a classificação das colunas.

4. Clique em **Enviar**.

Configure o período de recuperação para um nível de recuperação

Configure o período de recuperação que começa a partir de quando um incidente ou crise acontece até o momento em que sua empresa pode retomar as operações normais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Intervalos de tempo de recuperação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de período de recuperação

Campo	Descrição
Nome	Nome do período de recuperação.
Começa em	Hora de início do período de recuperação. Hora em que as operações de recuperação devem começar.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar uma seção de documentação

Configure uma seção de documentação de um plano para descrever o plano em seções estruturadas, fornecendo uma check-list de detalhes de alto nível, finalidade do plano, escopo que descreve a finalidade do plano e as áreas de cobertura, seus objetivos e critérios de sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Seções de documentação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Seção de documentação

Campo	Descrição
Nome	Nome da seção de documentação.
Título	Título da seção de documentação.
Descrição	Breve descrição sobre a seção de documentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Texto padrão	Texto padrão relevante para a seção de documentação. O texto pode ser editado posteriormente quando o plano é formulado e as seções de documentação são adicionadas, de acordo com o plano.

4. Clique em **Enviar**.

Configure um plano para um cenário de perda

Os cenários de perda são identificados e documentados para que o plano tenha as necessidades e os requisitos listados para qualquer desastre específico que possa ocorrer. Cada ameaça potencial requer etapas de recuperação exclusivas e a necessidade de cada cenário de perda varia. Seu plano deve ser bem estabelecido para manter as operações para qualquer possível perda afetada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a capacidade de definir um cenário de perda para o qual pode ser planejado. Em seguida, você pode incluir o cenário de perda em um modelo de plano para garantir que os gerentes do programa de GCN e os proprietários do plano considerem todos os possíveis cenários de perda crítica.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Cenários de perda**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de cenário de perda

Campo	Descrição
Nome do cenário	Nome do cenário de impacto.
Elementos afetados	Itens ou ativos afetados por causa do cenário de perda.
Descrição	Anotação resumida sobre o cenário de perda.

4. Clique em **Enviar**.

Configure um modelo de análise de impacto nos negócios

Defina o modelo de análise de impacto nos negócios (BIA) para criar e atribuir tendências com tipos de objeto padrão. Os tipos de objeto podem ser processos de negócios, aplicações, instalações e outros, cujo impacto é avaliado em uma BIA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao configurar um modelo de BIA, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina o tipo de objeto primário para o qual o modelo será usado.
- Escolha as categorias de impacto específicas a serem avaliadas durante a BIA.
- Defina os tipos de dependências que devem ser identificados durante a BIA.

Ao fazer uma análise de impacto nos negócios de um elemento primário, você também pode avaliar seu tempo de recuperação com base se o elemento requer um backup de dados ou não. Se o seu elemento primário for um ativo de tecnologia relacionado a um servidor ou banco de dados, ele precisará de backup de dados, pois armazenará informações críticas e agregará valor comercial. Você pode filtrar as categorias de impacto que contribuem para o objetivo de tempo de recuperação ou o objetivo de ponto de recuperação. Isso ajuda a identificar o objetivo de recuperação de elementos primários críticos ao fazer uma análise de impacto.

Se o elemento primário avaliado exigir backup de dados (**Requer backup de dados** o campo é **Sim** em Formulário Definição de elemento Em seguida, todas as categorias de impacto, independentemente de contribuírem para o objetivo de ponto de recuperação ou o objetivo de tempo de recuperação, serão exibidas no **Categorias de Impacto** campo. Se o elemento primário não exigir backup de dados, as categorias de impacto que contribuem apenas para o RTO serão exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de AIN** > **Modelos de AIN**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de BIA

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de BIA.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo.
Elemento primário avaliado	Tipo de objeto primário ou um elemento para o qual o modelo é usado.
Categorias de impacto	Categoria de impacto que uma organização pode enfrentar. Pode ser receita, jurídico, regulatório, reputação e outros.
Avaliações de dependência	Categoria de itens ou ativos dos quais a função de negócios depende.
Incluir CIA	Opção para incluir Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade para BIA. O campo aparecerá somente se **Elemento primário avaliado** o campo requer backup de dados. Se o elemento primário exigir backup de dados, defina o sinalizador como **Sim** No formulário Definições de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	elemento. Consulte Configure definições de elemento para Continuidade de negócios Gestão.

4. Clique em **Enviar**.

Configure um modelo de plano de continuidade de negócios

Configure o modelo de plano de continuidade de negócios (BCP) para criar e atribuir planos de continuidade de negócios com tipos de objeto padrão. Os tipos de objeto podem ser processos de negócios, aplicações, funcionários, hardware, software, e outros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar o modelo de plano, você pode:

- Defina o tipo de objeto primário que deve ser recuperado.
- Defina seções de documentação que devem ser incluídas logo no início de um plano.
- Identifique os cenários de perda e planeje adequadamente usando o modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração do plano** > **Modelos de plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de plano

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de plano.
Descrição	Breve descrição sobre o modelo de plano.
Elemento primário recuperado	Tipo de objeto primário ou um elemento identificado a ser recuperado no plano.
Tipo de autoria de plano	Diferentes fases ou seções de um plano que estão disponíveis como opções quando você cria um plano de continuidade usando este modelo. Essas opções são mostradas como guias no espaço BCP conforme você prossegue para concluir os detalhes do plano. ○ **Todos** (Padrão): Todas as opções como Documentação, Cenários de perda, Tarefas de recuperação e Equipes de recuperação são exibidas no plano que usa este modelo. Você pode exibir essas opções como guias no espaço . ○ **Documentação** Plano que usa este modelo exibe a opção de documentação junto com as dependências selecionadas. A guia Documentação junto com Tarefas de recuperação e Equipes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	recuperação estão disponíveis para exibição no espaço. ○ **Cenários de perda** : Exibe os cenários de perda junto com Tarefas de recuperação, Equipes de recuperação e outras dependências selecionadas no plano que usa este modelo. ○ **Tarefas de recuperação** : Exibe tarefas de recuperação e equipes de recuperação associadas ao tipo de plano que usa este modelo.
Agrupar tarefas de recuperação	Opção para pré-agrupar tarefas na coluna Grupo da grade de tarefas de recuperação com base em um grupo por valor.
Agrupar por	O campo será exibido se **Tarefas de recuperação de grupo** a opção está habilitada. Agrupar por valor com base no qual as tarefas de recuperação são pré-agrupadas na coluna Grupo.

4. Clique em **Enviar**.

Configure uma categoria de impacto para Gestão de continuidade de negócios

Configure uma categoria de impacto para definir o período de tempo durante o qual a empresa enfrentaria um tempo de inatividade de seus processos de negócios. Com base no período de tempo, você pode determinar o objetivo de tempo de recuperação (RTO) dos ativos dos quais o processo de negócios depende.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A medição de objetivo de tempo de recuperação (RTO) ajuda a garantir:

- Os ativos são recuperados a tempo de oferecer suporte a quaisquer dependências primárias.
- Identificar lacunas nos recursos de recuperação de ativos.
- Se houver um cenário de perda, priorize a recuperação de ativos.

Enquanto o RTO calcula o tempo aceitável pelo qual a função de negócios é restaurada, o RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação) garante que a perda de dados máxima tolerável para uma função não seja excedida.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Categorias de impacto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Categoria de impacto

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de impacto.
Contribui para	Contribuição para RPO ou RTO como resultado do impacto na interrupção dos negócios. Se a categoria Impacto contribuir para o Objetivo de ponto de recuperação, a lista relacionada de perguntas de análise de impacto será exibida.
Intervalos de tempo aplicáveis	Duração da interrupção do processo de negócios. Este campo aparecerá somente se **Contribui para** O valor do campo é RTO.
Valor máximo de RTO	Métrica que calcula o limite de tempo máximo no qual a empresa deve recuperar um elemento após uma interrupção.
Descrição	Breve descrição da categoria de impacto.

4. Clique em **Enviar**.
5. Se sua categoria de impacto contribuir para o objetivo do ponto de recuperação, clique no registro que você criou na lista Categorias de impacto.
   a. Clique em **Novo** Na lista relacionada Perguntas de análise de impacto.
   b. Insira uma pergunta de impacto na categoria de impacto em **Pergunta** campo.
      O campo Categoria de impacto preenche automaticamente a categoria de impacto nos negócios.
   c. Insira uma descrição resumida sobre a pergunta de análise de impacto em **Descrição** campo.
   d. Clique em **Enviar**.

Gerenciando GCN tarefas de fluxo de trabalho

Você pode usar os recursos e capacidades do Gestão de continuidade de negócios e gerenciar tarefas de fluxo de trabalho de continuidade de negócios em Espaço configurável da GCN.

Executando tarefas de continuidade de negócios em Espaço configurável da GCN

Execute as tarefas descritas nesta seção para gerenciar a continuidade de negócios da sua organização. Você pode criar uma análise de impacto nos negócios, um plano de continuidade de negócios, um evento de exercício ou gerenciar um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios(também conhecido como Espaço configurável da GCN).

Consulte as seções a seguir para executar tarefas de continuidade de negócios em Espaço configurável da GCN:

- Para tarefas relacionadas a uma análise de impacto nos negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para viés.
- Para tarefas relacionadas a um plano de continuidade de negócios, consulte Fluxos de trabalho estruturados para BCPs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para tarefas relacionadas a um evento de exercício, consulte Fluxos de trabalho estruturados para exercícios.
- Para tarefas relacionadas a um evento de crise, consulte Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise.

Fluxos de trabalho estruturados para viés

Execute as tarefas descritas nesta seção para criar uma análise de impacto nos negócios na Continuidade de negócios Espaço(também conhecido como Espaço configurável da GCN).

Normalmente, o responsável pela análise de impacto nos negócios executa as seguintes tarefas:

- Crie uma análise de impacto nos negócios. Para obter mais informações, consulte Crie uma análise de impacto nos negócios.
- Avalie as categorias de impacto e envie a análise para revisão e aprovação.

  Nota: Se um registro de aprovação já tiver sido criado para um BIA, o. **Aprovar** ou **Rejeitar** Os botões não são exibidos no formulário de BIA.

  Para obter mais informações, consulte Avaliar categorias de impacto e dependências.
- . GCN Aprovar o BIA. Para obter mais informações, consulte Aprovar a análise de impacto nos negócios.
- Gere e salve o PDF da análise para referência.

Atualizações de BIA no Xanadu versão

Começando com Xanadu a confiabilidade da análise de impacto nos negócios é aprimorada por meio da implementação das atualizações a seguir.

- Acesse o viés mais recente dos itens dependentes e seus objetivos de recuperação, como objetivos de tempo de recuperação (RTOs), objetivos de ponto de recuperação (RPOs) e camadas de recuperação.
- Configure as colunas na avaliação de dependência de um BIA.
- Programe atualizações automatizadas para as dependências do CMDB.
- Configure as atualizações a serem feitas após uma revisão manual.

Nota: Se um registro de aprovação for criado para um BIA, o. **Aprovar** ou **Rejeitar** O botão não é exibido no formulário de BIA. Para que um usuário exiba **Aprovar** ou **Rejeitar** , as seguintes condições devem ser atendidas:

- O usuário deve ter a função sn_bia.bia_manager.
- O BIA deve estar em **Aprovação pendente** estado.
- O BIA não deve ter registros de aprovação criados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações adicionais sobre Análise de impacto nos negócios

- Para obter informações sobre **Análise de impacto nos negócios** Na página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre análise de impacto nos negócios, consulte Análise de impacto nos negócios.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas na análise de impacto nos negócios, consulte Configuração para uma análise de impacto nos negócios.

Categorias e classificações de impacto

As categorias de impacto são os tipos de impacto que você pode avaliar durante uma análise de impacto nos negócios. . GCN o administrador de uma organização é responsável por definir as categorias de impacto e o período durante o qual uma organização pode passar por um tempo de inatividade. Essas informações são usadas para determinar o objetivo de tempo de recuperação e o objetivo do ponto de recuperação dos ativos.

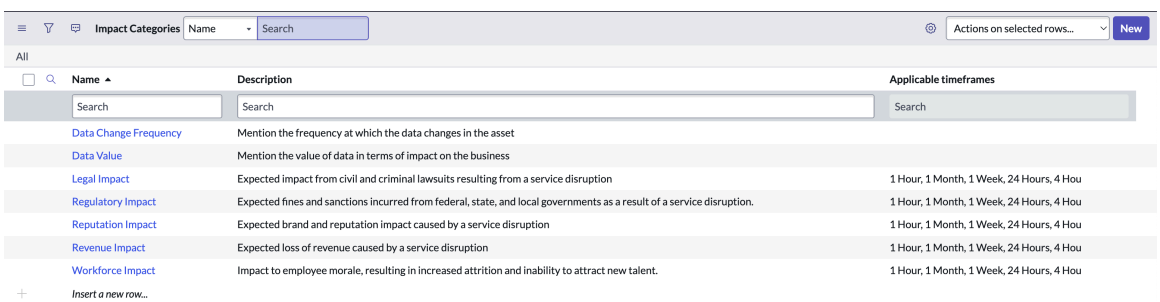
Classificação ampla das categorias de impacto

Quando um serviço de negócios, processo ou aplicação sofre tempo de inatividade devido a um evento de interrupção, seu impacto pode ser classificado em várias categorias amplas:

- Impacto jurídico: Classificado como um impacto com implicações jurídicas, como um processo civil ou multas resultantes de uma interrupção de serviço.
- Impacto regulatório: Classificado como um impacto devido a uma mudança na regulamentação existente ou à introdução de uma nova política.
- Impacto na reputação: Classificado como um impacto na imagem da marca e na reputação de uma empresa.
- Impacto na receita: Classificado como um impacto devido a perdas financeiras ou baixas receitas.
- Impacto da força de trabalho: Classificado como um impacto de um evento de interrupção na força de trabalho. Por exemplo, uma empresa experimenta um aumento da taxa de atrito e baixa moral dos funcionários após a pandemia.

Categorias de impacto em GCN

Com GCN função de administrador, você pode exibir as categorias de impacto instaladas com dados de demonstração e configurar novas categorias de impacto no **Categorias de impacto** módulo do GCN aplicação. O exemplo a seguir mostra as categorias de impacto instaladas com dados de demonstração em uma instância.

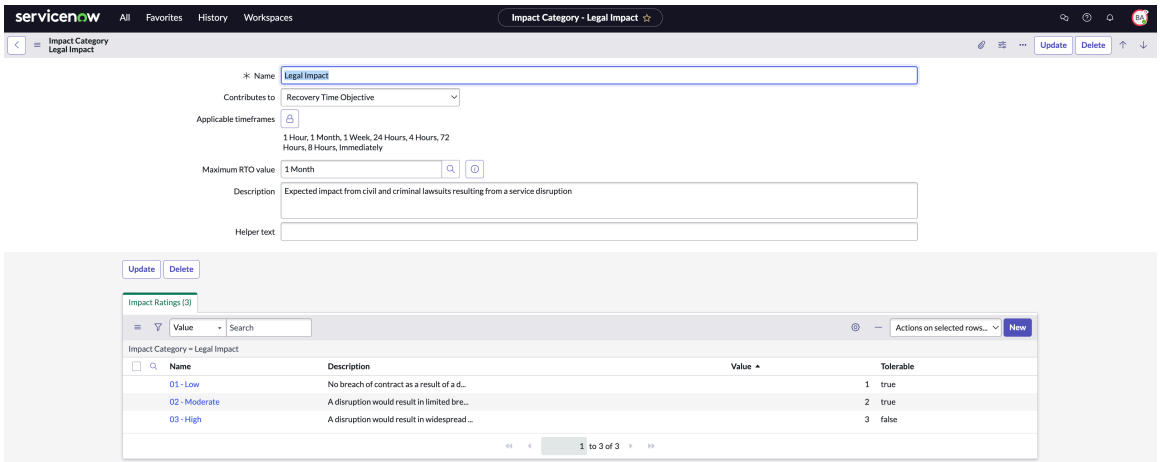


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de uma categoria de impacto

. GCN os administradores podem configurar ou modificar as categorias de impacto adicionando informações importantes sobre o impacto. O exemplo a seguir mostra os detalhes de configuração de uma categoria de impacto em uma instância.



. GCN os administradores podem configurar os seguintes detalhes de uma nova categoria de impacto:

Nome

Classifique o impacto de um tempo de inatividade para seu serviço, processo ou aplicações adicionando um nome apropriado para o impacto, como Impacto jurídico ou reputação.

Contribui para

Selecione se o impacto contribui para o objetivo de tempo de recuperação ou o objetivo do ponto de recuperação.

Intervalos de tempo aplicáveis

Defina o período de tempo aplicável para a categoria de impacto.

Valor máximo de RTO

Defina o valor máximo de RTO para a categoria de impacto.

Descrição

Adicione uma descrição para a categoria de impacto.

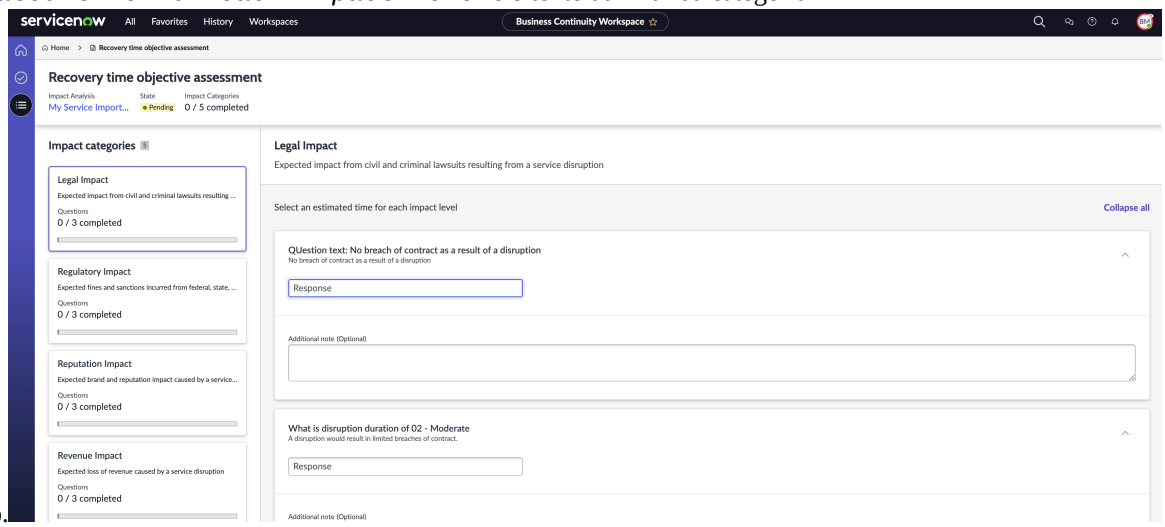
Texto de ajuda

Adicione o texto auxiliar que fornece uma dica aos usuários sobre como responder às perguntas de avaliação. O texto auxiliar é exibido para o usuário no registro de análise de impacto nos negócios. No exemplo a seguir, `Select an`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`estimated time for each impact level` é o texto auxiliar da categoria impacto.

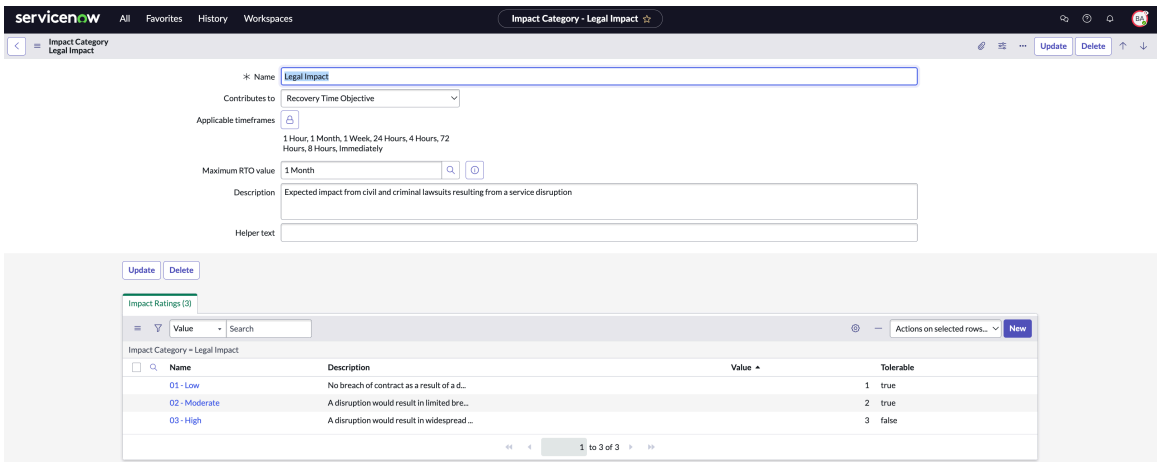


Configuração da categoria de impacto pelos administradores

Para obter mais informações sobre como configurar uma categoria de impacto com a função sn_gcn.admin, consulte Configure a categoria de impacto para BIA.

Classificações de impacto em GCN

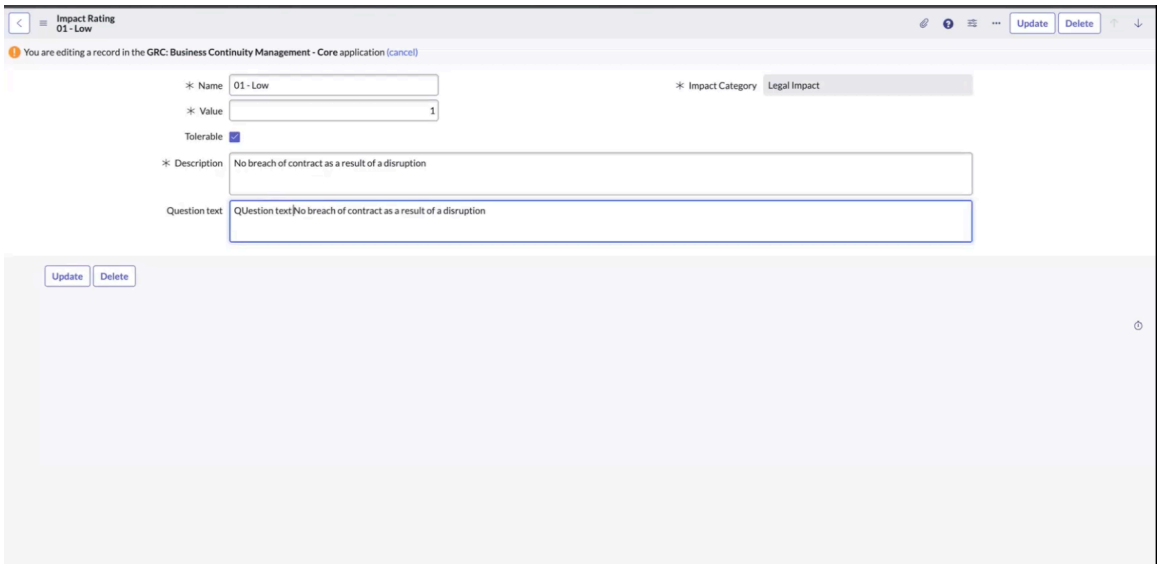
. GCN função de administrador, você pode exibir as classificações de impacto instaladas com dados de demonstração e definir classificações de impacto específicas no **Classificações de impacto** módulo. O exemplo a seguir mostra as classificações de impacto instaladas com dados de demonstração para uma categoria de impacto.



As classificações de impacto para uma categoria de impacto são mostradas no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configuração de uma classificação de impacto

. GCN os administradores podem configurar os seguintes detalhes de uma classificação de impacto para a análise de impacto nos negócios:

Nome

Atribua um nome exclusivo à classificação de impacto.

Categoria de impacto

Classifique a categoria de impacto à qual a classificação de impacto está associada.

Valor

Atribua um valor numérico exclusivo a cada classificação de impacto. O mesmo valor não pode ser reutilizado para nenhuma outra classificação de impacto no GCN aplicação.

Tolerável

Selecione a opção para habilitar o impacto de RTO como tolerável. Esta caixa de seleção aparecerá somente se a categoria Impacto contribuir para o objetivo de tempo de recuperação.

Descrição

Adicione a descrição sobre a classificação de impacto.

Question text

Revise o texto da pergunta no registro Classificação de impacto para o objetivo de tempo de recuperação de uma categoria de impacto. A pergunta revisada é exibida no formulário de avaliação de RTO do registro de análise de impacto nos negócios.

Configuração da classificação de impacto pelos administradores

Para obter mais informações sobre como configurar uma classificação de impacto com a função sn_gcn.admin, consulte Configurar classificações de impacto.

RTO, RPO e camadas de recuperação

Devido a eventos disruptivos imprevistos, os processos de negócios em sua organização podem enfrentar um tempo de inatividade. É importante classificar seus processos de negócios nas camadas de recuperação e calcular a quantidade de tempo e a quantidade de perda de dados que sua organização pode lidar sem efeito significativo nas operações.

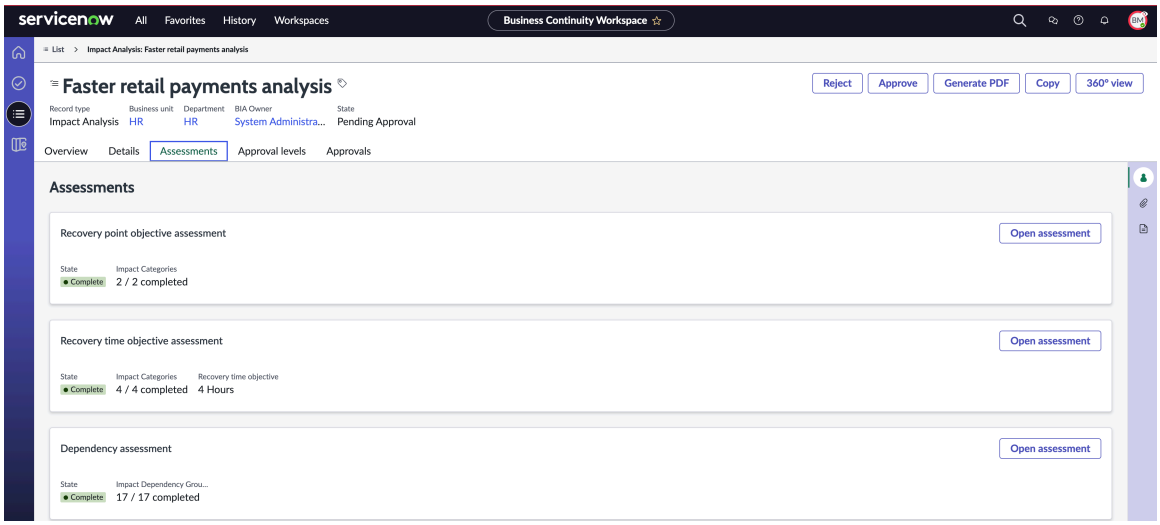
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

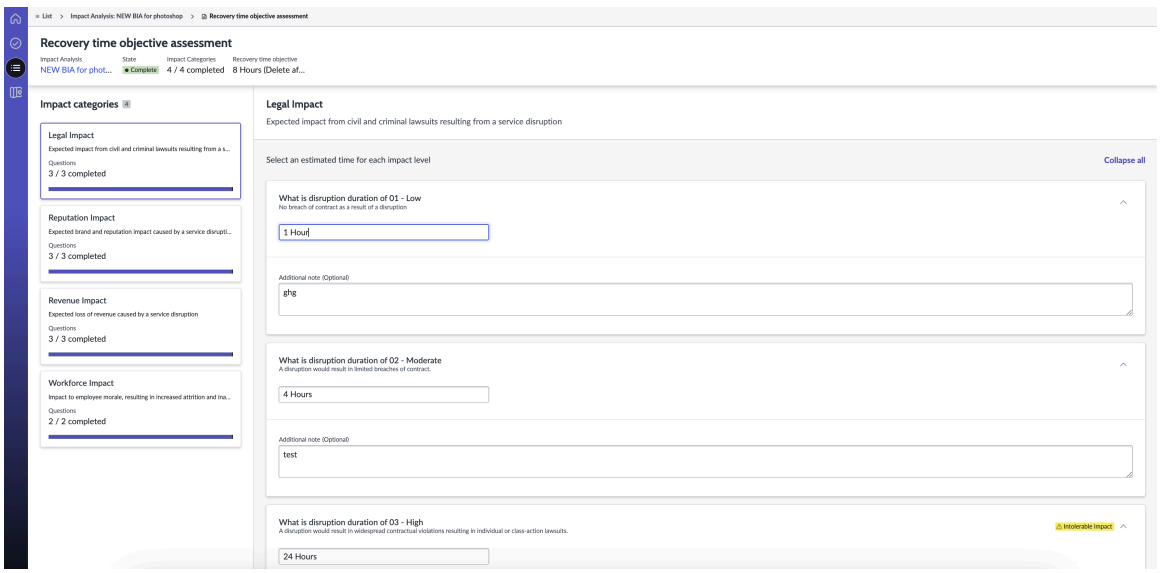
Objetivo de tempo de recuperação

Objetivo de tempo de recuperação (RTO) é o tempo máximo que um computador, sistema, rede ou aplicação leva para recuperar após um evento de indisponibilidade ou perda de dados sem causar muito efeito em suas operações de negócios.

Os usuários de negócios e os responsáveis DE TI podem executar a análise de impacto nos negócios e a análise de impacto técnico, respectivamente, respondendo à avaliação no componente BIA no Espaço UIB da GCN. Uma exibição de amostra do **Avaliações** a guia é mostrada no exemplo a seguir.



Se você for o usuário de negócios, poderá estimar o objetivo de tempo de recuperação para seus serviços e processos de negócios respondendo à avaliação de objetivo de tempo de recuperação no **Avaliações** guia. As perguntas são exibidas em **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** De acordo com a configuração definida pelo administrador do BCM. Um exemplo de avaliação de objetivo de tempo de recuperação com dados de demonstração é mostrado no exemplo a seguir.



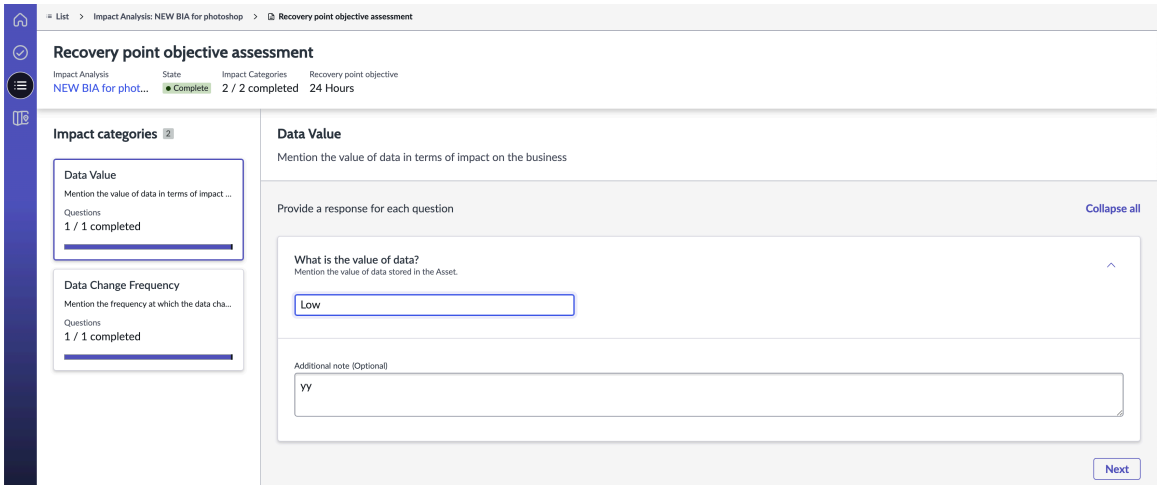
Objetivo de ponto de recuperação

O objetivo de ponto de recuperação (RPO) define a perda de dados máxima aceitável que um processo de negócios pode lidar sem efeito significativo nas operações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

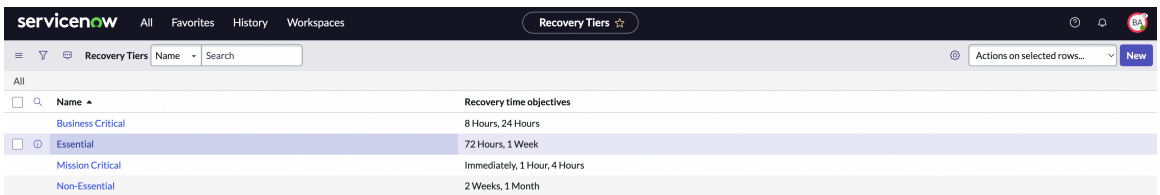
Se você for o proprietário DE TI, poderá estimar o objetivo do ponto de recuperação para seus sistemas e aplicações de dados respondendo à avaliação do objetivo do ponto de recuperação na BIA. Com base na configuração definida pelo administrador do GCN, as perguntas são exibidas em **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** conforme mostrado no exemplo a seguir.



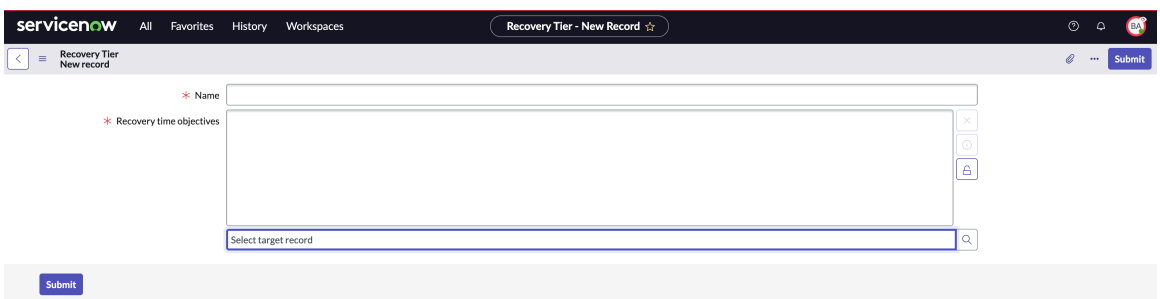
Nível de recuperação

Se você for o administrador de GCN, poderá classificar um conjunto de aplicações de negócios que seguem um intervalo semelhante de valores de objetivo de tempo de recuperação (RTO) em um tipo de camada de recuperação. Por exemplo, para os níveis de recuperação de missão crítica, os objetivos de tempo de recuperação podem ser Imediato, Uma hora e quatro horas.

Os níveis de recuperação e seus objetivos de tempo de recuperação associados são exibidos no exemplo a seguir.



O administrador do BCM pode configurar uma camada de recuperação e definir seu objetivo de tempo de recuperação conforme mostrado no exemplo a seguir.



As camadas de recuperação também estão associadas a outras expectativas organizacionais, como níveis de suporte, escalação e comunicação. Os níveis de recuperação são usados nas seguintes áreas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pontuações de BIA e resultado da avaliação de impacto
- Tempos de recuperação do elemento

Embora não haja limitação para o número de camadas de recuperação, uma organização pode definir de 4 a 6 camadas de recuperação. As camadas de recuperação são calculadas automaticamente no desvio e no RTO do elemento selecionando o tempo máximo da camada de recuperação mais próxima.

Os níveis de recuperação podem ser classificados de acordo com sua importância e criticidade:

- Missão crítica
- Crítico para o negócio
- Essencial
- Não essencial
- Crítico
- Não crítico

Configuração da camada de recuperação pelos administradores

Para obter mais informações sobre como configurar uma camada de recuperação no Gestão de continuidade de negócios aplicação, consulte Configurar camadas de recuperação para BIA.

Período de recuperação

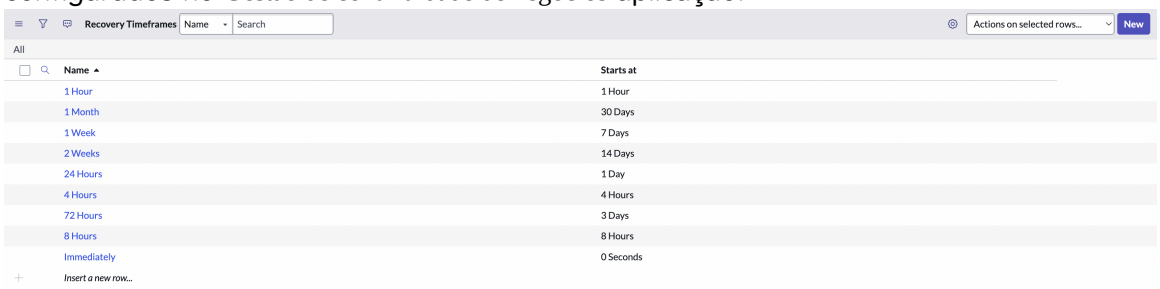
Você pode configurar o período de tempo de recuperação para um nível de recuperação. É o período de tempo que começa a partir de quando um evento disruptivo acontece até o momento em que sua empresa pode retomar as operações normais. . GCN o administrador pode configurar o período de tempo de recuperação e sua hora de início. Você pode configurar diferentes períodos de tempo de recuperação, conforme mostrado no exemplo a seguir:

- Imediatamente
- 1 hora
- 4 horas
- 8 horas
- 24 horas
- 72 horas
- 1 Semana
- 2 semanas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra os períodos de tempo de recuperação configurados no Gestão de continuidade de negócios aplicação.



O exemplo a seguir mostra a configuração de um período de tempo de recuperação no Gestão de continuidade de negócios aplicação.



Para obter mais informações sobre como configurar um período de tempo de recuperação no Gestão de continuidade de negócios aplicação, consulte Configure o período de recuperação para um nível de recuperação.

Calculando RTO e RPO

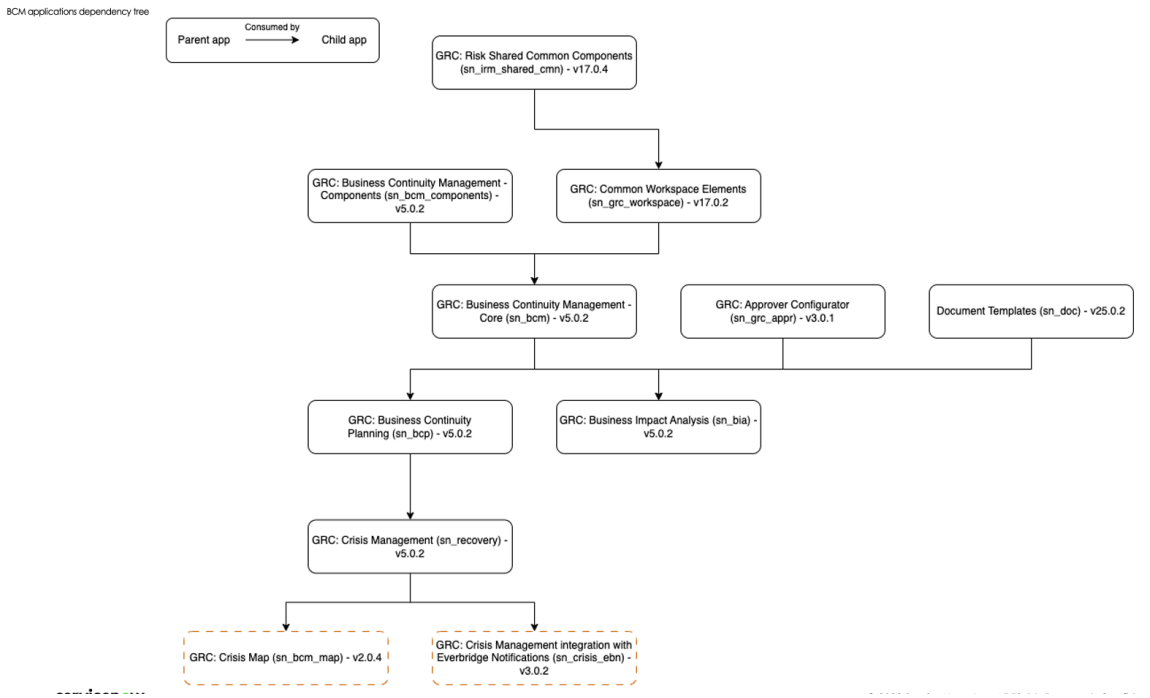
. GCN A aplicação fornece um questionário de avaliação para calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO) e o objetivo de ponto de recuperação (RPO) na análise de impacto nos negócios (BIA). Como pré-requisito para a BIA, o administrador de GCN define as classificações de impacto e configura as perguntas de avaliação. Depois de receber as respostas para a avaliação, o. GCN A aplicação calcula o RTO e o RPO.

GCN árvore de dependências

Antes de calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO) e o objetivo de ponto de recuperação (RPO) na análise de impacto nos negócios (BIA), certifique-se de que todos os necessários GCN as aplicações estão instaladas. A ilustração a seguir descreve o. GCNárvore de dependências que mostra como as aplicações primárias são consumidas pelas aplicações secundárias.

Tradução automática

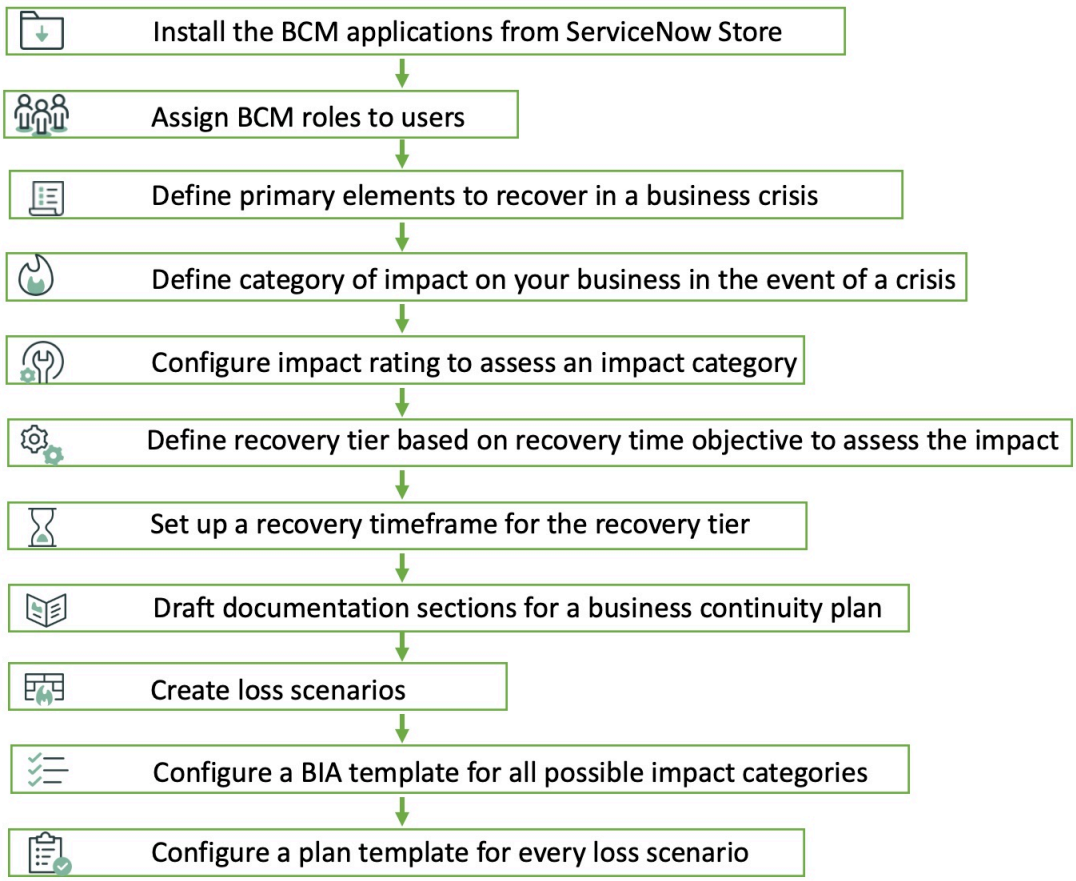
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Implementação de GCN

Configurar as classificações de impacto para avaliar uma categoria de impacto é uma etapa crucial na gestão de continuidade de negócios. Para entender a importância de configurar essas categorias de impacto, consulte as etapas necessárias para implementar o. GCN, conforme descrito na check-list.

Fluxograma gráfico de GCN check-list de implementação



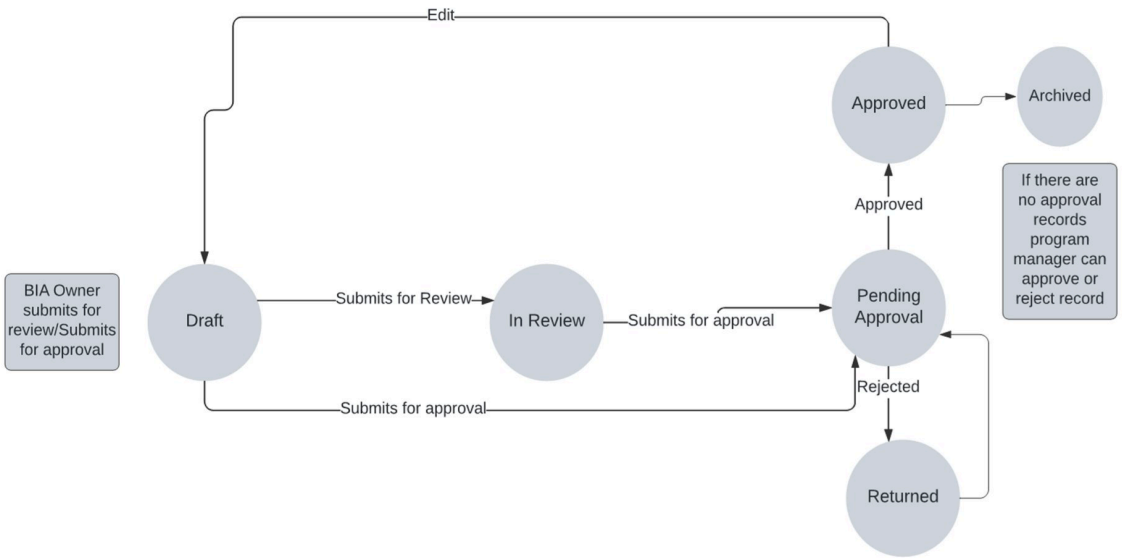
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de BIA

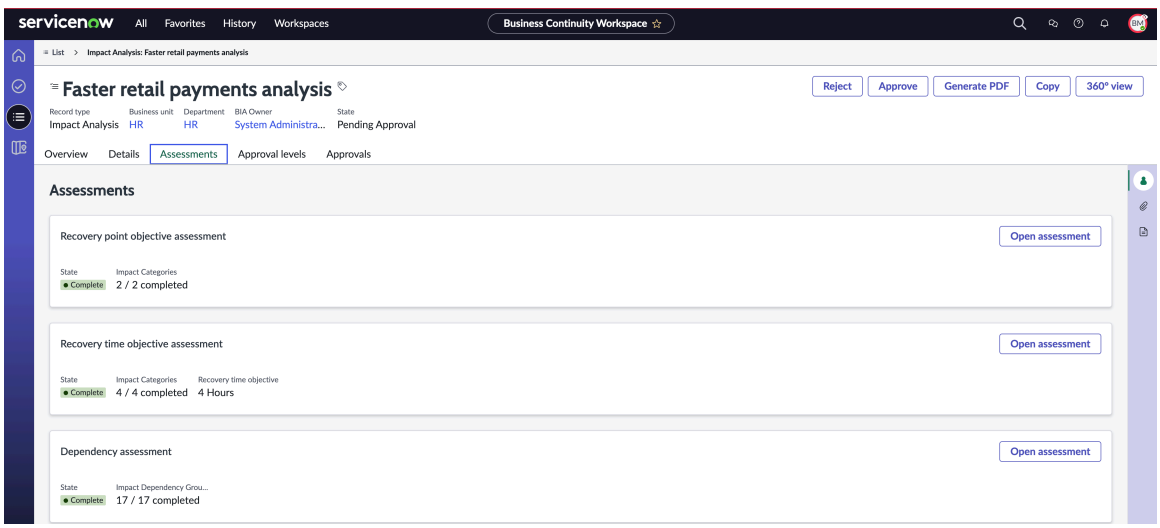
Quando um responsável pela análise de impacto nos negócios (BIA) envia a BIA para uma revisão, a BIA é atualizada para o estado de revisão. O responsável pelo BIA responde às perguntas no questionário de avaliação. Se você for um analista DE TI ou proprietário de TI, poderá estimar o objetivo do ponto de recuperação para seus sistemas e aplicações de dados respondendo à avaliação do objetivo do ponto de recuperação na BIA. Com base na configuração definida pelo administrador do GCN, as perguntas são exibidas em **Avaliação do objetivo do ponto de recuperação** Da BIA.

Um fluxo de trabalho de BIA de amostra é mostrado no exemplo a seguir.



Responder às avaliações

Os usuários de negócios e os responsáveis DE TI executam a análise de impacto nos negócios respondendo às avaliações no componente BIA no Espaço UIB da GCN. Uma exibição de amostra do **Avaliações** a guia é mostrada no exemplo a seguir.



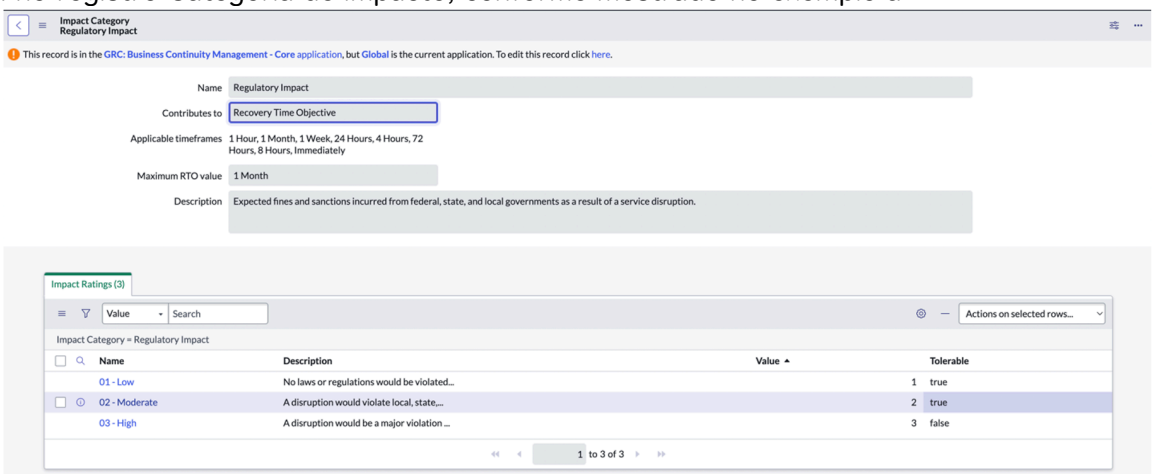
Se você for o proprietário DE TI, poderá estimar o objetivo do ponto de recuperação para seus sistemas e aplicações de dados respondendo à avaliação do objetivo do ponto de recuperação na BIA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do administrador para configurar a categoria de impacto e as classificações

Os administradores de GCN configuram o questionário de avaliação para incluir uma ou mais classificações de impacto, como **Baixo** , **Moderado** ou **Alto**para uma categoria de impacto. A lista relacionada Classificações de impacto é exibida no registro Categoria de impacto, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O administrador do GCN especifica um limite de não tolerância para as classificações de impacto de acordo com a categoria de impacto. A duração da interrupção da primeira categoria de impacto não tolerável é selecionada para o objetivo de tempo de recuperação (RTO). As classificações de impacto têm os seguintes valores especificados:

- Baixo: 1
- Moderado: 2
- Alto: 3

A classificação da categoria Impacto é calculada com base na duração da interrupção, conforme mostrado no exemplo.

Calculando a categoria de impacto

Regulatory Impact

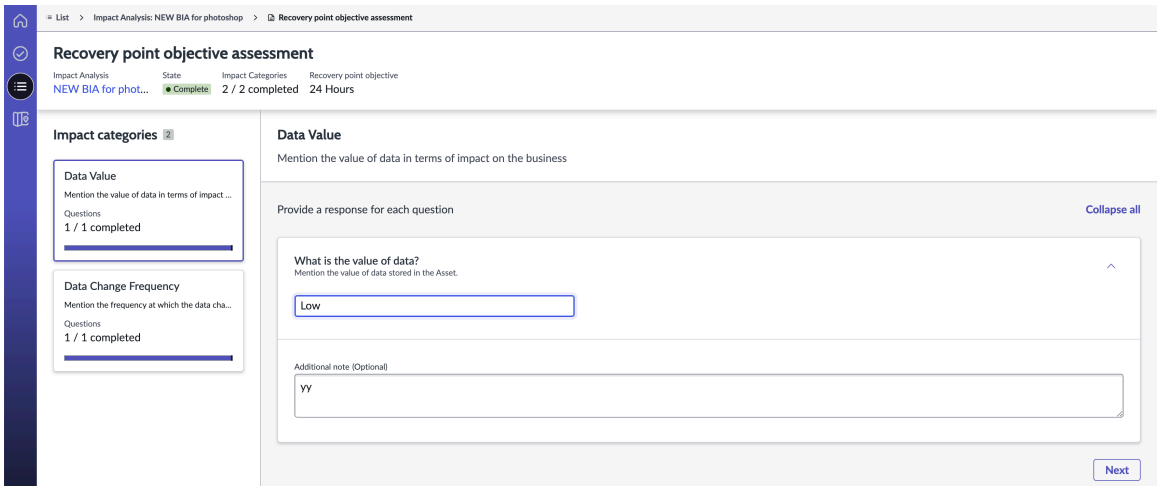
Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

Impact Rating	Description	Disruption Duration
01 - Low	No laws or regulatio...	4 Hours
02 - Moderate	A disruption would v...	24 Hours
03 - High	A disruption would ...	72 Hours

Com base na configuração definida pelo administrador do GCN, as perguntas são exibidas em **Avaliação do objetivo do ponto de recuperação** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cálculo da pontuação de RPO para a BIA com exemplos

Considere o cenário a seguir em que cada resposta de pergunta tem um valor numérico. A aplicação calcula a pontuação da categoria para cada categoria de impacto de RPO com base no valor de resposta mais alto.

BIA:	**AMS Data center**		
Impact category	**Question**	**Answer (value)**	**Category score**
Data value	What is the value of data?	Medium (30)	40
	What is acceptable loss of data?	**High (40)**	
Data change frequency	What is the data change frequency?	**Low (20)**	20

A aplicação seleciona a pontuação de categoria mais alta de todas as categorias de RPO. No exemplo a seguir, a pontuação mais alta da categoria é 40.

BIA:	**AMS Data center**		
Impact category	**Question**	**Answer (value)**	**Category score**
Data value	What is the value of data?	Medium (30)	**40**
	What is acceptable loss of data?	High (40)	
Data change frequency	What is the data change frequency?	Low (20)	20

A aplicação usa o Mapeamento de tempo de pontuação, definido no nível de modelo, para determinar o valor de intervalo de tempo apropriado. No exemplo, a pontuação da categoria é 40, que fica entre as pontuações de limite inferior e superior. O período de tempo mapeado para esta pontuação é "imediatamente". Portanto, o valor de RPO calculado pelo sistema é "imediatamente".

Tradução automática

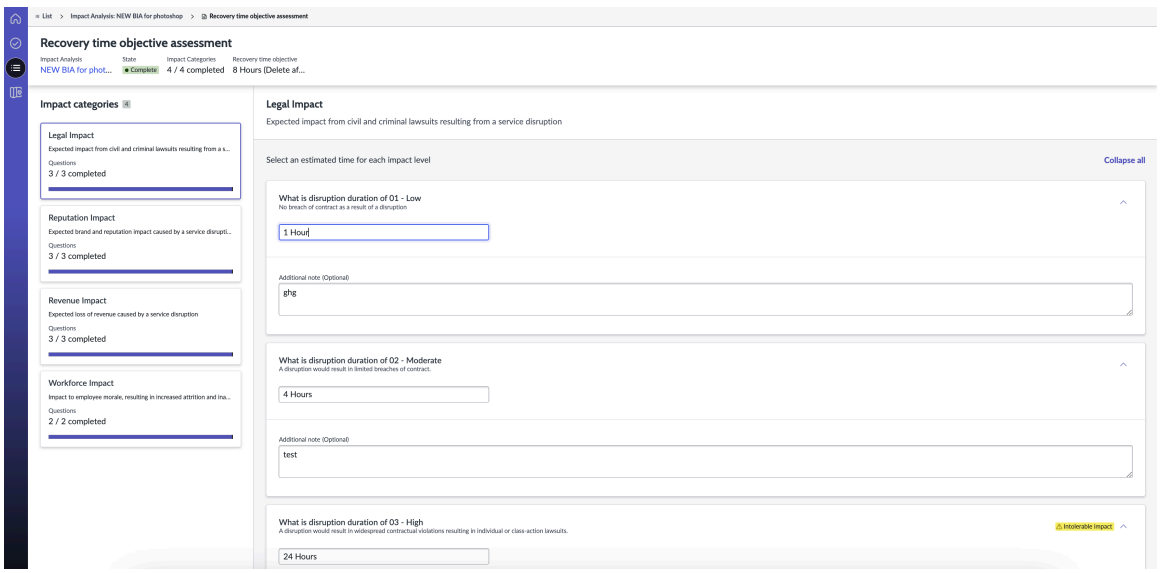
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impact category	Question	Answer (value)	Category score
Data value	What is acceptable loss of data?	High (40)	**40**

BIA template:	Data Center Analysis Template	
Lower threshold score	**Upper threshold score**	**Timeframe**
0	10	1 Week
11	20	24 Hours
21	60	**Immediately**

Avaliação do objetivo de tempo de recuperação

Se você for o usuário de negócios, poderá estimar o objetivo de tempo de recuperação para seus serviços e processos de negócios respondendo à avaliação de objetivo de tempo de recuperação no **Avaliações** guia. As perguntas são exibidas em **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** De acordo com a configuração definida pelo administrador do BCM. Uma amostra de avaliação de objetivo de tempo de recuperação é mostrada no exemplo a seguir.



Cálculo da pontuação de RTO para a BIA com exemplos

Considere o cenário a seguir em que cada resposta de pergunta recebe um valor numérico. A aplicação identifica o valor mais alto tolerável para cada categoria de impacto de RTO.

BIA:	AMS Data center			
Impact category	**Impact rating**	**Answer**	**Tolerable**	**Value**
Legal Impact	Low	1 Hour	True	10
	Moderate	**4 Hours**	**True**	**20**
	High	8 Hours	False	30
Revenue Impact	Low	8 Hours	True	10
	Moderate	**72 Hours**	**True**	**20**
	High	1 Month	False	30

Em seguida, a aplicação calcula o valor de "Tempo de inatividade tolerável" para cada categoria de impacto de RTO como a classificação de impacto com um valor maior do que o valor mais alto tolerável. Se nenhum valor existir, a aplicação usará o valor máximo de RTO (definido na categoria Impacto) como "Tempo de inatividade tolerável". O sistema calcula a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pontuação de RTO com base no menor valor de "Tempo de inatividade tolerável" de todas as categorias de impacto de RTO.

No exemplo a seguir, a pontuação de RTO com base no valor mais baixo de "Tempo de inatividade tolerável" é de 8 horas.

Nota: RTO não pode ser calculado quando o nível de recuperação não existe para o valor de "Tempo de inatividade tolerável".

BIA:	AMS Data center			
Impact category	**Impact rating**	**Answer**	**Tolerable**	**Value**
Legal Impact	Low	1 Hour	True	10
	Moderate	**4 Hours**	**True**	**20**
	High	8 Hours	False	30
Revenue Impact	Low	8 Hours	True	10
	Moderate	**72 Hours**	**True**	**20**
	High	1 Month	False	30

Cálculo de RTO de amostra

Considere o cenário a seguir para outro cálculo de RTO de amostra. O administrador de GCN configurou uma classificação de impacto intolerável para a categoria Impacto na receita e definiu o impacto intolerável. Se você for o responsável pela análise de impacto nos negócios, deverá identificar a linha do tempo na qual o impacto na receita pode ultrapassar um milhão de dólares. Exemplo de cálculo de RTO para diferentes cenários, conforme mostrado na tabela a seguir.

Cenários de exemplo

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
Cenário 1	Na tabela Classificações de impacto, **Tolerável** o campo está definido como **falso** .	Se o administrador tiver especificado que o Impacto regulatório baixo é não tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção do **01 - Baixo** a classificação de impacto é definida como 4 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 4 horas. Mesmo que a duração da interrupção de impacto moderado seja menor, o cálculo selecionará o valor da primeira classificação de impacto classificada alfanumérica que tem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de exemplo

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		Tolerável campo definido como **falso** .
Cenário 2	Na tabela Classificações de impacto, **Tolerável** o campo está definido como **falso** .	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório moderado não é tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção para **02 - Moderado** o impacto é definido como 24 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 24 horas.
Cenário 3	Na tabela Classificações de impacto, **Tolerável** o campo está definido como **falso** .	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório alto é não tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO), conforme mostrado no exemplo a seguir.  No exemplo tabular, a duração da interrupção para **03 - Alto** o impacto é definido como 72 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação da categoria de impacto está acima de 72 horas.
Cenário 4	. **Tolerável** O campo das classificações de impacto Baixo, Moderado e Alto está definido como **verdadeiro** .	Se o administrador tiver definido todas as classificações de impacto como toleráveis, o valor especificado em **Valor**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de exemplo

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		máximo de RTO O campo no modelo é selecionado como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). No exemplo a seguir, o administrador definiu todas as classificações de impacto como toleráveis. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) é de um mês de acordo com o valor especificado em **Valor máximo de RTO**campo. 

Cálculo do resultado da avaliação de impacto geral para uma BIA

Quando você atualiza o. **Duração da interrupção** De uma categoria de impacto, o RTO da BIA é atualizado automaticamente. O RTO do BIA é definido como o menor tempo de inatividade tolerável de cada categoria de impacto.

Por exemplo, considere um BIA com quatro categorias de impacto: Jurídico, Reputação, Força de trabalho e Regulatório. Quando você atualiza o valor de duração da interrupção da categoria de impacto jurídico, o valor de RTO da BIA é recalculado com base na menor duração de interrupção tolerável de cada categoria de impacto. O nível de recuperação varia de organização para organização e é definido com base no valor de RTO recalculado.

Valor de RTO	Nível de recuperação
Imediato	Missão crítica
1 hora	Missão crítica
4 horas	Missão crítica
8 horas	Crítico para o negócio
24 horas	Crítico para o negócio
72 horas	Essencial
1 Semana	Essencial
Duas Semanas	Não essencial
1 Mês	Não essencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados de BIA e ações de IU

Quando você cria uma análise de impacto nos negócios, determinadas ações de IU são associadas a cada estado.

E suas ações associadas à IU em uma análise de impacto nos negócios

Os estados e suas ações associadas à IU em uma análise de impacto nos negócios são descritos na tabela a seguir.

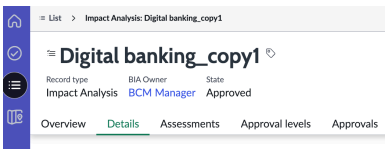
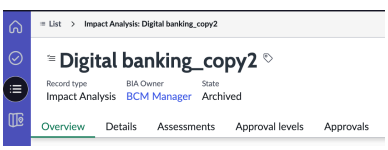
E suas ações de IU associadas em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
Rascunho	Na exibição de listas de registros de Análise de impacto nos negócios, selecione **Novo** . **Nota:** Você também pode navegar até **Análise de impacto nos negócios** Da página inicial e selecione **Criar BIA** .	Ao selecionar **Novo** No formulário Criar nova análise de impacto ou **Criar BIA** Na página inicial, um registro é criado no **Rascunho** estado por padrão. Em **Detalhes** , você pode adicionar detalhes da análise de impacto nos negócios (BIA). Em **Avaliações** , Você pode responder à avaliação do objetivo do ponto de recuperação, à avaliação do objetivo do tempo de recuperação e à avaliação de dependência.
Em revisão	Selecione **Enviar para revisão**.	Ao selecionar **Enviar para revisão** No formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Em revisão** .
Aprovação pendente	Selecione **Enviar para aprovação** .	Ao selecionar **Enviar para aprovação** No formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Aprovação pendente** .
Aprovado	Selecione **Aprovar**.	Ao selecionar **Aprovar** No formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

E suas ações de IU associadas em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
		Aprovado . . **Visão geral** exibe a progressão dos estados conforme mostrado no exemplo a seguir.  Quando a análise de impacto nos negócios está em **Aprovado** estado, ele está no formato somente leitura. Você só pode exibir a avaliação do objetivo do ponto de recuperação, a avaliação do objetivo do tempo de recuperação e a avaliação de dependência no **Aprovado** estado.
Arquivado	No formulário Criar nova análise de impacto, selecione **Arquivamento** .	Ao selecionar **Arquivamento** No formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é atualizado para **Arquivado** conforme mostrado no exemplo a seguir.  A partir do BCM versão 9,0.x, você pode reverter uma análise de impacto nos negócios (BIA) arquivada para **Rascunho** selecione **Editar** botão no formulário. Você pode executar as seguintes ações de IU adicionais no formulário Criar nova análise de impacto: **Gerar PDF**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

E suas ações de IU associadas em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
		Baixe o PDF da análise de impacto nos negócios para referência. O anexo em PDF está disponível no **Atividade** painel no **Detalhes** guia. Para obter informações sobre como gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios, consulte Gere relatórios de BIA em PDF ou Microsoft Word formatos. **Copiar** Salve uma cópia do PDF da análise de impacto nos negócios para referência futura como um modelo. **vista de 360º** Visualize a representação de 360 graus da análise de impacto nos negócios, como nome, modelo usado, dependências e resultado de BIA. Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de uma análise

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

E suas ações de IU associadas em uma análise de impacto nos negócios

Estado da análise de impacto nos negócios	Ação de IU	Descrição da ação
		de impacto nos negócios, consulte Visualize relacionamentos de 360 graus para viés. **Excluir** Exclua a análise de impacto nos negócios se você não precisar mais consultá-la. **Editar** Edite a análise de impacto nos negócios na aplicação . **Salvar** Salve a análise de impacto nos negócios na aplicação .
Retornado	Selecione **Rejeitar**.	Se você selecionar **Rejeitar** No formulário Criar nova análise de impacto, o estado da análise de impacto nos negócios é definido como **Retornado** . Você pode editar a análise de impacto nos negócios no **Retornado** estado. Você pode atualizá-lo e enviá-lo para revisão novamente.

Nota: Um trabalho agendado é executado semanalmente para mover as análises de impacto nos negócios expiradas para **Arquivado** estado.

Configurar Dicionário, Política de IU e Variáveis de Elemento

A partir da versão 6,1.x, os administradores têm a capacidade de configurar diferentes aspectos de uma dependência. Isso inclui Dicionário, política de IU, variáveis de elemento e exibição de IU. Essas configurações desempenham um papel crucial na determinação de colunas específicas, campos obrigatórios e exibição geral na exibição de lista e na exibição de formulário de uma dependência na avaliação de dependência de uma BIA.

As entradas do dicionário [sys_dictionary] têm a finalidade de fornecer detalhes adicionais para cada tabela e definir as colunas nessas tabelas. Para obter mais informações sobre entradas de dicionário, consulte Tabelas Dicionário de dados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As políticas de IU são usadas para alterar dinamicamente o comportamento das informações em um formulário. Os administradores podem configurar as políticas de IU para mostrar ou ocultar campos, tornar os campos obrigatórios ou somente leitura com base em condições específicas. Para obter mais informações sobre políticas de IU, consulte Usando políticas de IU .

Variáveis de elemento são empregadas para definir dados adicionais para um registro, permitindo um controle mais granular sobre o comportamento e os atributos desse registro. Para obter mais informações sobre variáveis de elemento, consulte Configure variáveis de elemento para definições de elemento.

As regras de exibição são utilizadas para definir a condição do filtro e a ordem de execução de uma tabela, fornecendo uma maneira de personalizar a exibição e a apresentação dos dados nessa tabela. Para obter mais informações sobre Regras de exibição, consulte Crie uma regra de exibição .

Os administradores desempenham um papel crucial na configuração do Dicionário, da política de IU, das variáveis de elemento e da exibição de IU para uma dependência. Suas tarefas normalmente incluem:

1. Configurar o registro Dicionário na instância para adicionar campos obrigatórios ou opcionais ou marcar os campos existentes como obrigatórios ou opcionais para uma dependência.
2. Configurar o registro de variáveis de elemento na instância para adicionar variáveis de elemento obrigatórias ou opcionais.
3. Configurar as definições de elemento e as regras de exibição de UX para a avaliação de dependência.
4. Configurar as políticas de IU para marcar os campos na dependência como obrigatórios ou opcionais. A partir da versão 6,1.x, as políticas de IU são usadas para designar campos como obrigatórios ou opcionais para uma dependência. Uma política de IU pode ser criada para uma definição de elemento específica ou várias definições de elemento na avaliação de dependência.
5. Configurar a exibição de IU para listas e formulários para especificar as colunas exibidas no layout de lista da tabela para a exibição de lista e a exibição de formulário.
6. Definir uma regra de exibição no escopo de BIA. O sistema determina a exibição de IU exibida para a dependência com base na condição de filtro definida e na ordem de execução na regra de exibição.

Nota: Para garantir a funcionalidade adequada, é importante definir as políticas de IU e as variáveis de elemento em GCN escopo da aplicação principal.

. GCN A aplicação depende das configurações do Dicionário, Políticas de IU, Variáveis Glide (variáveis de elemento) e Regras de exibição para recuperar os campos obrigatórios para cada dependência. Depois que essas configurações forem definidas corretamente, o processo de configuração será considerado concluído.

Nota: Não há suporte para marcar campos como obrigatórios por meio de scripts de cliente. . **Executar script** A opção na Política de IU para marcar campos como obrigatórios ou opcionais também não é compatível.

. GCN a aplicação conclui automaticamente a avaliação de dependência quando todos os campos obrigatórios de uma dependência são preenchidos ou se a dependência não tiver campos obrigatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções detalhadas sobre como configurar a tabela de exibição de IU [sys_ui_view], o layout da lista de tabelas e as regras de exibição para a exibição de lista e a exibição de formulário, consulte KB1645940 .

Atualizando da versão anterior para a versão 6,1.x.

Durante o processo de upgrade da versão anterior para a versão 6,1.x, os campos obrigatórios para o período de tempo de recuperação necessário são removidos do dicionário. No entanto, é importante observar que **Período de recuperação necessário** O campo só é necessário para a variável de elemento Aplicações e é adicionado como parte da política de IU. Nenhuma outra variável de elemento tem campos obrigatórios como parte da avaliação de dependência.

Como administradores, você tem a flexibilidade de definir suas próprias configurações para tornar os campos obrigatórios ou opcionais. Além disso, você pode personalizar a exibição das variáveis de elemento e exibir colunas diferentes com base nas definições de elemento.

Quando o software é atualizado para a versão 6,1.x, o estado de cada dependência é reavaliado para Análise de impacto nos negócios (viés) no **Retornado** , **Em revisão** e **Rascunho** estados. O sistema executa verificações para determinar se cada dependência tem campos obrigatórios e se todos os campos obrigatórios estão preenchidos. Com base nessas verificações, o estado de cada dependência é atualizado de acordo.

Executando o script de correção

Um script de correção se refere ao código JavaScript do lado do servidor que os administradores executam após instalar ou atualizar uma aplicação. Sua finalidade é garantir que todas as mudanças de metadados feitas pelos administradores nas configurações Dicionário, política de IU ou variáveis de elemento para a dependência de BIA sejam refletidas com precisão.

Para atualizar corretamente o estado da dependência, os administradores devem preencher os campos obrigatórios e executar o script de correção. A execução do script de correção atualiza o estado da dependência com base na seguinte tabela:

Estado da dependência após a execução do script de correção

Todos os campos obrigatórios estão preenchidos	Estado da dependência
Não	**Pendente**
Sim	**Concluído**

Se uma dependência estiver em **Pendente** estado, o usuário do BIA deve preencher os campos obrigatórios associados a essa dependência. Quando os campos obrigatórios forem preenchidos, o sistema marca automaticamente a avaliação de dependência geral como concluída. Executar o script de correção depois de preencher os campos obrigatórios atualiza o estado da dependência para **Concluído** .

Para obter mais informações sobre scripts de correção, consulte Scripts de correção .

Usando o modelo de avaliação mais recente para conduzir o viés

Começando com Yokohama Versão, você pode usar o modelo de avaliação mais recente para conduzir uma Análise de impacto nos negócios (BIA). O modelo de BIA agora está integrado ao Mecanismo de avaliação inteligente, Permitindo que você use a avaliação inteligente junto com a avaliação legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do BIA com o. Mecanismo de avaliação inteligente

Integração da análise de impacto nos negócios (BIA) com o. Mecanismo de avaliação inteligente Permite configurar avaliações de análise de impacto com vários tipos de pergunta, configurar vários modelos de avaliação de impacto para uma única BIA e calcular métricas como RTO (Recovery Time Objective, objetivo de ponto de recuperação), RPO (Recovery Tier, nível de recuperação), MTPD (Maximum tolerable Period of disruption, período máximo tolerável de interrupção) e outros com base nas respostas do usuário.

Um BIA criado com o modelo de avaliação inteligente inclui instâncias de avaliação inteligente na seção de avaliação. O modelo de avaliação introduzido com Mecanismo de avaliação inteligente permite criar vários tipos de pergunta e automatizar respostas de fontes de dados existentes. GCN Os usuários podem concluir a avaliação e, após o envio, a automação configurada pelo administrador do GCN aciona os gatilhos para atualizar os dados de análise de impacto, incluindo objetivo de tempo de recuperação (RTO), objetivo de ponto de recuperação (RPO), nível de recuperação ou tempo de inatividade máximo tolerável, com base na configuração definida.

Componentes usados para a integração

Para integração de BIA com Mecanismo de avaliação inteligente, o seguinte GCN componentes são usados:

- BCM Core
- AIN
- Mecanismo de avaliação inteligente

Fluxo de trabalho para integrar o BIA ao Mecanismo de avaliação inteligente

. ServiceNow® Mecanismo de avaliação inteligente(SAE) a aplicação ajuda você a reduzir a carga manual e os custos de seus processos de avaliação por meio da automação.

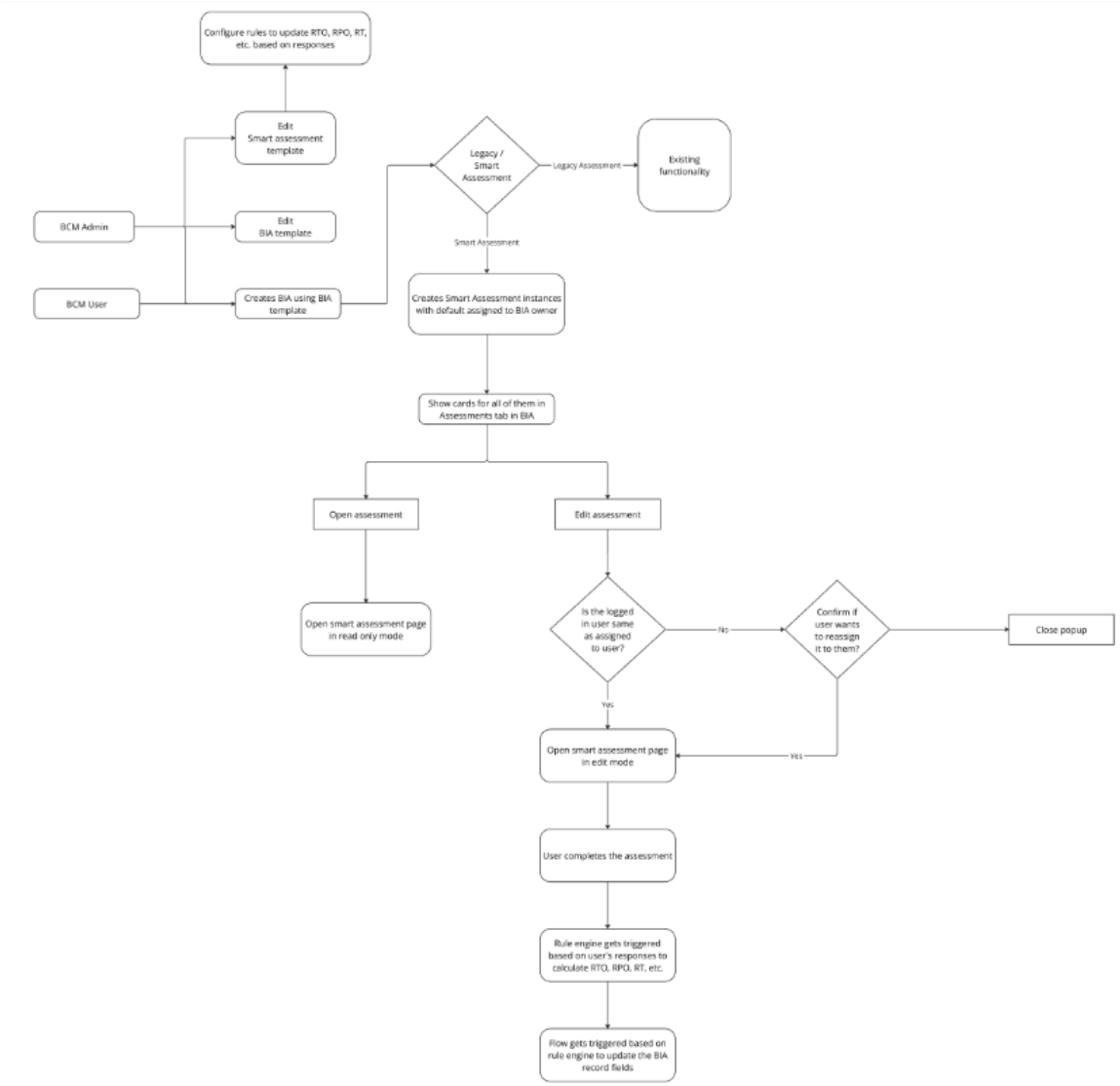
Você pode criar os modelos de avaliação e adicionar instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

. Mecanismo de avaliação inteligente usa o mecanismo de regra, em que as regras são baseadas nas respostas do usuário. Você pode preencher um modelo de avaliação (apenas uma avaliação para RTO, RPO e RT) ou vários modelos de avaliação (um para cada RTO, RPO e RT).

O fluxo de trabalho para integrar o BIA ao Mecanismo de avaliação inteligenteé mostrado na ilustração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar modelos de BIA

Você pode configurar o modelo de BIA com a avaliação legada ou inteligente. A avaliação legada mostra somente perguntas suspensas, enquanto a avaliação inteligente habilita vários tipos de pergunta e configura cálculos de RTO, RPO e camada de recuperação com base nas respostas ao questionário. Para obter mais informações, consulte Configuração para uma análise de impacto nos negócios.

Funções e responsabilidades

As funções e responsabilidades do modelo de avaliação inteligente estão listadas na tabela.

Funções e responsabilidades do modelo de avaliação inteligente

Funções	Responsabilidades	Contém as funções
Administrador [admin]	Função de administrador do sistema que pode configurar o fluxo para atualizar o registro de BIA com base nas regras dentro do modelo de avaliação inteligente.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e responsabilidades do modelo de avaliação inteligente

Funções	Responsabilidades	Contém as funções
GCN administrador [sn_gcn.admin]	GCN função de administrador que pode executar as seguintes tarefas: • Leia e grave o modelo de avaliação inteligente. • Configure o modelo de BIA. • Configure regras dentro do modelo de avaliação inteligente.	• [sn_smart_asmt.template_manager]: Fornece acesso para criar um modelo de avaliação inteligente. • [sn_smart_imp_auto.automation_creator]: contém a função de criador de automação de impacto da avaliação inteligente.
GCN core_viewer [sn_bcm.core_viewer]	GCN Função de visualizador principal que pode ler o modelo de avaliação inteligente.	• [sn_smart_asmt.assessment_reader]: Contém uma função de leitor de avaliação inteligente para conceder acesso de leitura à instância de avaliação inteligente. • [sn_smart_imp_auto.automation_reader]: contém uma função de leitor de automação de impacto de avaliação inteligente. • [sn_smart_asmt.template_reader]: Contém uma função de leitor de modelo de avaliação inteligente.
GCN Gerente de programas [sn_bcm.program_manager]	GCN Gerente de programas	• [sn_smart_asmt.actor]: Contém a função de ator de avaliação inteligente para fornecer acesso de atualização à instância de avaliação inteligente. • [sn_smart_asmt.reassign]: Contém a função de reatribuição de avaliação inteligente.
GCN Colaborador [sn_bcm.contributor]	GCN Colaborador	• [sn_smart_asmt.actor]: Contém uma função de ator de avaliação inteligente para conceder acesso de atualização à instância de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e responsabilidades do modelo de avaliação inteligente

Funções	Responsabilidades	Contém as funções
		• [sn_smart_asmt.reassign]: Contém a função de reatribuição de avaliação inteligente.
GCN Planejador [sn_bcm.planner]	GCN Planejador	• [sn_smart_asmt.actor]: Contém uma função de ator de avaliação inteligente para conceder acesso de atualização à instância de avaliação inteligente. • [sn_smart_asmt.reassign]: Contém a função de reatribuição de avaliação inteligente.

Nota: Categoria do modelo de avaliação inteligente: A categoria da BIA é criada para Mecanismo de avaliação inteligente. A função BCM core_viewer [sn_bcm.core_viewer] é atribuída na categoria de modelo de avaliação inteligente para a BIA.

Funções e responsabilidades da instância de avaliação inteligente

Funções	Responsabilidades
Visualizador de BIA [sn_bia.viewer]	Função de visualizador de BIA que pode ler a avaliação.
Colaborador do BIA [sn_bia.contributor]	Função de colaborador do BIA que pode executar as tarefas: • Pode ler a avaliação (se você estiver na lista de colaboradores da BIA). • Pode fazer a avaliação (se você estiver na lista de colaboradores da BIA e a BIA estiver em **Rascunho** , **Em revisão** e **Retornado**).
BIA planejador [sn_bia.planner]	Função de planejador de BIA que pode executar as tarefas: • Pode ler a avaliação (se você for o proprietário da BIA). • Pode fazer a avaliação (se você for o proprietário da BIA e a BIA estiver em **Rascunho** , **Em revisão** e **Retornado**).
BIA Manager [sn_bia.manager]	Função de gerente de BIA que pode executar as tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e responsabilidades da instância de avaliação inteligente

Funções	Responsabilidades
	• Pode ler a avaliação. • Pode responder à avaliação quando o BIA está em **Rascunho** , **Em revisão** ou **Retornado** estado.

Ações de IU

As ações de IU usadas para executar a avaliação inteligente são listadas na tabela.

Ações de IU para executar a avaliação inteligente

Funções	Responsabilidades
Avaliação em aberto	Ação para abrir a avaliação. O visualizador de BIA, o colaborador de BIA, o planejador de BIA e o gerente de BIA podem ler a análise de impacto e também podem exibir o. **Avaliação em aberto** Ação de IU. Esta ação de IU redireciona você para a página Avaliação inteligente no modo somente leitura.
Editar avaliação	Ação para editar a avaliação. O planejador de BIA, o colaborador de BIA e o gerente de BIA podem escrever a análise de impacto e também podem exibir o. **Editar avaliação** Ação de IU. Esta ação de IU redireciona você para a página Avaliação inteligente no modo de edição.

Página de IU com o componente Avaliação inteligente para uma instância de avaliação

A página de IU que contém somente o componente de avaliação inteligente é criada no GCN aplicação principal e pode ser acessada pelo GCN Espaço usuários. Esta página permite que os usuários abram a avaliação inteligente no modo somente leitura ou edição.

Experiência do usuário

- GCN Os administradores podem configurar o modelo de avaliação inteligente no Espaço de continuidade de negócios.
- Você pode exibir o cartão de instância de avaliação inteligente na lista de avaliações do **Avaliações** Na BIA, se o modelo de BIA estiver configurado para usar o modelo de avaliação inteligente.
- Para o cartão de instância de avaliação inteligente, você pode exibir ambos **Editar avaliação** e. **Avaliação em aberto** ou somente o. **Avaliação em aberto** botão baseado em sua função.
- . **Avaliação em aberto** A ação abre a página Avaliação inteligente para você ler as respostas.
- . **Editar avaliação** A ação abre a página Avaliação inteligente para você editar as respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma análise de impacto nos negócios

Crie uma análise de impacto nos negócios em GCN Construtor de IU Espaço para obter as informações necessárias para um plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bia.bia_manager, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Yokohama Versão, você pode configurar um modelo de análise de impacto nos negócios (BIA) com uma avaliação legada ou Avaliação inteligente. A avaliação inteligente oferece vários tipos de pergunta e usa automação de impacto para calcular o RTO, o RPO e o nível de recuperação com base em suas respostas. Para configurar um modelo de BIA com a avaliação legada ou inteligente, consulte Configure modelos de BIA com avaliação legada ou Configure modelos de BIA com Avaliação inteligente.

Começando com Xanadu Versão, você pode usar as dependências atualizadas do registro de BIA mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. O uso dessas dependências atualizadas permite uma execução precisa da análise de impacto nos negócios. A análise de impacto nos negócios é aprimorada por meio da implementação das seguintes atualizações:

- Acesse o viés mais recente dos itens dependentes e seus objetivos de recuperação, como objetivos de tempo de recuperação (RTOs), objetivos de ponto de recuperação (RPOs) e camadas de recuperação.
- Configure as colunas na avaliação de dependência de um BIA.
- Programe atualizações automatizadas para as dependências do CMDB.
- Configure as atualizações a serem feitas após uma revisão manual.

Além disso, as informações das colunas BIA do item relacionado, RTO (Recovery Time Objective, objetivo de tempo de recuperação) do item relacionado, RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação) do item relacionado e Camada de recuperação do item relacionado são usadas para determinar o período de recuperação necessário e as necessidades de backup de dados. Em seguida, os valores atualizados são exibidos nas colunas Período de tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessário do registro BIA.

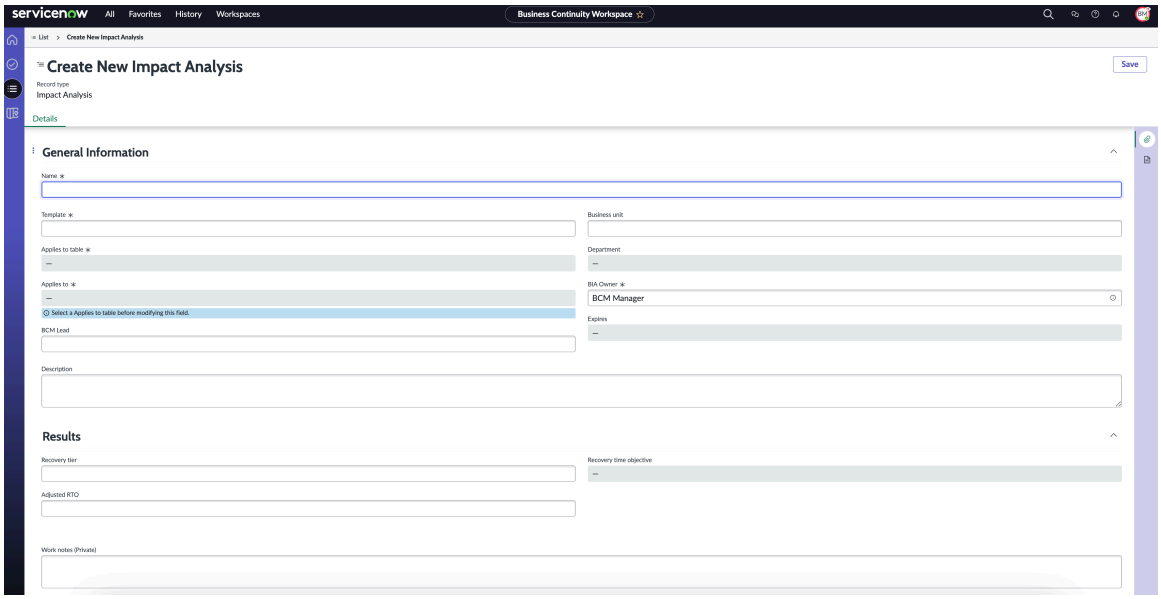
O BIA Manager (sn_bia.bia_manager) agora inclui a função Doc writer (sn_doc.writer) que fornece permissões de leitura e gravação para os modelos de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** e selecione **Novo** .
   . **Criar nova análise de impacto** o formulário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

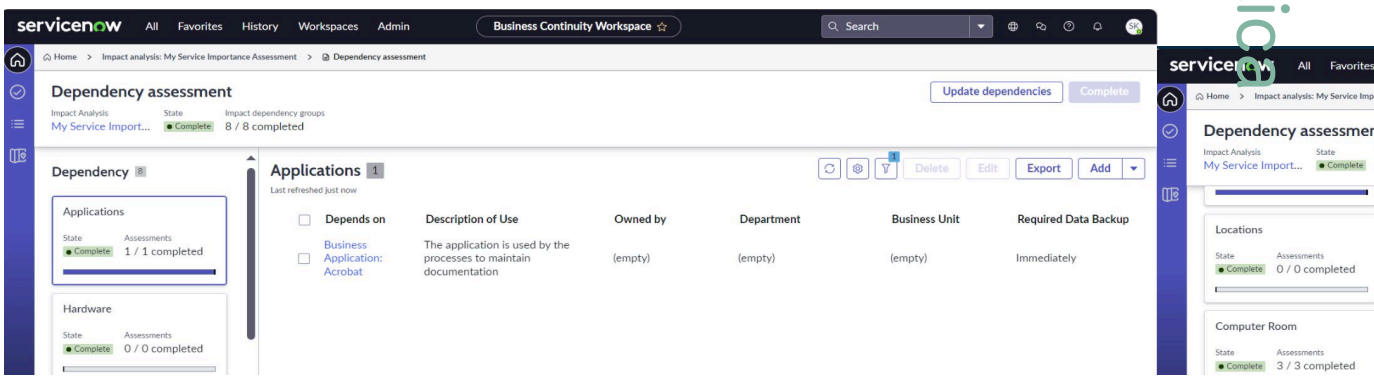
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Em **Detalhes** . **Criar nova análise de impacto** preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova análise de impacto.
   A análise de impacto nos negócios é criada no **Rascunho** E ele é exibido na exibição de lista. O estado e os detalhes da análise de impacto nos negócios são exibidos nas seguintes guias:
   - **Visão geral** : Você pode exibir o estado atual e a progressão geral do estado para a análise de impacto nos negócios.
   - **Detalhes** : Você pode adicionar os detalhes da análise de impacto nos negócios, como nome, modelo, unidade de negócios, departamento e assim por diante.
   - **Avaliação** : Você pode preencher respostas aos questionários de avaliação para a análise de impacto nos negócios no **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** , **Avaliação do objetivo do ponto de recuperação** e **Avaliação de dependência** cartões.
4. Em **Avaliações** exiba as avaliações de análise de impacto e a avaliação de dependência.

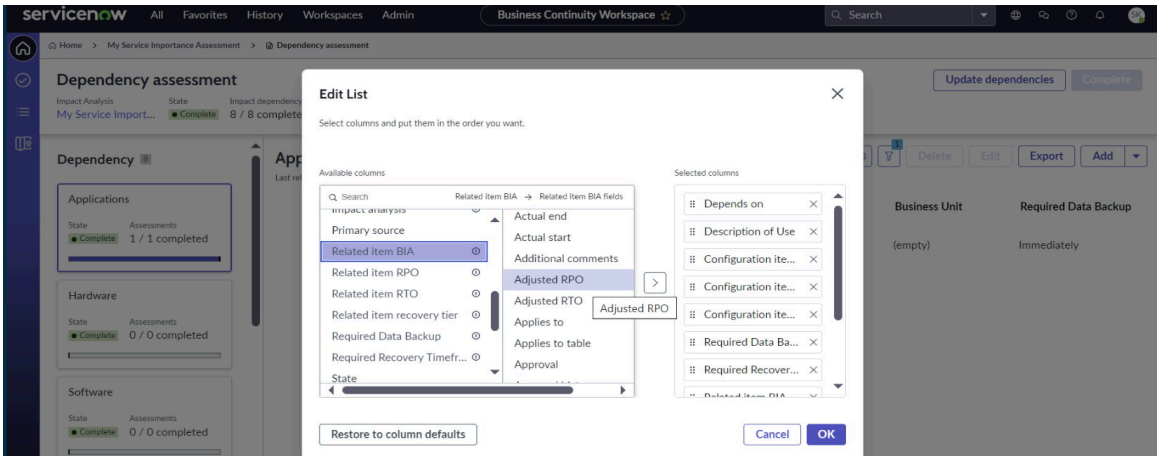
   Você pode rastrear dados específicos para os tipos de dependência, conforme mostrado nos exemplos.



   Você pode adicionar detalhes do viés relacionado, conforme mostrado no exemplo.

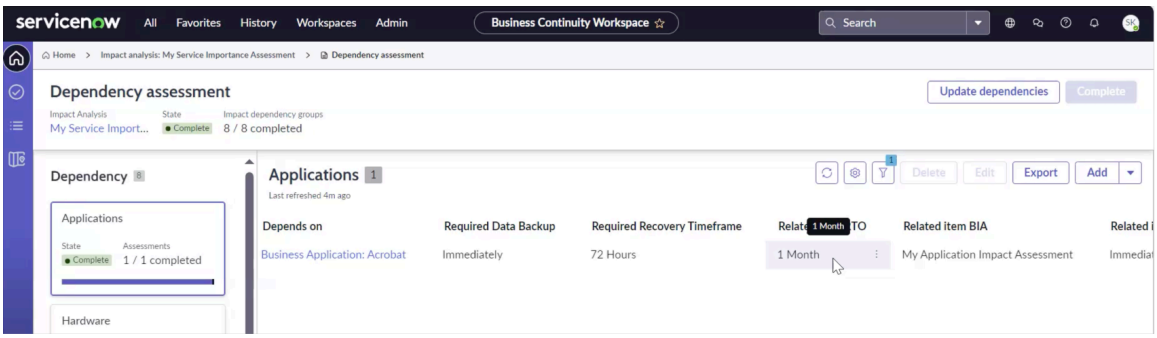
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Considere um cenário em que você está conduzindo uma avaliação de importância para um serviço. Esta avaliação é realizada pelo responsável pelo serviço de negócio ou pelos responsáveis pelo processo de negócio. Ele abrange todas as dependências necessárias que oferecem suporte às suas operações diárias, incluindo equipes, aplicações, recursos de hardware, fornecedores, e, para garantir que o processo seja concluído e entregue com eficácia.

Começando com Xanadu ao conduzir uma avaliação de dependência, as dependências são extraídas e os requisitos ficam visíveis no mesmo registro. Por exemplo, o requisito de negócios para Aplicação de negócios: Acrobat especifica que o tempo de inatividade não deve exceder 72 horas, que é o objetivo de tempo de recuperação (RTO) estabelecido pela empresa.



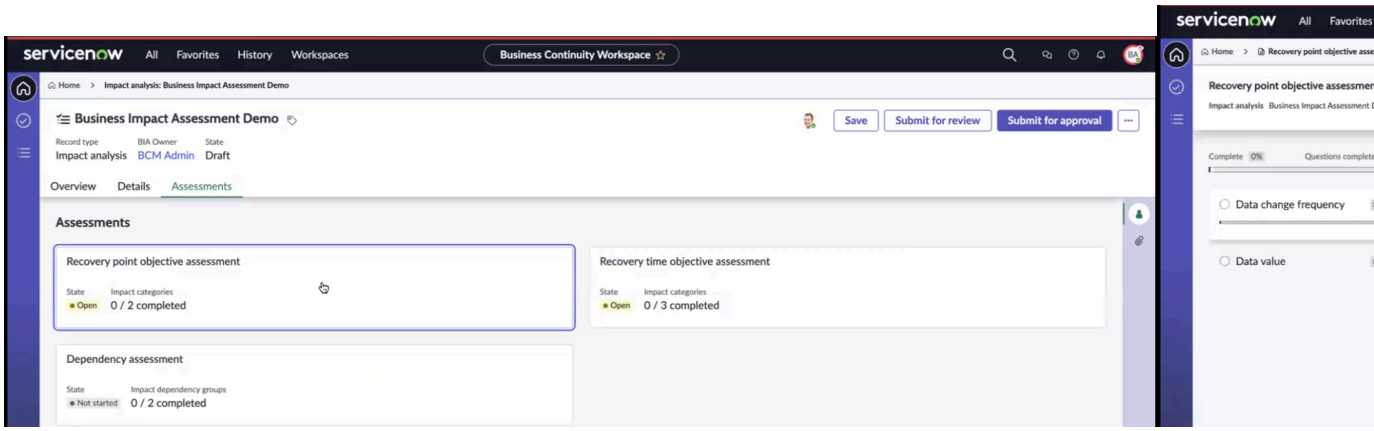
No entanto, o RTO confirmado pela equipe DE TI, conforme mostrado no RTO do item relacionado, é de um mês. Além disso, a exibição de detalhes das colunas Análise de impacto nos negócios (BIA) do item relacionado, Objetivo de tempo de recuperação (RTO) do item relacionado, Objetivo de ponto de recuperação (RPO) do item relacionado e Nível de recuperação do item relacionado na mesma tela permite que o responsável pelo BIA avalie os dados e determine o tempo de recuperação necessário e os requisitos de backup de dados.

5. Inicie as avaliações de análise de impacto como responsável pela avaliação, selecione os cartões e responda às perguntas.

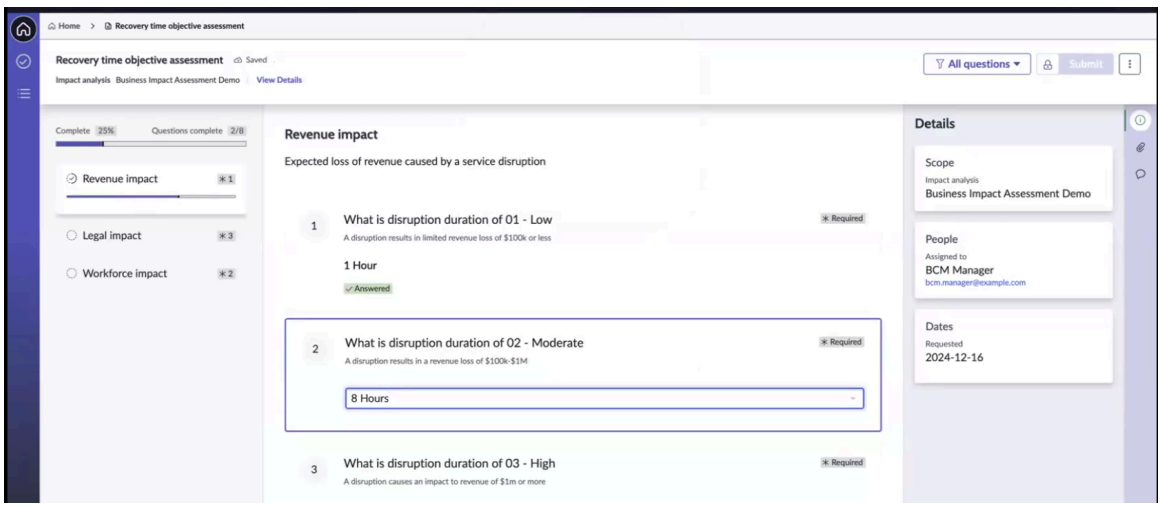
Anteriormente, o. **Avaliações** Na BIA exibiu um único cartão de avaliação e o. **Avaliação em aberto** botão. Começando com Yokohama versão, o layout dos cartões no **Avaliações** A guia da BIA foi atualizada para exibir várias avaliações e avaliações de dependência em uma disposição de duas colunas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O exemplo a seguir mostra a avaliação de objetivo de tempo de recuperação (RTO).



Os cartões de avaliação agora são exibidos dinamicamente, permitindo que você anexe várias avaliações a uma BIA. Por exemplo, se você tiver um cartão, ele será mostrado sozinho em uma linha. Se você tiver sete cartas, elas serão organizadas em quatro linhas (três linhas com duas cartas cada e uma linha com uma carta). Você pode adicionar várias avaliações ou apenas uma.

6. Revise as respostas no questionário de avaliação e selecione **Enviar** .
   É exibida uma mensagem informando que a atualização foi processada com sucesso.
7. Selecione **OK**.
   O cartão de avaliação no **Avaliações** a guia foi atualizada. Selecionar o cartão de avaliação de dependência abre a avaliação de BIA.
8. Para reatribuir a avaliação a outro usuário, selecione **Mais ações** e selecione **Reatribuir** .
   É exibida uma mensagem informando que a avaliação foi reatribuída a outro usuário. Somente o usuário atribuído pode responder à avaliação.

Nota: Se você abrir uma avaliação que não foi atribuída a você, uma mensagem será exibida informando que a edição da avaliação a reatribui a você. O usuário atribuído no momento não pode mais editar a avaliação. Selecione **Cancelar** para cancelar a avaliação, selecione **Editar** para editar e reatribuir a avaliação para você, ou selecione **Exibir** para exibir a avaliação no modo somente leitura.

Quando você escolher **Reatribuir** ele fornece uma lista de todos os usuários no sistema. Você deve selecionar um usuário com as funções de BCM para reatribuir a BIA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para adicionar um colaborador da lista à análise de impacto nos negócios, inicie o. **Colaboradores** selecionando **Colaboradores** na barra lateral e adicione um colaborador.

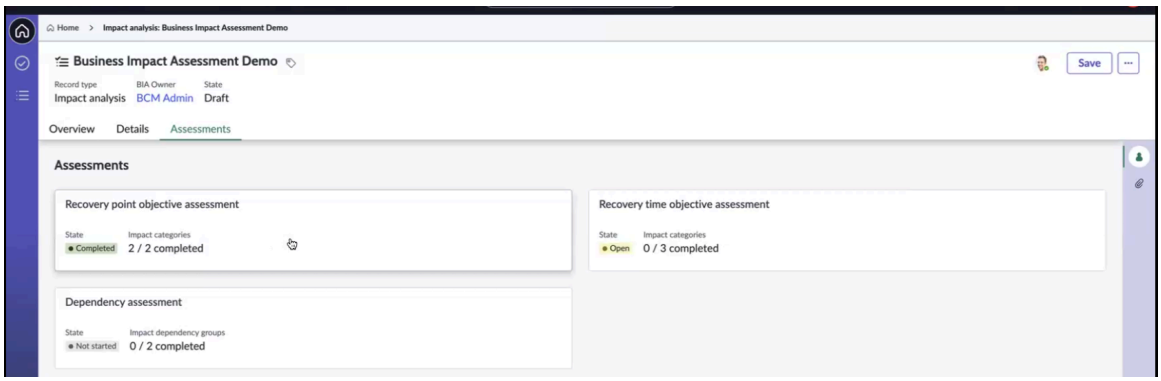
   Se você for o proprietário da BIA ou GCN gerente, você pode adicionar um colaborador à análise de impacto nos negócios.

   Nota: Embora os colaboradores de BIA com a função sn_bia.bia_contributor tenham acesso de leitura à BIA, eles podem concluir as avaliações no **Avaliação** guia.

   Os colaboradores do BIA não podem editar a lista de colaboradores.

10. Selecione **Enviar**.

    É exibida uma mensagem informando que a avaliação foi enviada com sucesso.



    Se você quiser atualizar o resultado na avaliação, selecione o cartão para atualizar os detalhes. Em seguida, a avaliação é movida para **Aberto** declare novamente. Você pode retomar e reenviar a avaliação, concluindo o fluxo de trabalho.

11. Para reverter uma BIA arquivada para **Rascunho** estado, selecione **Editar** botão.
    Começando com GCN Versão 9,0.x, você pode reverter uma análise de impacto nos negócios (BIA) arquivada para **Rascunho** selecione **Editar** botão no formulário. Ele ajuda você a ter mais flexibilidade no gerenciamento de análises impactadas nos negócios e registros relacionados.

12. Para executar mais ações na BIA, selecione **Mais ações** .

Etapa	Descrição
Selecione Discutir .	Adicione o assunto da discussão e adicione participantes que tenham acesso ao registro. Inclua uma breve mensagem para os participantes e selecione **Iniciar discussão** .
Selecione Gerar MS Word .	Gere um relatório do registro de BIA, BCP, exercício ou crise em Microsoft Word formato. . Microsoft Word Uma cópia do registro de BIA foi gerada com sucesso e você pode baixar.
Selecione Gerar PDF .	Gere um PDF da BIA com o legado ou Avaliação inteligente. O PDF do registro BIA é gerado com sucesso e você pode baixar. Na seção Avaliações de impacto do PDF, os detalhes da avaliação inteligente são abordados, incluindo perguntas e respostas para RPO e RTO em formato tabular, junto com dependências, colaboradores e anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Selecione Copiar.	Crie uma cópia do BIA. Detalhes da BIA, incluindo seu estado, avaliações, perguntas e respostas, são copiados para a instância e exibidos na página inicial na seção BIA e na lista de BIA. Confirme o nome do novo BIA.
Selecione vista de 360º .	Gere relacionamentos de 360º para a BIA. Uma apresentação gráfica da BIA e seus relacionamentos é exibida.
Selecione Excluir.	Exclua o registro de BIA. Uma mensagem de aviso é exibida informando que a exclusão do registro resultará em uma exclusão automática de registros relacionados, o que também pode fazer com que uma cascata de registros adicionais seja excluída.

13. Para salvar o registro de BIA, selecione **Salvar** .

Formulário Criar nova análise de impacto

Use o formulário Criar nova análise de impacto para adicionar detalhes sobre a análise de impacto nos negócios, avaliações, aprovações e assim por diante em Espaço configurável da GCN.

Formulário Criar nova análise de impacto

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar nova análise de impacto

Campo	Descrição
Guia Visão geral (exibida quando uma análise é criada.)	
Estado	Componente de passo para os estados da análise de impacto nos negócios.
Guia de detalhes	
Nome	Nome da análise de impacto nos negócios. Descreva a análise de impacto nos negócios com 255 caracteres.
Modelo	Modelo que você pode usar como modelo para criar a análise de impacto nos negócios. O modelo de BIA tem os elementos primários (aplicações, processos de negócios e locais), as categorias de impacto e os ativos dependentes identificados para o tipo de avaliação.
Aplica-se à tabela	Processo de negócios, aplicação de negócios ou qualquer outro ativo avaliado na análise de impacto nos negócios. Este campo é preenchido automaticamente de acordo com o modelo selecionado.
Aplica-se a	Processo ao qual a análise se aplica.
Líder de GCN	Lead de GCN atribuído à análise.
Unidade de negócios	Tabela que armazena os dados do elemento primário do modelo.
Departamento	Departamento que usa o processo de negócios. Você pode selecionar o departamento com base na unidade de negócios selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova análise de impacto

Campo	Descrição
Proprietário da AIN	Pessoa que possui e é responsável por concluir a análise de impacto nos negócios. O líder de GCN pode revisar a análise de impacto nos negócios.
Expira	Data de vencimento da análise. Este campo é preenchido automaticamente.
Descrição	Descrição do processo.
Resultados	
Período máximo tolerável de interrupção	Quantidade máxima de tempo que um produto ou serviço pode ficar indisponível antes de causar consequências inaceitáveis para uma organização. **Nota:** Começando com Yokohama Versão, você pode marcar uma pergunta na avaliação para um campo específico na BIA ou para toda a avaliação. Da mesma forma, você pode marcar perguntas de várias avaliações a serem abordadas na BIA. Uma pergunta também pode fornecer valor para vários campos.
Objetivo de tempo de recuperação	Somente leitura. Valor calculado pelo sistema do objetivo de tempo de recuperação para a análise de impacto.
Objetivo de ponto de recuperação	Somente leitura. Valor calculado pelo sistema do objetivo do ponto de recuperação para a análise de impacto.
Confidencialidade	Informações de confidencialidade para a análise.
Disponibilidade	Informações de integridade para a análise.
Integridade	Informações de confidencialidade para a análise. Você também pode ter um questionário para calcular confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados e ativos na avaliação.
Nível de recuperação	Nível de recuperação para a análise de impacto nos negócios.
RTO ajustado	RTO que é ajustado manualmente.
RPO ajustado	RPO ajustado manualmente.
Seção Compor	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para a análise de impacto nos negócios. Este campo é preenchido automaticamente.
Atividade	Detalhes da atividade da BIA, como datas nas mudanças de campo, impacto, estado, gravidade e assim por diante.
Ícones exibidos na barra lateral do registro	
Colaboradores	Ícone para preencher o painel lateral no registro. Você pode adicionar colaboradores à análise de impacto nos negócios no painel .
Anexo	Painel no qual o PDF da análise de impacto nos negócios está anexado.
Modelo	Painel para preencher o modelo para a análise de impacto nos negócios. Você pode exibir todos os modelos ou modelos personalizados neste painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

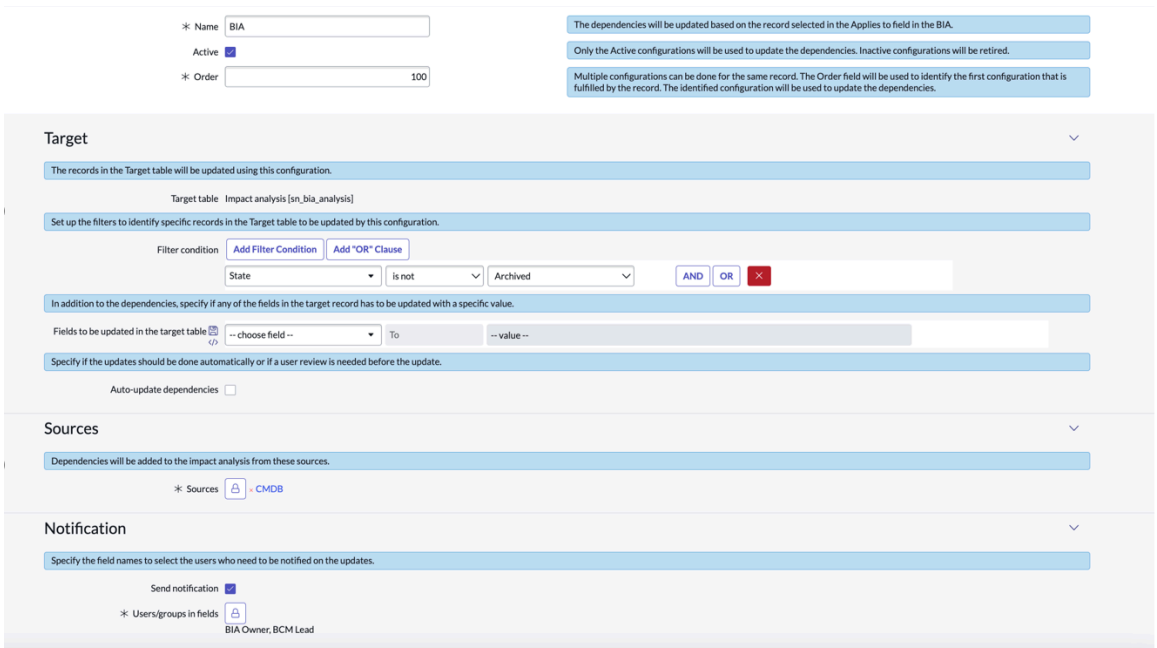
Atualização automática de programação de dependências

Você pode programar uma atualização automática das dependências na análise de impacto nos negócios com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB. Você pode receber uma notificação por e-mail com detalhes das atualizações de dependência de BIA do GCN aplicação.

Programar uma atualização automática das dependências

. GCN Os administradores podem programar uma atualização automática das dependências de BIA no módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, com base nos dados de origem e nos relacionamentos em CMDB. Você pode acessar o módulo de configuração de atualização automática navegando até **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configuração da atualização de dependência da análise de impacto**.

O módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto é mostrado no exemplo a seguir.



. GCN os administradores selecionam **Atualizar dependências automaticamente** . GCN A aplicação agenda uma atualização automática das dependências no viés. Da mesma forma, quando **Enviar notificação** a opção está selecionada, a. GCN A aplicação envia e-mails automatizados para os proprietários do BIA sobre as atualizações de dependência.

A origem das dependências de BIA é CMDB.

Nota: As dependências são obtidas para o BIA listado em **Aplica-se a.** Campo do registro de BIA, como BIA da aplicação de RH, BIA de contas a receber.

Configurar o módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto é uma atividade única. Depois que as origens são configuradas no módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, as atualizações de dependência são sincronizadas na BIA.

Para obter mais informações sobre como configurar o módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, consulte Configuração de atualizações de dependência da análise de impacto.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

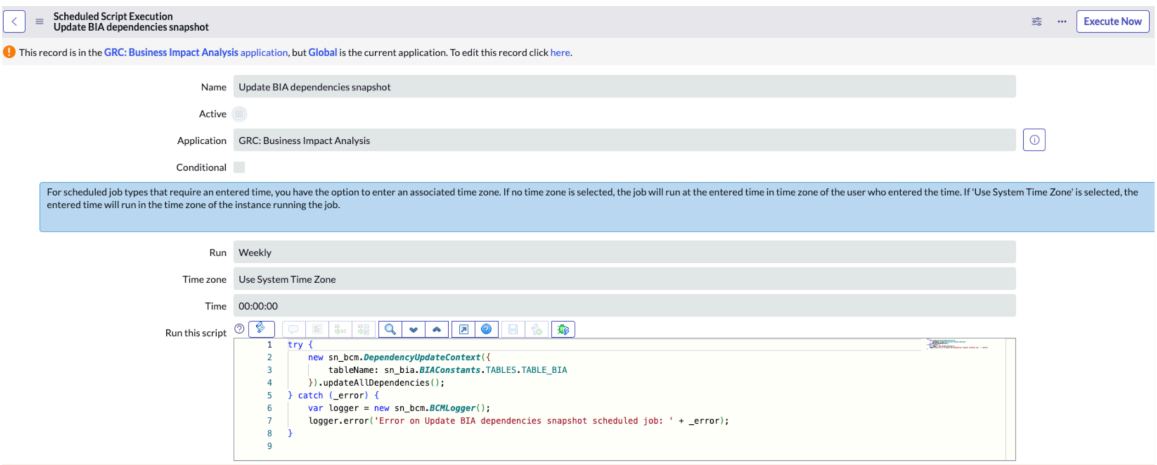
Usando as dependências atualizadas com Xanadu versão

Começando com Xanadu Versão, você pode usar as dependências atualizadas do registro de BIA mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. As informações das colunas rotuladas Item relacionado BIA, RTO (Recovery Time Objective, objetivo de tempo de recuperação) do item relacionado, RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação) do item relacionado e Camada de recuperação do item relacionado são usadas para determinar o período de recuperação necessário e as necessidades de backup de dados, que são exibidas nas colunas Tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessários do registro BIA.

Para obter mais informações sobre a opção de registros de BIA de origem nos módulos de configuração de dependência, consulte Definir a configuração de atualização de dependência de planejamento.

Usando o trabalho agendado para atualizar automaticamente as dependências

. *`Update BIA dependencies snapshot`*o trabalho agendado é enviado como parte do sistema de base. Ele é executado em intervalos regulares e busca as atualizações de dependência. O trabalho agendado é mostrado no exemplo a seguir.

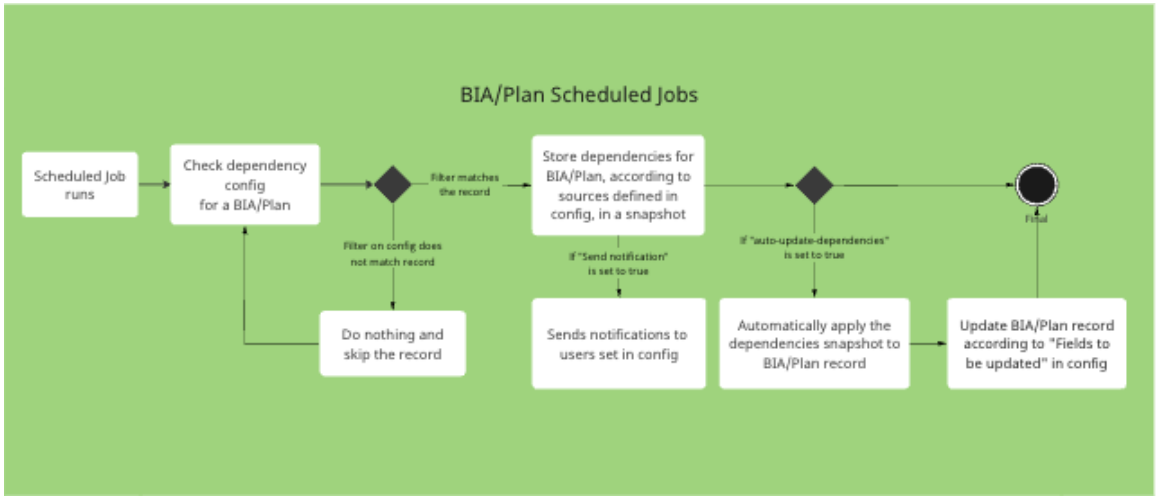


O trabalho agendado não está marcado como Ativo por padrão. Para executar o trabalho agendado em intervalos regulares, os administradores do sistema podem selecionar **Ativo** e selecione **Executar agora** para configurar uma programação. Em seguida, o trabalho agendado é executado em intervalos regulares, verifica os registros de BIA em busca de mudanças e busca as atualizações de dependência para os registros de BIA atualizados. Ele cria um registro de snapshot para cada atualização de BIA.

O trabalho agendado processa um fluxo de trabalho para verificar as mudanças nos relacionamentos e salvar as atualizações de dependência automaticamente, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. O trabalho agendado é executado semanalmente, verifica a configuração de dependência de cada registro de BIA e busca as dependências de BIA do CMDB, conforme definido em **Origens** Do módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto. Gera uma lista de todos os desvios ativos e os ativos primários e dependentes de cada BIA. Se novas dependências forem adicionadas, atualizadas ou excluídas para uma BIA, o trabalho agendado criará um registro de snapshot para a BIA que exibirá as mudanças para o usuário.

   Nota: Por padrão, o trabalho agendado verifica todos os registros de BIA que não estão em **Arquivado** estado de todas as dependências atualizadas.

2. O trabalho agendado se refere à condição de filtro definida na configuração (módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto). Se a condição corresponder ao registro de BIA, o trabalho agendado buscará e armazenará as dependências da BIA no registro de snapshot, de acordo com as origens definidas na configuração. Se a condição do filtro não corresponder ao registro de BIA, a aplicação ignorará o registro.
3. A aplicação combina a lista de ativos em uma única lista baseada na prioridade definida no módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto. A aplicação compara a lista de ativos com a lista de ativos existente e atribui o. **Adicionado** , **Atualizado** ou **Excluído** estado para cada ativo.
4. A aplicação também compara os novos ativos com os ativos listados na definição de elemento e verifica a condição de definição do elemento. A aplicação cria um snapshot do ativo e conclui automaticamente as atualizações de dependência no registro do snapshot de dependência.
5. . **Enviar notificação** a opção está definida como **Verdadeiro** No módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, os usuários do conjunto de registros BIA na configuração são notificados sobre as atualizações de dependência por meio do trabalho agendado.
6. . **Atualizar dependências automaticamente** a opção está definida como **Verdadeiro** No módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto, o trabalho agendado aplica automaticamente o snapshot de dependências ao registro de BIA.
7. Como etapa final, o trabalho agendado atualiza o registro de BIA de acordo com os campos a serem atualizados na configuração.

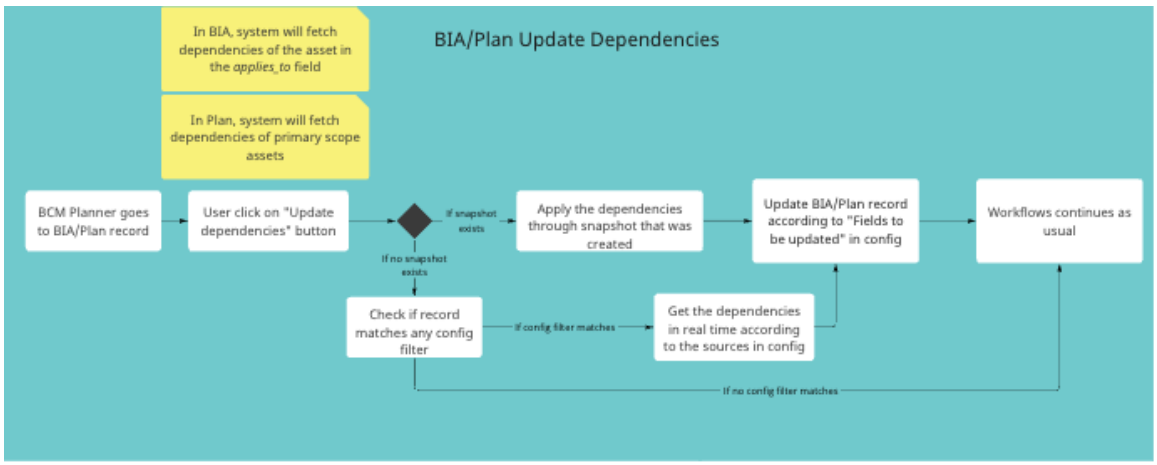
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizando as dependências manualmente

. GCN Usuário da aplicação, você pode atualizar as dependências de BIA instantaneamente usando **Atualizar dependências** Ação de IU. Dessa forma, você pode atualizar as dependências manualmente antes que o trabalho agendado seja executado de acordo com a programação semanal. . **Atualizar dependências** A ação de IU está listada na avaliação de dependência da BIA. Em seguida, as dependências são atualizadas nas origens e um registro de snapshot da atualização de BIA é criado.

Consulte o fluxo de trabalho a seguir para usar o. **Atualizar dependências** Ação de IU e atualização das dependências manualmente:



1. . GCN o planejador navega até um registro de BIA. A aplicação busca as dependências do ativo definido em **Aplica-se a.** Campo da BIA.
2. . GCN o planejador seleciona **Atualizar dependências** Ação de IU listada na avaliação de dependência da BIA.
3. Se o registro de snapshot existir para a atualização de BIA, o sistema aplicará as dependências por meio do snapshot e atualizará o BIA de acordo com **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho de BIA continua para as próximas etapas, como solicitar revisão e aprovação.

   Se o registro de snapshot não existir para a atualização de BIA, o. GCN o planejador verifica se o registro BIA corresponde a qualquer filtro de configuração:

   - Se o registro de BIA corresponder a qualquer filtro de configuração, a aplicação obterá as dependências em tempo real de acordo com as origens na configuração. Em seguida, atualize o registro de BIA de acordo com **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho de BIA continua para as próximas etapas.
   - Se o registro de BIA não corresponder ao filtro de configuração, o fluxo de trabalho de BIA continuará para as próximas etapas.

Para obter mais informações sobre como atualizar as dependências manualmente, consulte Atualize as dependências de BIA.

Nota:

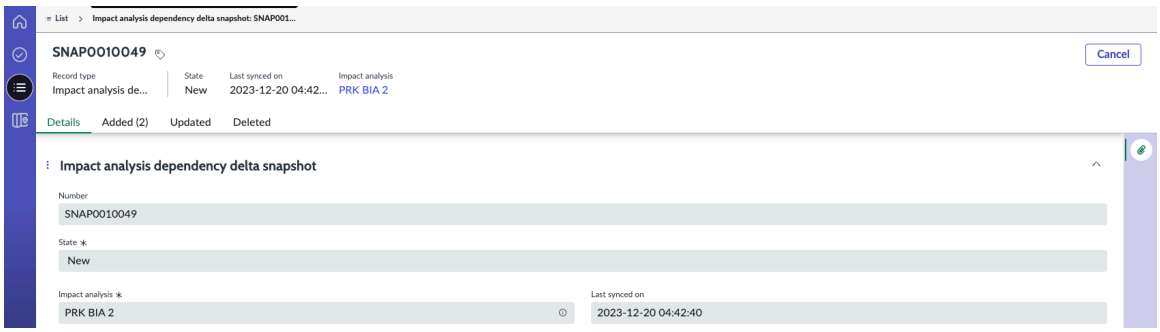
Nota: O módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto é usado para usar o trabalho agendado e para atualizar as dependências manualmente (usando o. **Atualizar dependências** Ação de IU).

Tradução automática

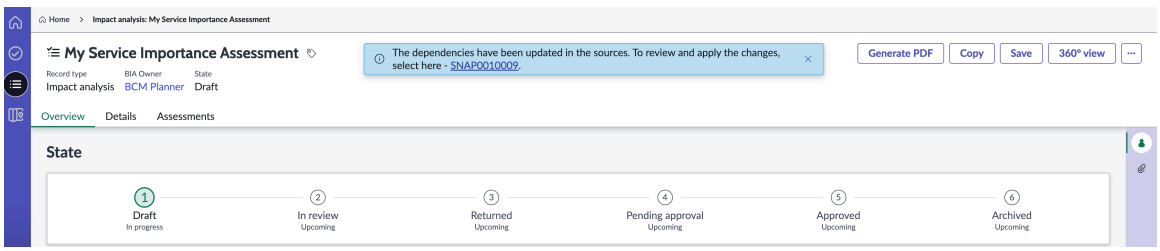
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de snapshot da BIA

Um registro de snapshot é criado para cada atualização de BIA com o trabalho agendado ou com **Atualizar dependências** Ação de IU manual. Se novas dependências forem adicionadas, atualizadas ou excluídas para uma BIA, o registro do snapshot exibirá o delta das mudanças. Os registros de snapshot são listados no módulo Atualizações pendentes na exibição de lista Análise de impacto nos negócios do Espaço de continuidade de negócios. Um registro de snapshot é mostrado no exemplo a seguir.



Quando um registro de snapshot é criado, a aplicação exibe a seguinte mensagem de IU na avaliação de dependência da BIA para informar os usuários sobre as atualizações de dependência: As dependências foram atualizadas nas origens. Para revisar e aplicar as mudanças, selecione aqui - <link>. A mensagem de IU é mostrada no exemplo a seguir.



Os registros de snapshot são usados para fins de manutenção de registros. . GCN A aplicação armazena um snapshot ativo para cada BIA de cada vez. Sempre que as dependências são atualizadas, um snapshot sempre é criado primeiro. Conforme o sistema processa todos os registros um por um, os registros de snapshot são confirmados automaticamente um por um no sistema.

Os snapshots que estão no **Concluído** e que não foram atualizados há alguns meses são removidos da aplicação automaticamente.

Se o registro de BIA não tiver mudanças nas dependências, um registro de snapshot não será criado para esse registro de BIA.

Funções associadas a atualizações de dependência de BIA

Usuários com as seguintes funções normalmente verificam as atualizações de dependência em uma BIA:

- . GCN gerentes de programas, GCN planejadores, e. GCN os gerentes podem atualizar as dependências mais recentes.
- GCN Os administradores podem configurar o módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto.

Um usuário que pode atualizar a avaliação de dependência pode importar as atualizações de dependência para um BIA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de relação de dados

Ao executar uma análise de impacto nos negócios (BIA) em um ativo, você deve avaliar as dependências da BIA executando uma avaliação de dependência. Se as dependências no CMDB Importados manualmente em uma BIA pode ser uma atividade tediosa. Começando com Zurich versão, o. Estrutura de relação de dados a aplicação (com.sn_app_grc_relationship_config) oferece suporte ao GCN Aplicação com a estrutura subjacente para buscar as dependências na BIA. . Estrutura de relação de dados a aplicação é instalada com GCN aplicação por padrão.

Para obter mais informações sobre Estrutura de relação de dados, consulte Estrutura de relação de dados.

Atualize as dependências de BIA

Atualize as dependências da análise de impacto nos negócios (BIA) manualmente a partir do snapshot se o trabalho agendado não estiver ativado no módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto. Você pode atualizar as dependências em uma BIA ativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

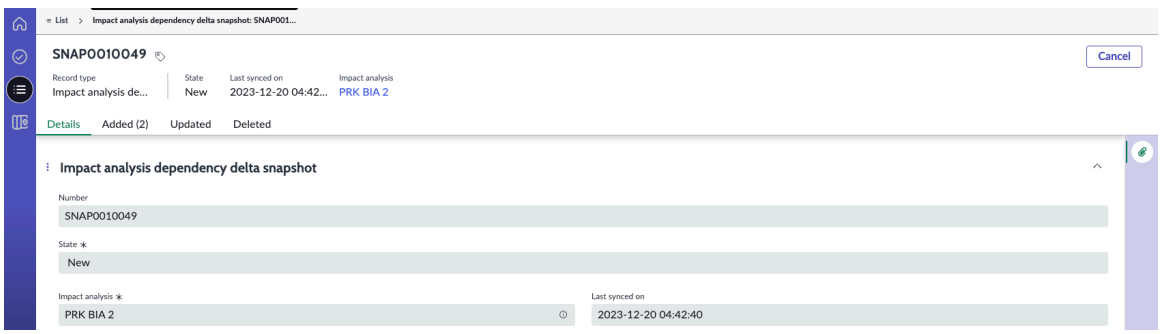
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra uma BIA no **Rascunho** e navegue até **Avaliações** guia.

   Se as dependências tiverem sido atualizadas nas origens, o trabalho agendado buscará as dependências e uma mensagem de IU será exibida na tela: Para revisar e aplicar as mudanças, selecione aqui - SNAP0010078. Você pode selecionar o registro de snapshot para exibir as atualizações.

3. Para exibir o registro de snapshot, selecione **Atualizações pendentes** do **Análise de impacto nos negócios** exiba a lista e selecione um registro de snapshot.

   O snapshot delta de dependência da análise de impacto é exibido.



   - Adicionado: O. **Adicionado** mostra os ativos recém-adicionados da origem.
   - Atualizado: O. **Atualizado** mostra os ativos que são atualizados a partir da origem.
   - Excluído: O. **Excluído** mostra os ativos que são excluídos da origem e que foram extraídos anteriormente. Todos esses ativos serão marcados como inválidos depois que o snapshot for confirmado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. GCN A aplicação armazena um snapshot ativo para a BIA de cada vez. Os snapshots que estão no **Concluído** e que não foram atualizados nos últimos seis meses são removidos da aplicação automaticamente.

4. Para atualizar as dependências manualmente, selecione **Avaliação em aberto** Na avaliação de dependência.
5. Selecione **Atualizar dependências** .

> **Nota:** Quando o sistema está atualizando as dependências, as ações de IU no registro de BIA são bloqueadas e você não pode prosseguir com os estados de BIA. O usuário não pode prosseguir com outros estados da BIA, a menos que o sistema conclua a importação das dependências. As dependências na avaliação de dependência devem ser concluídas antes que o usuário prossiga com outros estados da BIA. Depois que todas as dependências tiverem sido importadas e as dependências na avaliação de dependência tiverem sido concluídas, o usuário poderá continuar com o fluxo de trabalho do registro de BIA.

Uma mensagem de IU é exibida na tela: As dependências estão sendo atualizadas. Atualize a página para exibir as dependências atualizadas e concluir a avaliação.

6. Para salvar as mudanças na BIA, selecione **Salvar** .
Os responsáveis e aprovadores do BIA podem atualizar as dependências salvando as mudanças na BIA.

Avaliar categorias de impacto e dependências

Avalie as categorias de impacto e as dependências em Espaço UIB da GCN para obter as informações necessárias para um plano. Use a análise de impacto nos negócios para identificar o objetivo de tempo de recuperação de um item e priorizar os ativos que têm as dependências menos e mais críticas. Use as informações para estabelecer suas estratégias de recuperação durante a fase de planejamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com Xanadu, as novas colunas a seguir são adicionadas às tabelas de dependência de BIA. Os valores dessas colunas podem ser atualizados selecionando **Atualizar dependências** Botão na avaliação de dependência.

- BIA do item relacionado - A análise de impacto não arquivada mais recente feita no item de dependência
- RTO do item relacionado - O objetivo de tempo de recuperação da análise de impacto acima. Ele usará o valor de RTO ajustado em vez de RTO, se houver algum.
- RPO do item relacionado - O objetivo do ponto de recuperação da análise de impacto acima. Ele usará o valor de RPO ajustado em vez de RPO, se houver algum.
- Nível de recuperação do item relacionado - O nível de recuperação da análise de impacto acima.

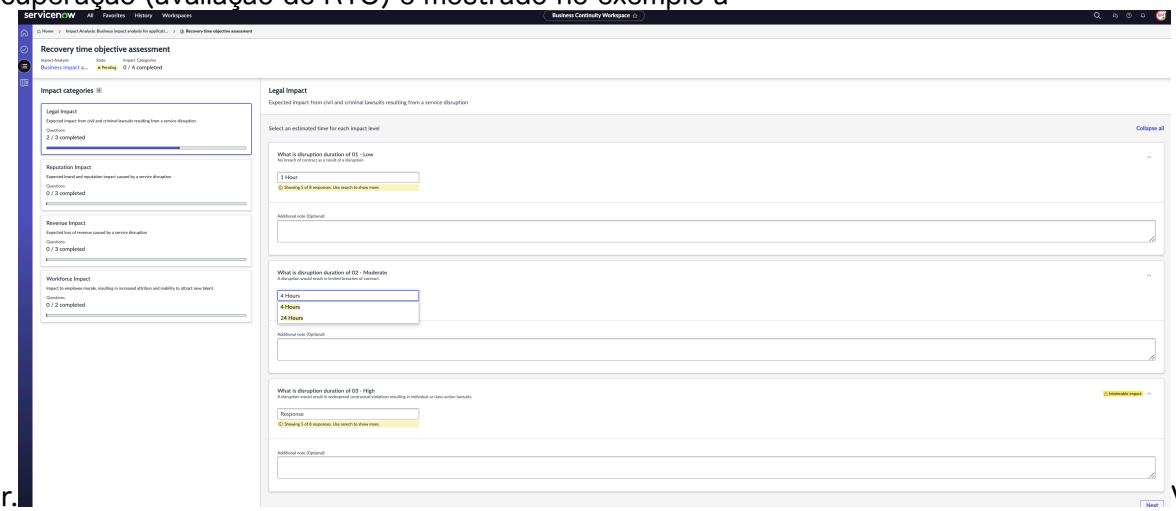
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar uma análise de impacto nos negócios existente, selecione o link para o registro de análise de impacto nos negócios em **Nome** e navegue até **Avaliações** guia.
3. Para avaliar diferentes tipos de categorias de impacto nos negócios no processo de negócios, selecione **Avaliação do objetivo de tempo de recuperação** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

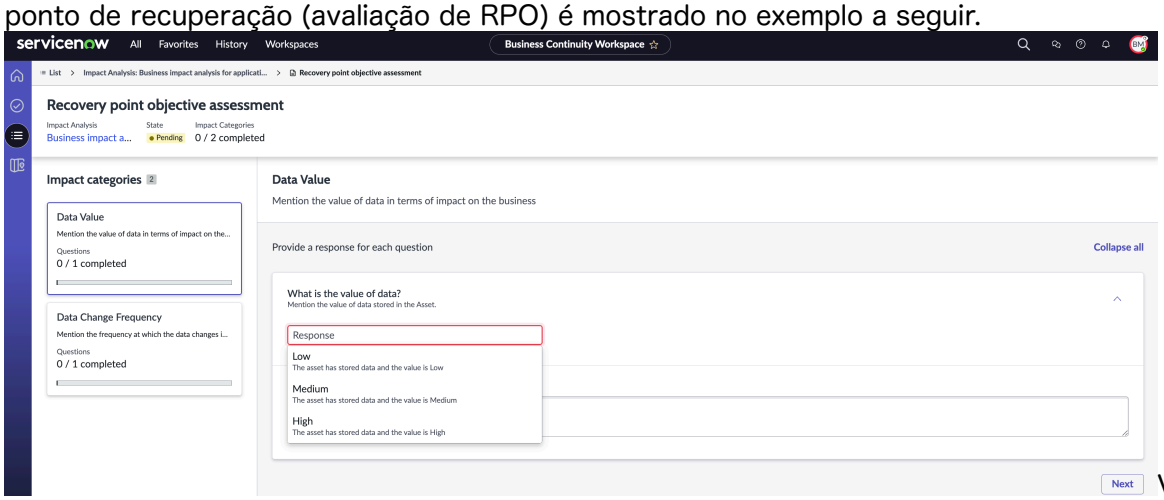
Um questionário de amostra para a avaliação de objetivo de tempo de recuperação (avaliação de RTO) é mostrado no exemplo a seguir.



Você deve configurar todas as categorias de impacto na avaliação de objetivo de tempo de recuperação. Um processo de negócios extrai um conjunto de categorias de impacto, por padrão, do modelo que você usou para a análise de impacto nos negócios. Para obter mais informações, consulte: Revise uma categoria de impacto e avalie seu tempo de inatividade .

4. Responda às perguntas no questionário de avaliação de objetivo de tempo de recuperação e selecione **Próximo** .
   Para obter informações sobre objetivo de tempo de recuperação e cálculo do objetivo de tempo de recuperação, consulte RTO, RPO e camadas de recuperação e. Calculando RTO e RPO.
5. Para responder perguntas relacionadas ao componente de dados do ativo, selecione **Avaliação do objetivo do ponto de recuperação** guia.

   Um questionário de avaliação de amostra para a avaliação de objetivo do ponto de recuperação (avaliação de RPO) é mostrado no exemplo a seguir.



Você deve configurar todas as categorias de impacto na avaliação de objetivo do ponto de recuperação. Para obter mais informações, consulte Avalie o impacto do RPO dos ativos de tecnologia nos negócios . Para obter informações sobre objetivo de ponto de recuperação e cálculo do objetivo de ponto de recuperação, consulte RTO, RPO e camadas de recuperação e. Calculando RTO e RPO.

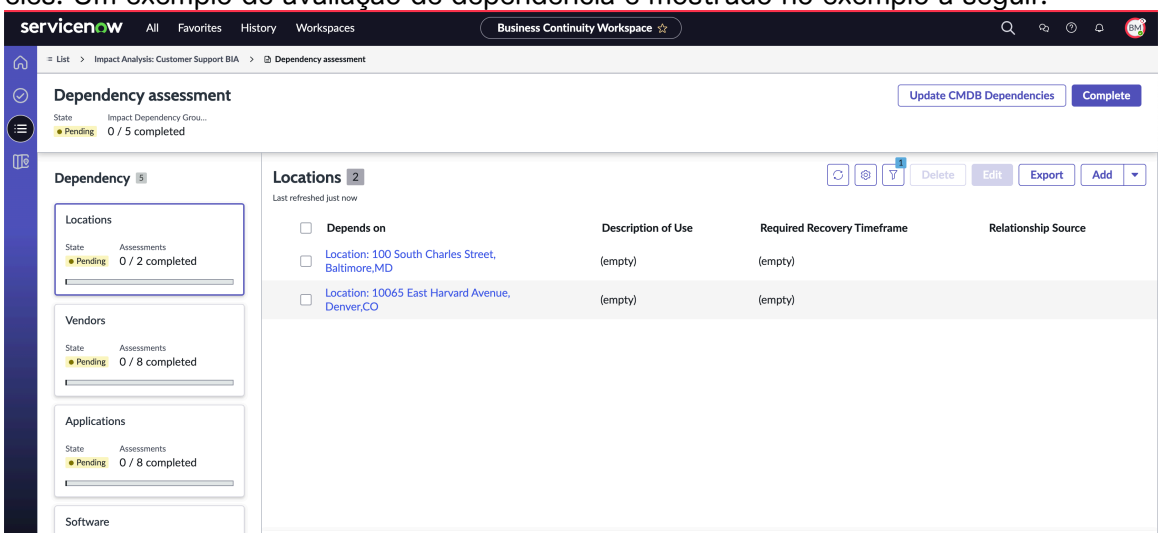
6. Responda às perguntas na avaliação de objetivo do ponto de recuperação e selecione **Próximo** .
   Você pode responder às perguntas e concluir a avaliação do objetivo do ponto de recuperação.

Tradução automática

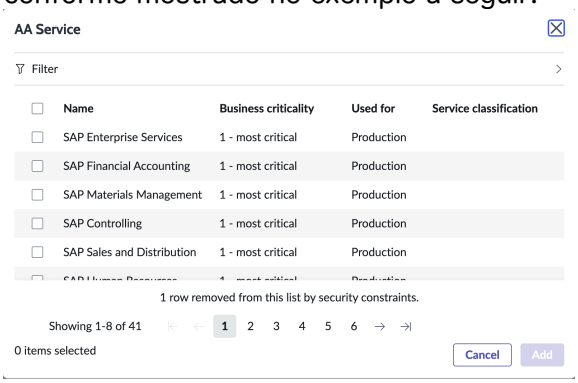
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para avaliar as dependências e identificar os itens em cada dependência da qual seu processo de negócios depende, selecione **Avaliação de dependência** guia.

   Você pode selecionar a dependência no painel Dependência para exibir o grupo e os itens que pertencem a esse grupo. Por exemplo, se o grupo for **Locais**, você pode selecionar um ou mais locais e avaliar as dependências associadas a eles. Um exemplo de avaliação de dependência é mostrado no exemplo a seguir.

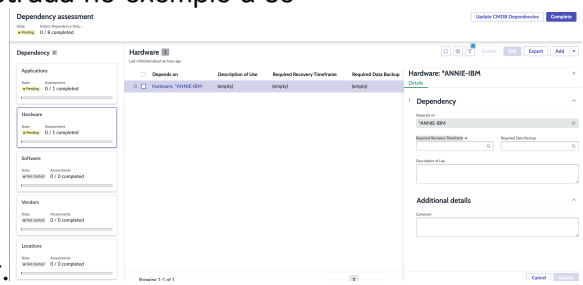
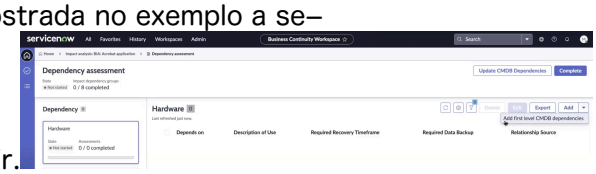


8. Para adicionar um item a um grupo de dependência, selecione uma das seguintes opções.

Etapa	Descrição
Adicionar	Adicione um item de todos os registros. A origem do relacionamento é GCN. Todos os itens da respectiva tabela, independente–mente de seu relacionamento no CMDB são exibidos. Ao selecionar **Adicionar**, o filtro para selecionar as dependências é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir:  Para atualizar o item de dependência sele–cionado, você pode adicionar os seguintes detalhes e selecionar **Atualização** . ○ **Depende de** ○ **Período de recuperação necessário** ○ **Backup de dados necessário**

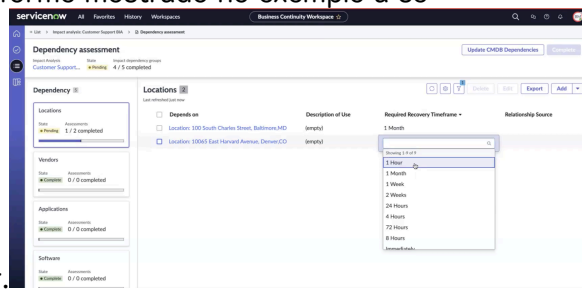
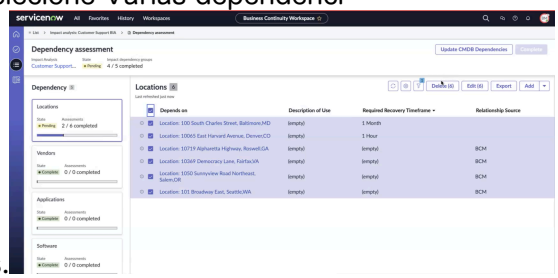
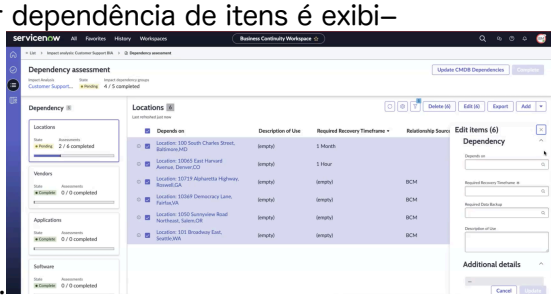
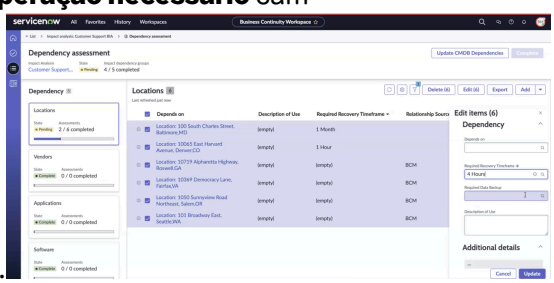
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	○ **Descrição de uso** ○ **Detalhes adicionais - Comentário** Uma avaliação de amostra é mostrada no exemplo a se–  guir.
Adicione dependências do CMDB de primeiro nível	Adicione dependências para as quais os relacionamentos são identificados em CMDB. **Nota:** . **Adicionar** e. **Adicione dependências do CMDB de primeiro nível** As ações de IU marcam a origem de dependência como Manual porque inserir a dependência é uma ação manual. . CMDB a origem é usada somente quando as dependências são inseridas automaticamente pela aplicação por meio do **Atualizar dependências** ação. . **Adicione dependências do CMDB de primeiro nível** A ação de IU simplifica a adição manual de dependências pré-filtrando a lista para mostrar somente CMDB, em vez de exibir todos os itens de IC em uma definição de elemento. Uma avaliação de amostra é mostrada no exemplo a se–  guir.
Atualizar dependências	Importar tudo CMDB relacionamentos manualmente nas respectivas categorias definidas na instância.
Editar Período de recuperação necessário (RTO) para uma dependência	Se você tiver uma dependência no **Pendente** estado, você pode atualizar seu RTO atualizando o valor em linha no **Período de recuperação necessário**

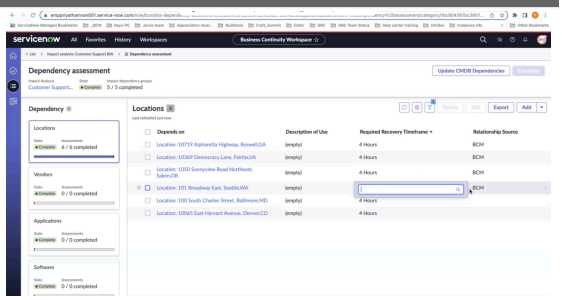
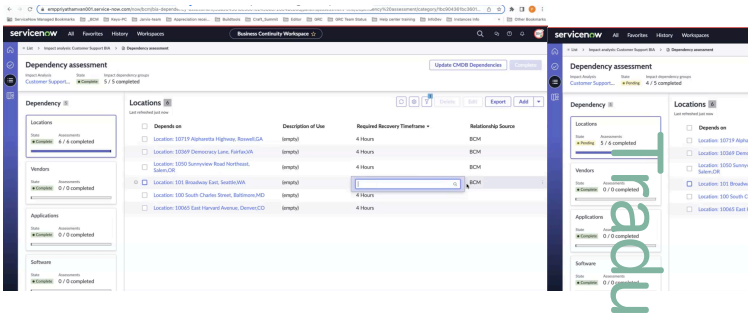
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	conforme mostrado no exemplo a se– guir. 
Editar Período de recuperação necessário para várias dependências	Da mesma forma, você pode atualizar o RTO para várias dependências, conforme mostrado nos seguintes exemplos passo a passo: **a.** Selecione Várias dependênci– as.  **b.** Selecione **Editar**. O painel Edi– tar dependência de itens é exibi– do.  **c.** Atualize o RTO para várias de– pendências no **Período de re cuperação necessário** cam– po.  O RTO é atualizado para várias depen– dências e a avaliação de dependência é marcada como concluída.

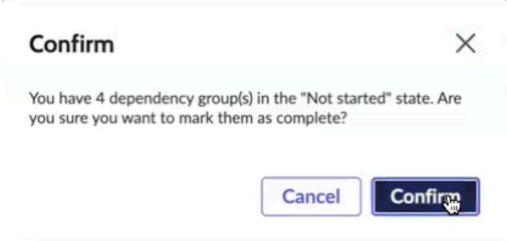
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	 Se você editar o RTO para uma dependência, a avaliação de dependência será movida para **Pendente** estado.  Quando você tiver atualizado o valor de RTO para todas as entradas no **Período de recuperação necessário** , essa categoria específica de dependência será marcada como concluída pela aplicação. **Nota:** Se o administrador tiver definido **Período de recuperação necessário** Na avaliação de dependência como obrigatório, o usuário de BIA pode atualizar o período de recuperação necessário para a avaliação de dependência. Se o administrador tiver definido **Período de recuperação necessário** Na avaliação de dependência Como opcional, o usuário do BIA pode concluir a avaliação de dependência sem atualizar o. **Período de recuperação necessário** campo. Os dados das colunas Período de recuperação necessário e Backup de dados necessário agora são extraídos para o registro BCP.
Selecione Concluído	Esta é a etapa final. Você deve concluir todas as avaliações pendentes antes de selecionar **Concluído** . Selecionando **Concluí**

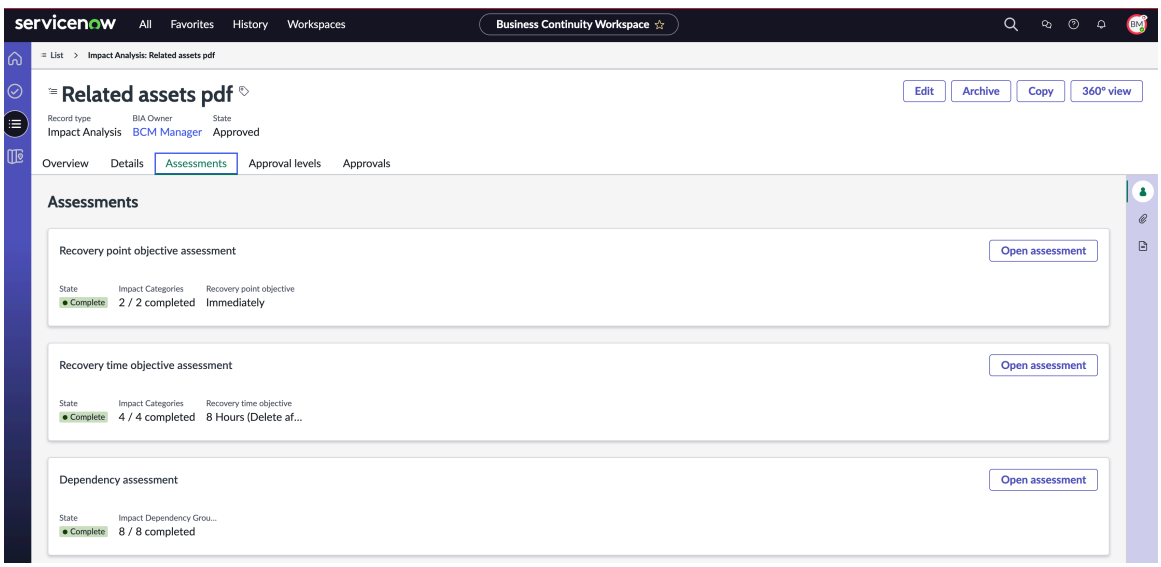
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	do Marca todas as avaliações na análise de impacto nos negócios como concluídas. **Nota:** Depois de selecionar **Concluído** se você vir a mensagem de que os grupos de dependência estão em **Não iniciado** estado, você deve concluir os procedimentos explicados nesta tabela para dependências únicas e múltiplas. Selecionando **Confirmar**Na janela de mensagem a seguir, marca todos os grupos de dependência como concluídos sem realmente concluí-los. 

Você pode priorizar seus planos de continuidade de negócios e recuperação com base na criticidade dos ativos que seu processo de negócios usa.

As avaliações concluídas são mostradas no exemplo a seguir. Cada avaliação é marcada como concluída e realçada em verde. Você pode abrir as avaliações concluídas e exibir seus detalhes para referência a qualquer momento.



9. Selecione **Enviar para revisão**.

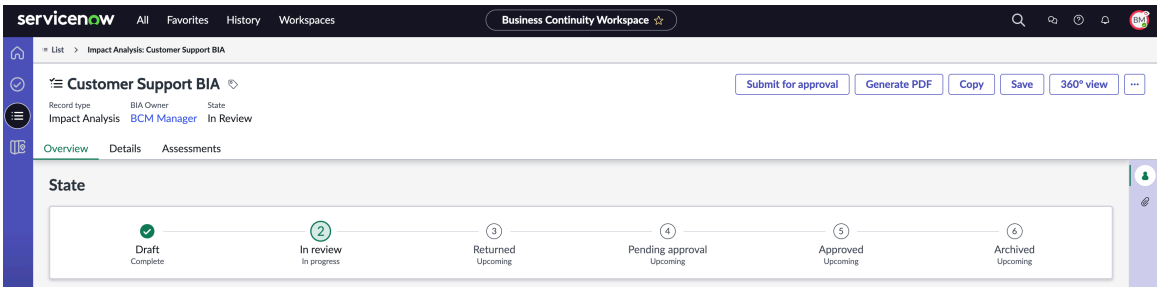
   Nota: Antes de enviar a análise de impacto nos negócios para uma revisão, certifique-se de que todas as avaliações estejam concluídas e que o nome do lead de GCN esteja atualizado em **Líder de GCN** . **Detalhes** guia.

   A análise de impacto nos negócios é enviada para uma revisão ao responsável pela BIA ou líder do GCN. A análise de impacto nos negócios é atualizada para **Em Revisão** estado.

10. Revise as avaliações na análise de impacto nos negócios se você for o responsável pela BIA ou GCN lead.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

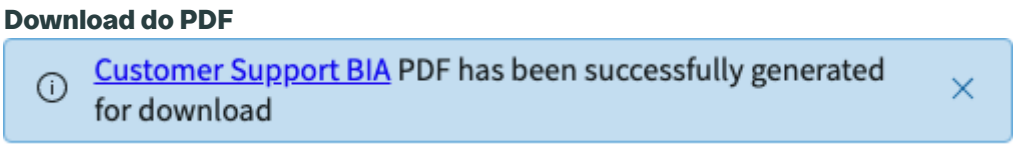


11. Selecione **Enviar para aprovação** .
A análise de impacto nos negócios é atualizada para **Aprovação pendente** estado.

> **Nota:** Se um registro de aprovação já tiver sido criado para um BIA, o. **Aprovar** ou **Rejeitar** Os botões não são exibidos no formulário de BIA.

12. Selecione **Save** (Salvar).

13. Selecione **Gerar PDF** Botão para gerar o BIA em um formato PDF.
É exibida uma mensagem informando que o PDF foi gerado.



Selecione o link na mensagem para baixar o PDF.

- Se você tiver acesso somente exibição à BIA, a opção de gerar um PDF ajudará você a baixar o documento para o disco rígido local.
- Você pode baixar o BIA antes do seu **Aprovação** estado.
- Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que o BIA é aprovado.

14. Para mover um BIA de **Aprovado** . **Rascunho** estado, selecione **Editar** botão.

15. Para criar uma cópia da BIA, selecione **Cópia** botão.
Se você tiver permissão para ler e criar uma BIA, também poderá copiar a BIA.

a. Insira o nome da nova BIA no pop-up Copiar análise de impacto.
A ação de cópia cria uma réplica exata do BIA com o nome inserido no pop-up Copiar análise de impacto. Ele também copia todas as dependências e grupos de dependência para o novo BIA.

b. Selecione **Confirmar** .

- O novo BIA que é copiado do BIA original tem todos os detalhes estruturais de avaliação de dependência, impacto de RTO e impacto de RPO semelhantes ao BIA original.
- No entanto, os detalhes da categoria de impacto de cada uma dessas avaliações são editáveis para que você avalie os detalhes de dependência exclusivamente da BIA copiada.
- Quando uma BIA que tem as avaliações afetadas de RTO ou RPO concluídas é copiada, a nova BIA copiada não terá a nova avaliação em **Pendente** estado. Se as categorias de impacto das avaliações de impacto de RTO e RPO na BIA original estiverem em **Concluído** , as categorias de impacto na BIA copiada estão em **Concluído** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Portanto, você deve avaliar e inserir a duração da interrupção, a resposta e o período de recuperação necessário relevantes para a BIA copiada.
- Você pode avaliar os detalhes em **Resultados** seção. Os valores de RTO e RPO são recalculados depois que você conclui as avaliações.
- As atividades e anotações de trabalho não são copiadas para a nova BIA. Insira essas informações relevantes para o novo BIA.
- Todos os anexos anexados à BIA original em qualquer formato são copiados para a nova BIA. No entanto, o PDF gerado para a BIA original usando **Gerar PDF** O botão não será copiado para a nova BIA, pois os dados de avaliação pertencem à BIA original. Como você tem a flexibilidade de modificar os detalhes da avaliação na BIA copiada e gerar um PDF, copiar o PDF gerado para a BIA original não tem relevância.

Nota: Você pode excluir um BIA (e suas tabelas relacionadas) que está em **Rascunho** estado. O planejador de GCN e o gerente de programas podem excluir um BIA que está no **Em Revisão** e. **Retornado** , enquanto um administrador de GCN pode excluir um BIA independentemente de seu estado.

Aprovar a análise de impacto nos negócios

Aprove a análise de impacto nos negócios em GCN Construtor de IU Espaço em GCN aplicação. Se você for o responsável pela análise de impacto nos negócios ou GCN líder para a análise de impacto nos negócios, você pode aprovar a análise de impacto nos negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bia.bia_manager, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar uma análise de impacto nos negócios existente, navegue até o registro de análise de impacto nos negócios em **Nome** coluna.
3. Selecione **Aprovar** no formulário.
   Se você for o responsável pela análise de impacto nos negócios ou GCN líder para a análise de impacto nos negócios, você pode aprovar a análise de impacto nos negócios.

   Nota: Se um registro de aprovação for criado para o BIA, o. **Aprovar** ou **Rejeitar** As ações não são exibidas no formulário de BIA. Para que um usuário exiba **Aprovar** ou **Rejeitar** , as seguintes condições devem ser atendidas:

   - O usuário deve ter a função sn_bia.bia_manager.
   - O BIA deve estar em **Aprovação pendente** estado.
   - O BIA não deve ter registros de aprovação criados.

Quando você aprova a análise de impacto nos negócios, seu estado é atualizado para **Aprovado** .

Atualizar dependências de viés no Autoatendimento

Use a função de colaborador para atualizar o resultado da categoria de impacto, as respostas da análise de impacto do RPO, o estado do grupo de dependência de impacto e as anotações de trabalho no **Atividade** . GCN aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.contributor ou sn_bcm.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você for um GCN Colaborador e fazem parte da lista Colaboradores ou você é um GCN, em seguida, você pode atualizar os detalhes de dependência de uma análise de impacto nos negócios (BIA).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minha análise de impacto**.
2. Exiba a lista de registros de análise de impacto nos negócios atribuídos a você e o viés para o qual você pode contribuir.
3. Selecione o registro de BIA e exiba os detalhes.
4. Atualize o. **Estado** Do BIA.
5. Para atualizar o registro, selecione **Atualização** .

Visualize relacionamentos de 360 graus para viés

Visualize os relacionamentos de 360 graus para uma análise de impacto nos negócios e suas entidades associadas em Espaço UIB da GCN. Você pode acessar a exibição de 360 graus a qualquer momento ao criar uma análise de impacto nos negócios.

Antes de Iniciar

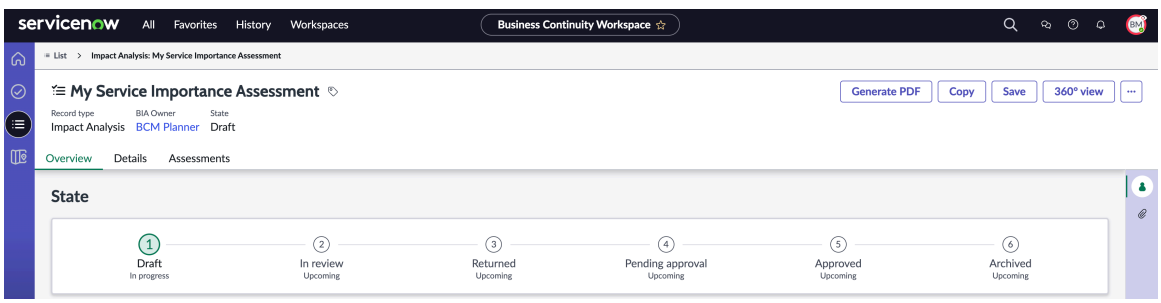
Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações da exibição de 360 graus são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. . GCN função de administrador, você pode configurar os relacionamentos para os registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

Procedimento

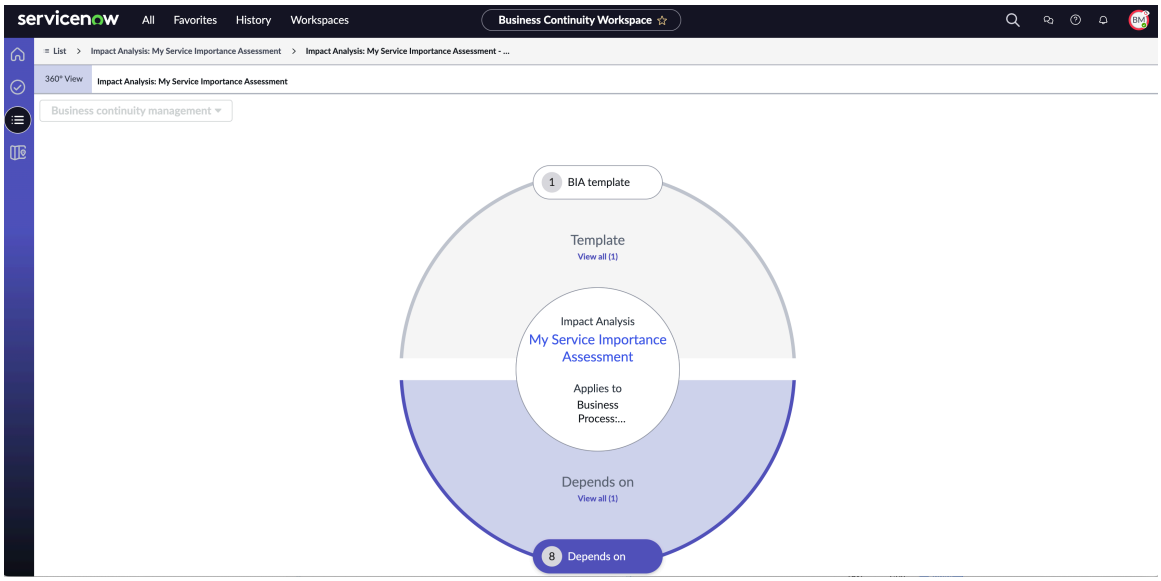
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** e selecione um registro na lista.
   O registro de análise de impacto nos negócios é exibido.
3. Selecione **vista de 360 graus** .
   Você pode selecionar **vista de 360 graus** Para exibir os relacionamentos de uma BIA conforme mostrado no exemplo a seguir.



O exemplo a seguir mostra a exibição de 360 graus de uma análise de impacto nos negócios e seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

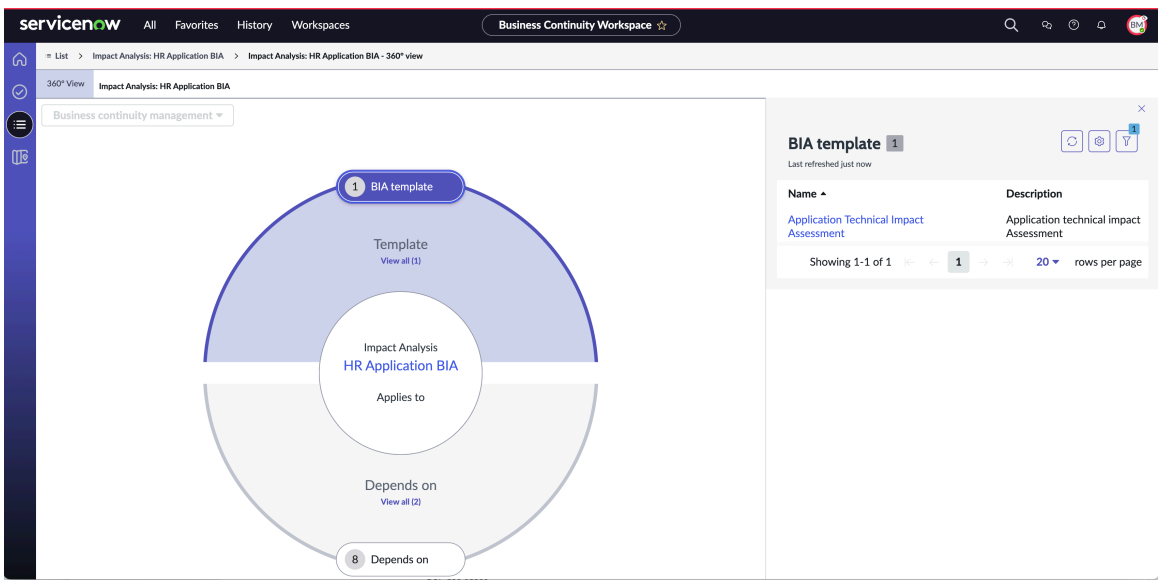


A exibição de 360 graus da análise de impacto nos negócios mostra os seguintes detalhes:

- **Análise de impacto** Nome da análise de impacto nos negócios, como Avaliação de importância do meu serviço.
- **Aplica-se a.** Entidade à qual a análise de impacto nos negócios se aplica, como Processo de negócios ou Serviço de negócios.
- **Modelo** Detalhes do modelo BIA, como o nome do modelo e sua descrição. Você pode selecionar **Modelo de BIA** E exiba os detalhes do modelo de BIA.
- **Depende de** Dependências associadas à análise de impacto nos negócios. Você pode selecionar **Depende de** cápsula e exibir seus detalhes.

4. Selecione **Modelo de BIA** na exibição.

Os detalhes do modelo de BIA, como o nome e a descrição do modelo, são exibidos no painel direito da exibição, conforme mostrado no exemplo a seguir.

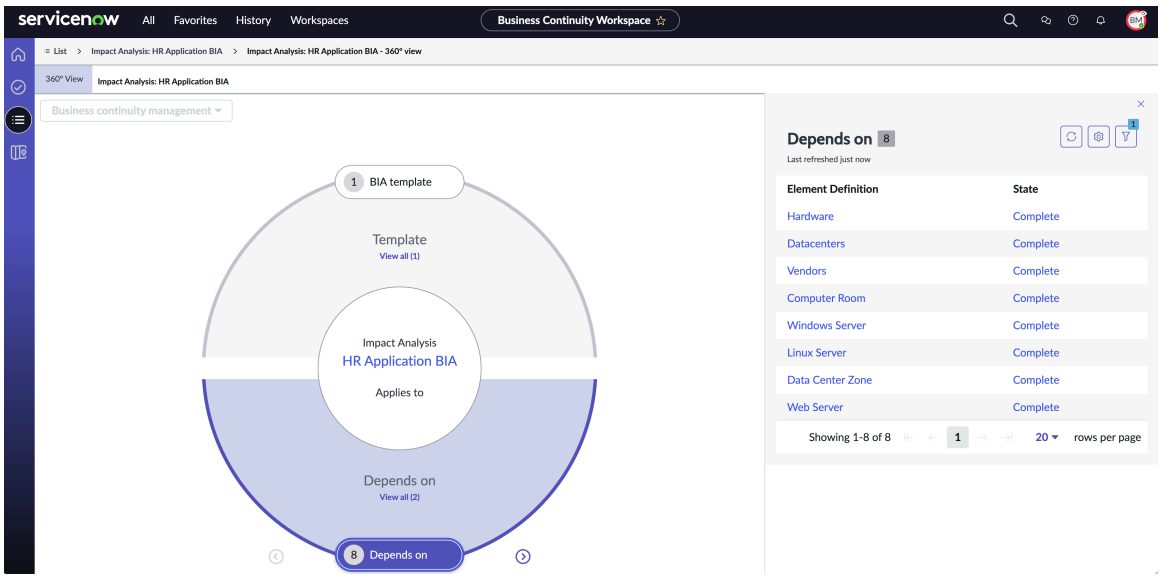


5. Selecione **Depende de** na exibição.

Tradução automática

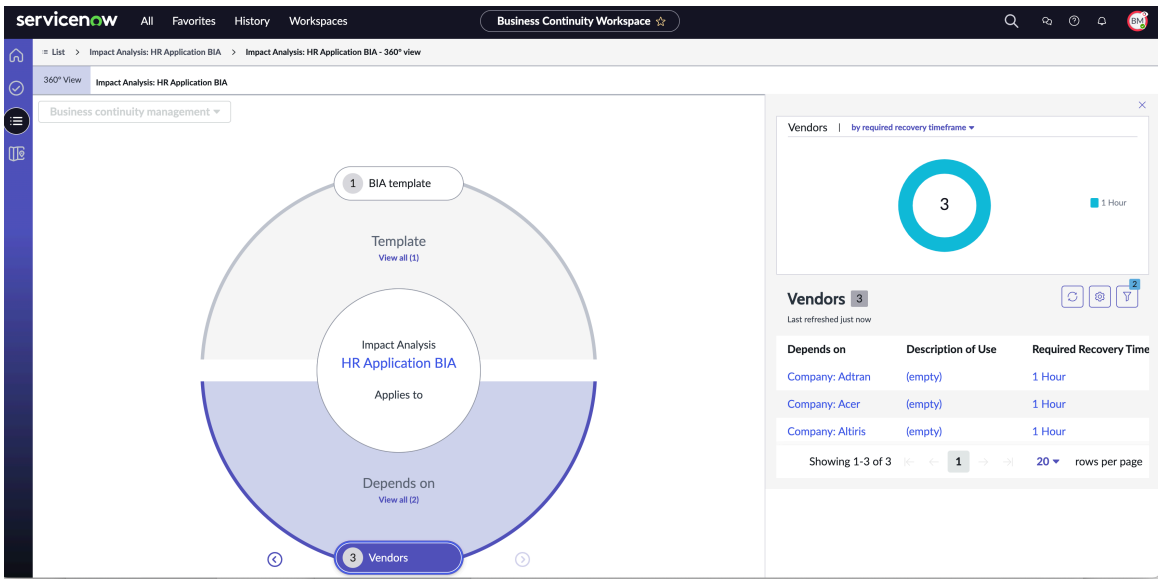
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes das dependências são exibidos no painel direito da exibição, conforme mostrado no exemplo a seguir.



6. Selecione **Fornecedores** na exibição.

Os detalhes dos fornecedores são exibidos no painel direito da exibição, conforme mostrado no exemplo a seguir.



7. Para navegar até a BIA novamente, selecione a exibição de BIA ou de lista na navegação de trilha na página.

Gere relatórios de BIA em PDF ou Microsoft Word formatos

Gere um PDF ou Microsoft Word cópia de uma análise de impacto nos negócios no Espaço configurável da GCN e salve-o para uma referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para formatar o PDF de acordo com suas necessidades de negócios, consulte Formate modelos de PDF para viés, BCPs e eventos.

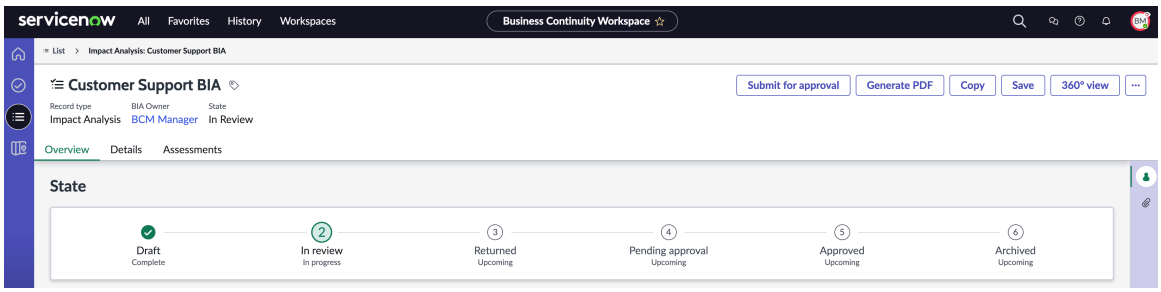
Começando com Xanadu Versão, o conteúdo em PDFs de análises de impacto nos negócios, planos e eventos é aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Incluir detalhes do responsável pelo ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exiba uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na página inicial.

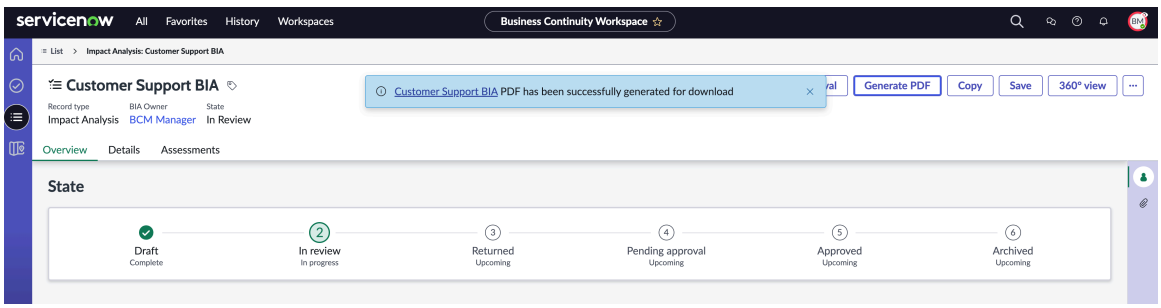
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Análise de impacto nos negócios** e selecione qualquer registro de análise de impacto nos negócios que esteja em **Revisão** ou próximo estado.
3. Selecione **Gerar PDF** no formulário.

   O exemplo a seguir mostra o. **Gerar PDF** opção no formulário de análise de impacto nos negócios.



   O exemplo a seguir mostra a mensagem exibida na tela: O PDF foi gerado com sucesso para download.

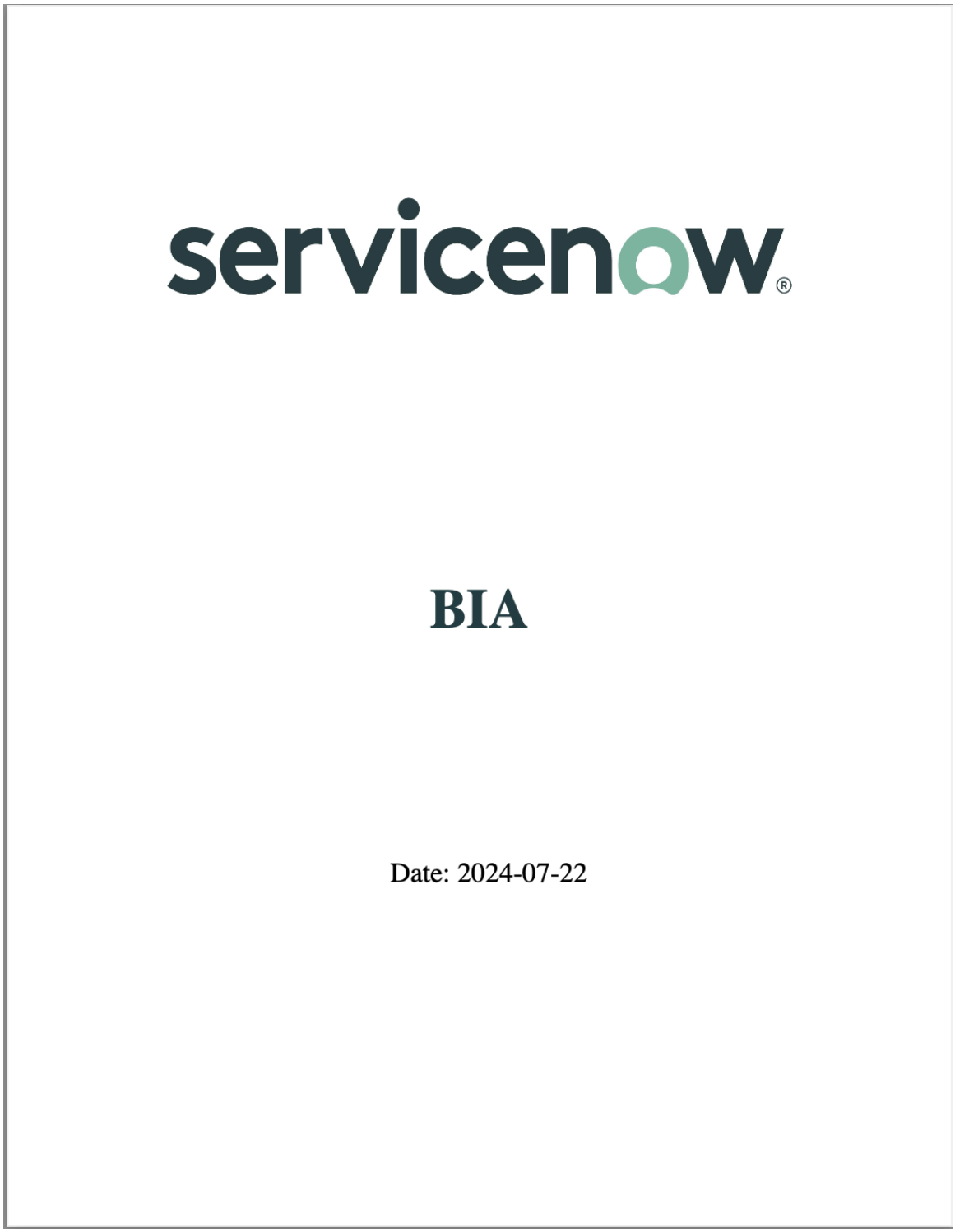


4. Para baixar o PDF, selecione o link na mensagem.

   O exemplo a seguir mostra o PDF da análise de impacto nos negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

5. Salve o PDF em seu sistema.
6. Para criar o relatório de BIA em Microsoft Word, selecione **Gerar MS Word**
   Gere um relatório do registro de BIA em Microsoft Word formato. . Microsoft Word Uma cópia do registro de BIA foi gerada com sucesso e você pode baixar.
7. Para imprimir o relatório de BIA, abra o PDF salvo ou Microsoft Word copie e selecione **Imprimir** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho estruturados para BCPs

Execute os fluxos de trabalho estruturados descritos nesta seção para criar um plano de continuidade de negócios em Espaço de continuidade de negócios(também conhecido como Espaço configurável da GCN).

Normalmente, o responsável pelo plano de continuidade de negócios executa as seguintes tarefas:

- Crie um plano de continuidade de negócios de acordo com o modelo de plano. Para obter mais informações, consulte Crie um plano de continuidade de negócios.
- Adicione um ativo e escopo ao plano. Para obter mais informações, consulte Adicione ativo e escopo ao BCP.
- Criar uma seção de documentação. Para obter mais informações, consulte Criar seções de documentação.
- Adicione o plano relacionado e a equipe de recuperação. Para obter mais informações, consulte Adicione planos relacionados e equipes de recuperação.
- Adicione um cenário de perda, estratégia de recuperação e tarefa de recuperação. Para obter mais informações, consulte Adicionar cenários de perda, Adicione estratégias de recuperação para dependências e Adicionar tarefas de recuperação.
- Gere e salve o PDF da análise para referência. Para obter mais informações, consulte Gere relatórios BCP em PDF ou Microsoft Word formato.

Atualizações de BCP no Xanadu versão

Começando com Xanadu a manipulação de planos relacionados aninhados foi aprimorada. Esse aprimoramento ajuda a gerenciar possíveis dependências cíclicas detectando e destacando todos os problemas que possam causar dependências cíclicas durante a execução de tarefas.

Além disso, as linhas do tempo de recuperação refinadas permitem monitorar os períodos planejados e reais. Uma tarefa pode ser aplicada a todos os ativos em um plano ou a nenhuma tarefa, facilitando uma agregação precisa de períodos de tempo de recuperação em vários níveis, incluindo ativos, tarefas e planos.

Informações adicionais sobre Planejamento de continuidade de negócios

- Para obter informações sobre **Planejamento** Na página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre planejamento de continuidade de negócios, consulte Planejamento de continuidade de negócios.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas no planejamento de continuidade de negócios, consulte Configurar um plano de continuidade de negócios.

Estados e ações de IU para um BCP

Quando você cria um plano de continuidade de negócios (BCP), determinadas ações de IU são associadas a cada estado.

Estados e ações de IU associados a um plano de continuidade de negócios

Os estados e as ações de IU associadas a um plano de continuidade de negócios são descritos na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU e estados associados a um plano de continuidade de negócios

Estado atualizado do BCP	Ação de IU	Descrição
Rascunho	Na exibição de listas de registros do plano de continuidade de negócios, selecione **Novo** . **Nota:** Você também pode navegar até **Planejamento** Da página inicial e selecione **Criar BIA** .	Ao selecionar **Novo** No formulário Criar novo plano ou **Criar BIA** Na página inicial, um registro é criado no **Rascunho** estado por padrão. Em **Detalhes** adicione detalhes do plano de continuidade de negócios. Adicione detalhes nas seguintes guias: • Escopo • Documentação • Planos relacionados • Equipes de recuperação • Cenários de perda • Tarefas de recuperação
Em revisão	Selecione **Enviar para revisão**.	Ao selecionar **Enviar para revisão** No formulário Criar novo plano, o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Em revisão** .
Aprovação pendente	Selecione **Enviar para aprovação** .	Ao selecionar **Enviar para aprovação** No formulário Criar novo plano, o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Aprovação pendente** .
Aprovado	Selecione **Aprovar**.	Ao selecionar **Aprovar** No formulário Criar novo plano, o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Aprovado** . . **Visão geral** exibe a progressão dos estados do plano de continuidade de negócios. Quando o plano de continuidade de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU e estados associados a um plano de continuidade de negócios

Estado atualizado do BCP	Ação de IU	Descrição
		está em **Aprovado** estado, você não pode editá-lo mais.
Arquivado	No formulário Criar novo plano, selecione **Arquivamento** .	Ao selecionar **Arquivamento** em **Criar Novo Plano** , o estado do plano de continuidade de negócios é atualizado para **Arquivado** . A partir do BCM versão 9,0.x, você pode reverter um plano de continuidade de negócios (BCP) arquivado para o. **Rascunho** selecione **Editar** botão no formulário. Você pode executar as seguintes ações de IU adicionais no formulário Criar novo plano: **Gerar PDF** Baixe o PDF do plano de continuidade de negócios para referência. O anexo em PDF está disponível no **Atividade** painel do **Detalhes** guia. Para obter informações sobre como gerar o PDF de uma análise de impacto nos negócios, consulte Gere relatórios BCP em PDF ou Microsoft Word formato. **Copiar** Salve uma cópia do PDF da análise de impacto nos negócios para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU e estados associados a um plano de continuidade de negócios

Estado atualizado do BCP	Ação de IU	Descrição
		referência futura como um modelo. **vista de 360º** Visualize a representação de 360º do plano de continuidade de negócios, como nome, escopo, planos relacionados e tarefas relacionadas. Para exibir relacionamentos de 360º de um plano de continuidade de negócios, consulte Visualize relacionamentos de 360 graus para o BCP. **Excluir** Exclua o plano de continuidade. **Editar** Edite o plano de continuidade de negócios. **Salvar** Salve o plano de continuidade de negócios.
Retornado	Selecione **Rejeitar**.	Quando o BCP é rejeitado, ele é definido como **Retornado** . Você pode editar o plano de continuidade de negócios no **Retornado** estado.

Crie um plano de continuidade de negócios

Crie um plano de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcp.plan_contributor ou sn_bcp.plan_manager

Tradução automática

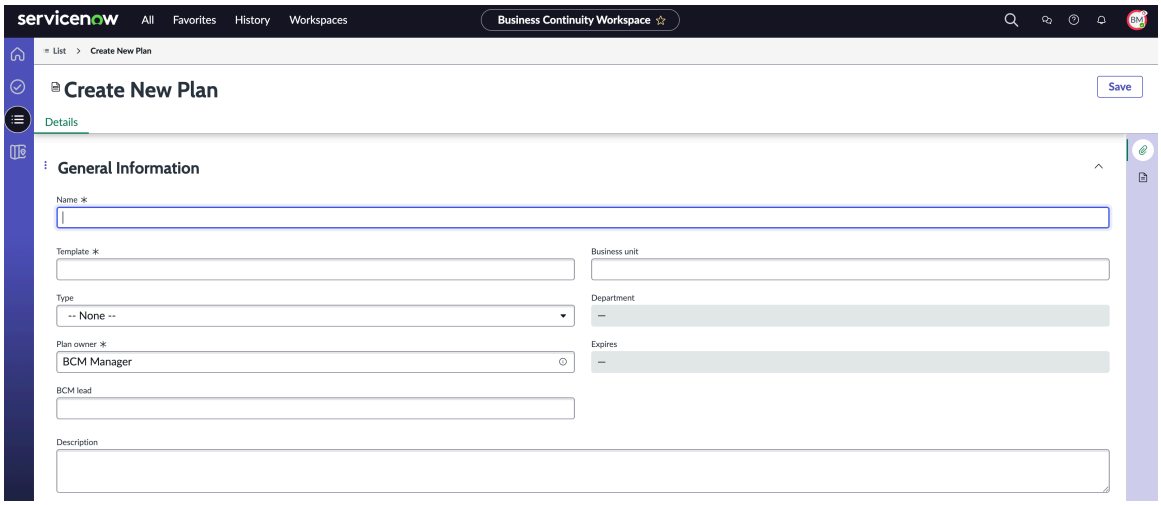
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Gerenciador de planos de BCP (sn_bcp.plan_manager) agora inclui a função Doc writer (sn_doc.writer) que fornece permissões de leitura e gravação para os modelos de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione **Novo** .

   . **Criar Novo Plano** o formulário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Em **Detalhes** . **Criar Novo Plano** preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar novo plano.

   O plano de continuidade de negócios (BCP) é criado no **Rascunho** E ele é exibido na exibição de lista. O estado e os detalhes do plano de continuidade de negócios são exibidos nas guias a seguir.

   - **Visão geral** : Você pode exibir o estado atual e a progressão geral do estado do BCP.
   - **Detalhes** : Você pode adicionar os detalhes do plano, como nome, modelo, tipo, proprietário do plano e assim por diante.
   - **Escopo** :

     Você pode adicionar um ativo ao escopo do plano e exibir os elementos primários definidos no modelo de plano. Começando com Xanadu versão, o. **Dependências de ativos** Agora exibe informações detalhadas sobre os ativos, substituindo o escopo primário e as alternâncias de ativos relacionados encontradas anteriormente em **Escopo** do registro do plano.

     Além disso, a coluna Tipo no **Escopo** A guia dos registros do plano foi renomeada para a coluna Tipos, permitindo que um ativo seja categorizado como escopo primário e ativo relacionado. O escopo primário e os ativos relacionados agora são exibidos na mesma lista. A coluna Origem usada para indicar a origem do ativo foi movida para **Dependências de ativos** guia.

     A coluna BIA no **Escopo** A guia foi atualizada de um tipo de ID de documento para um tipo de referência, permitindo que os administradores selecionem e acessem o registro de BIA, atualizem suas informações e façam uma referência com pontos no registro do plano. Simplifica o processo e economiza tempo e esforço. Quando duas análises

Tradução automática

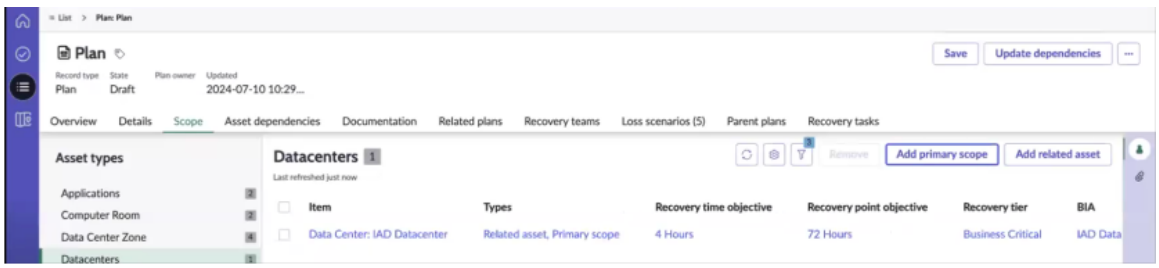
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de impacto nos negócios têm dependências de ativos idênticas, a BIA mais recente é reconhecida como a origem desses relacionamentos.

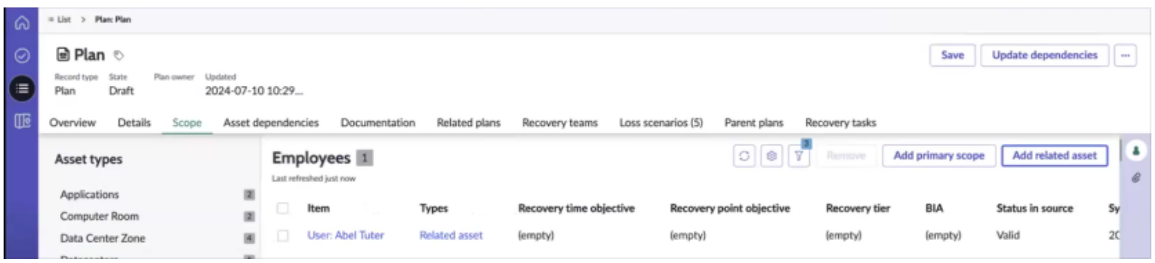
Ao criar um plano de continuidade de negócios, você pode inserir detalhes como RTO (Recovery Time Objective, objetivo de tempo de recuperação), RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação), camada de recuperação e link BIA com base no ativo primário no registro do plano. Atualizar as dependências atualiza os detalhes do ativo nessas colunas com informações do registro de BIA não arquivado mais recente. Se o ativo for originado de uma BIA downstream, as colunas Período de tempo de recuperação e Backup de dados necessário serão revisadas para exibir os dados mais recentes desse ativo.

Adicionar escopo primário e. **Adicionar ativo relacionado** Ações de IU: Você pode marcar um ativo como escopo primário, atribuí-lo como um ativo relacionado ou vinculá-lo como um ativo relacionado a um escopo primário no plano. Esta abordagem simplifica a classificação de tipos de ativos e permite que você exiba os relacionamentos diretamente na página de registro do plano. Ele mostra quais ativos são afetados quando o escopo primário está operacional inativo, economizando tempo e esforço. Você pode monitorar as lacunas nos itens primários e relacionados.

O exemplo a seguir mostra que o datacenter do IAD é adicionado como um ativo relacionado de um escopo primário e como um escopo primário em si.

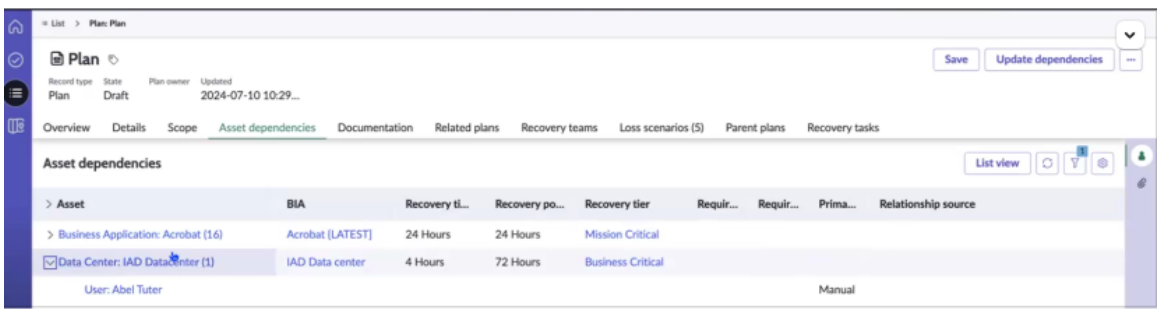


. **Adicionar ativo relacionado** a ação permite adicionar um ativo relacionado e relacioná-lo a um ativo primário. Por exemplo, Abel Tuter, empregado no datacenter do IAD, é adicionado como um ativo relacionado.



- **Dependências de ativos** :

. **Dependência do ativo** Fornece uma exibição hierárquica ilustrando os relacionamentos entre ativos primários e seus ativos secundários. Neste exemplo, é mostrado que Abel Tuter é um ativo relacionado ao datacenter do IAD.

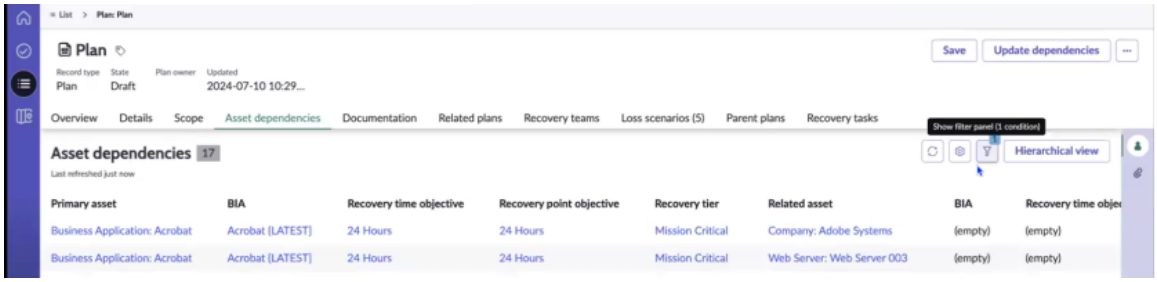


Tradução automática

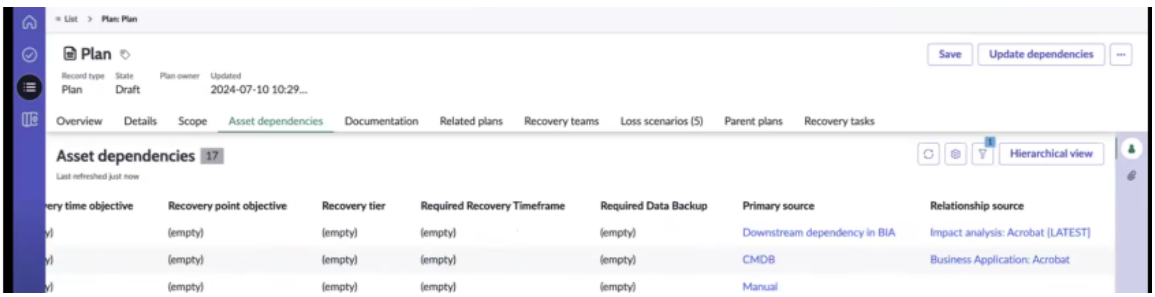
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o usuário Abel Tuter foi adicionado manualmente, a coluna de origem primária o indica como uma origem manual.

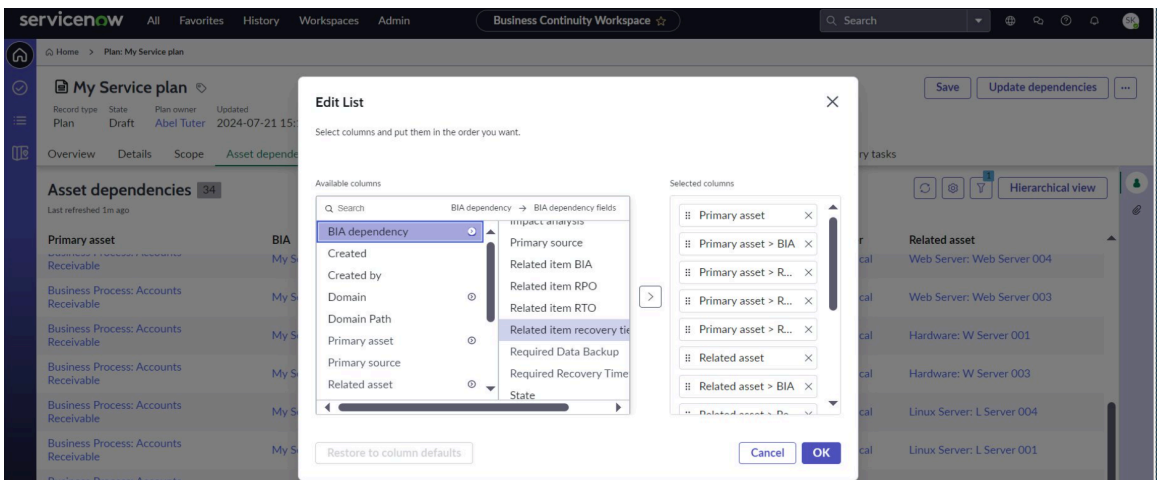
Você pode rastrear dependências na exibição hierárquica e na exibição de lista. Você tem a opção de alternar da exibição hierárquica para a exibição de lista, em que todos os ativos são apresentados em um formato de lista. A exibição de lista exibe até 20 ativos secundários. Se um plano incluir mais de 20 ativos, você poderá selecionar um ativo para exibir seus ativos associados.



Por exemplo, a Aplicação de negócios: Acrobat é considerada um ativo primário, enquanto a Empresa: Sistemas Adobe é identificada como seu ativo relacionado. A origem do ativo é exibida na coluna Origem primária.



Você pode adicionar detalhes dos itens dependentes no plano, conforme mostrado no exemplo.



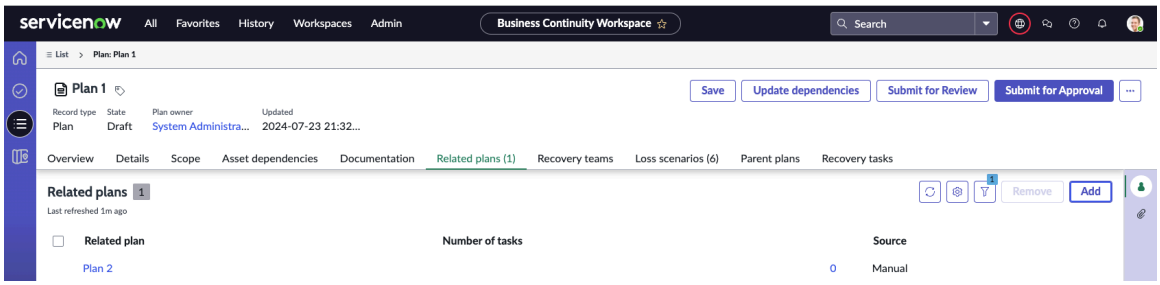
- **Documentação** : Você pode registrar os recursos de recuperação do plano nas seções de documentação.
- **Planos relacionados** :

  Você pode adicionar um plano relacionado ao registro do plano, que pode ser invocado durante uma tarefa de recuperação. Quando o plano primário atual é adicionado a um evento, você pode invocar seu plano relacionado a partir dessa tarefa específica. O

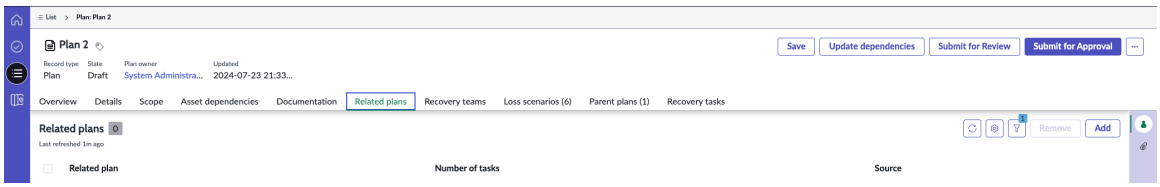
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo a seguir mostra que o Plano 2 está vinculado como um plano relacionado ao Plano 1.

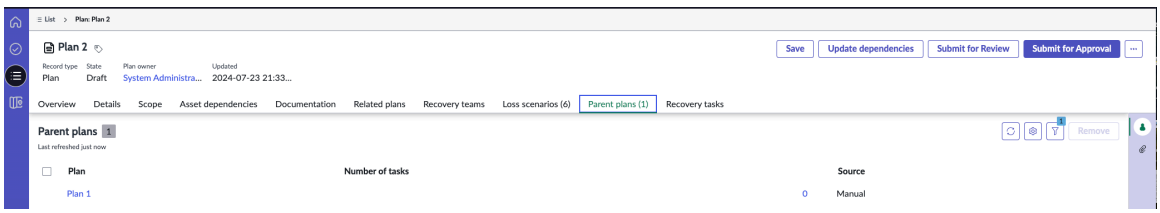


Anteriormente, adicionar um plano como um plano relacionado vinculava-o automaticamente ao plano original. Por exemplo, se o Plano 1 e o Plano 2 existissem e o Plano 2 estivesse vinculado como um plano relacionado ao Plano 1, o Plano 1 seria vinculado automaticamente ao Plano 2. No entanto, com a introdução do Xanadu este processo foi modificado para um relacionamento unidirecional. O registro do plano relacionado não cria um link para o registro do plano original. Por exemplo, o Plano 2 não cria um link para o registro do plano original, Plano 1.



Para inserir o link manualmente, navegue até **Planos relacionados** e adicione o link lá. Esta atualização permite especificar o relacionamento do plano como primário-secundário ou irmão.

- **Equipes de recuperação** : Você pode criar as equipes de recuperação para o plano de continuidade de negócios.
- **Cenários de perda** : Você pode adicionar os cenários de perda que são aplicáveis ao plano de continuidade de negócios.
- **Planos primários** : Você pode revisar o plano primário de onde o plano atual está sendo invocado. Por exemplo, o Plano 2 pode ser invocado em qualquer uma das tarefas presentes no Plano 1.



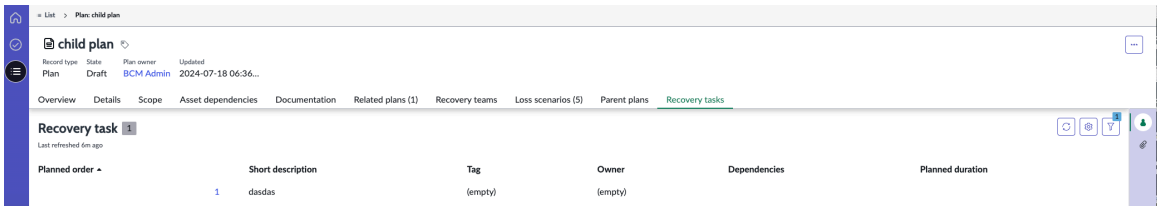
No registro do plano, não é possível adicionar um plano primário, mas você pode exibir o plano primário vinculado a um plano relacionado. . **Planos primários** a guia é usada somente para fins de exibição.

- **Tarefas de recuperação** :

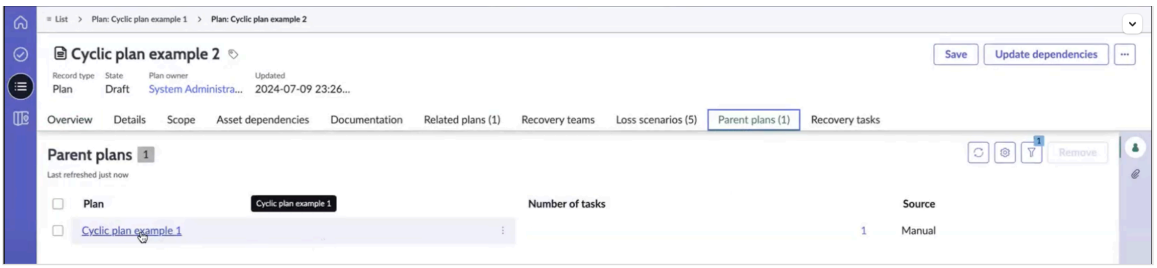
  Você pode criar uma tarefa de recuperação no plano de continuidade de negócios.

Tradução automática

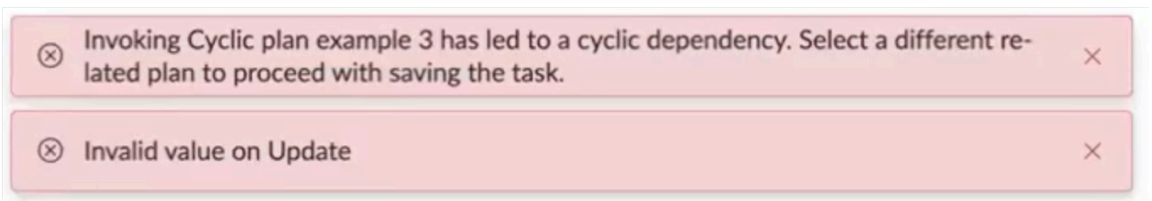
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



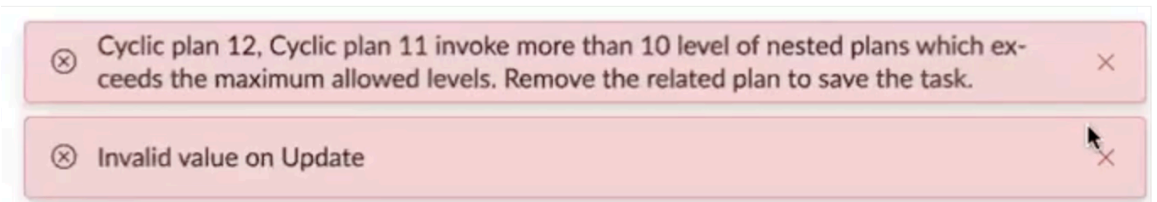
Uma dependência cíclica ocorre quando duas ou mais tarefas de recuperação dependem uma da outra, direta ou indiretamente. Começando com Xanadu versão, é possível evitar dependências cíclicas em tarefas de recuperação, garantindo que o mesmo plano não seja acionado várias vezes.



Por exemplo, se a tarefa de recuperação no Plano 1 acionar o Plano 2, o Plano 2, em seguida, acionar o Plano 3 e o Plano 3 acionar subsequentemente o Plano 1, esta sequência criará uma dependência cíclica. Uma mensagem de erro, semelhante ao exemplo fornecido, é exibida para informar aos usuários que o acionamento do plano resultou em uma dependência cíclica e sugere a seleção de um plano relacionado alternativo. Escolher um plano relacionado diferente nesses casos ajuda a evitar esses problemas durante um evento.



Se os planos forem ativados além de 10 níveis ou links hierárquicos que envolvem mais de 10 níveis de planos forem estabelecidos, uma mensagem de erro será exibida, informando a remoção do plano antes que o registro possa ser salvo.

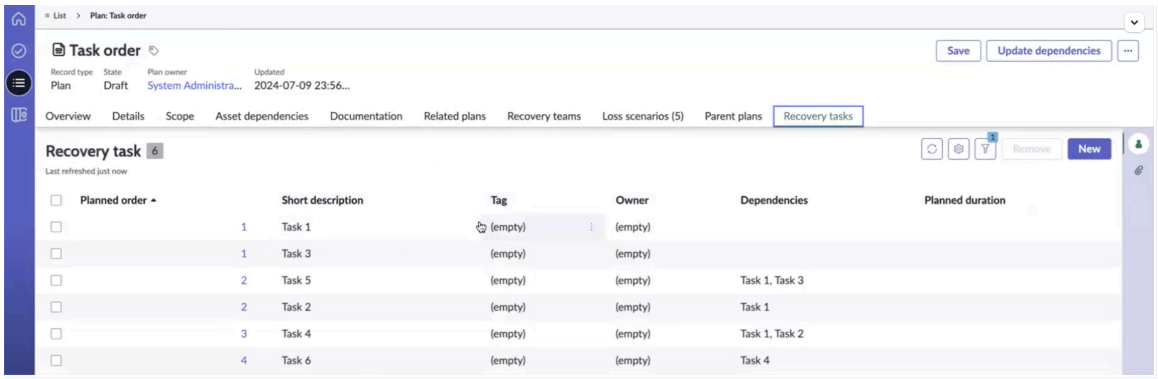


Começando com Xanadu, as tarefas de recuperação são organizadas com base em suas dependências. Você tem a flexibilidade de atribuir dependências às tarefas e a aplicação determina uma sequência para essas tarefas com base nas dependências atribuídas. Se houver tarefas sem dependências vinculando-as, elas poderão ser manipuladas simultaneamente.

Nota: Você pode editar `sn_bcp.sync_order_calculation_task_limit` propriedade para mudar a contagem da ordem da tarefa de recuperação para que ela seja calculada de forma síncrona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A sequência de tarefas descrita na ilustração é esclarecida com o seguinte exemplo:

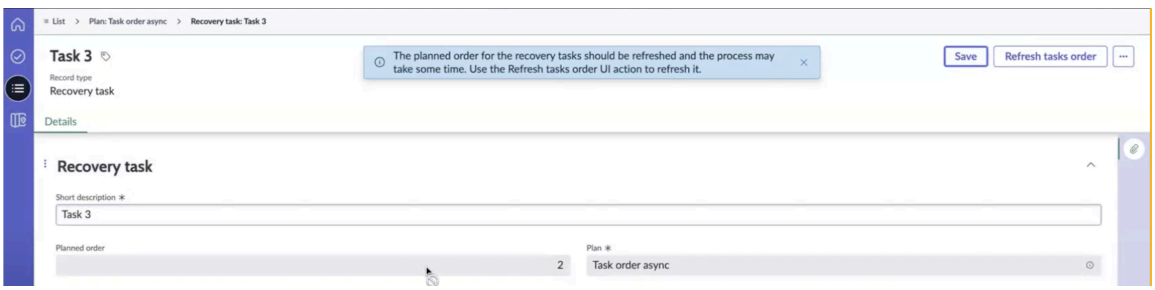
a. A Tarefa 1 e a Tarefa 3 são independentes uma da outra, permitindo que sejam executadas ao mesmo tempo, e ambas recebem uma ordem planejada de 1.

b. A tarefa 5 depende da Tarefa 1 e da Tarefa 3 e, portanto, ela recebe uma ordem planejada de 2.

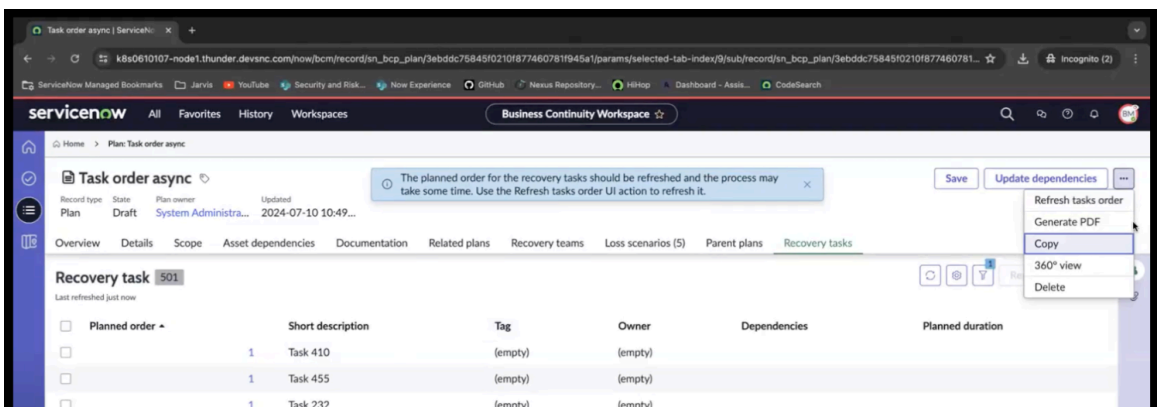
c. A tarefa 6 depende da Tarefa 4, que tem uma ordem planejada de 3. A ordem planejada para a Tarefa 6 é definida como 4.

As tarefas podem ser realizadas simultaneamente, permitindo que vários usuários colaborem no mesmo plano de uma só vez. Quando uma dependência é atualizada para uma tarefa e a tarefa é salva, a ordem planejada das tarefas é recalculada com base na dependência removida.

Se você tiver mais de 500 tarefas de recuperação e as dependências forem atualizadas, a ordem planejada dessas tarefas de recuperação não será atualizada instantaneamente. Em vez disso, uma mensagem informativa é exibida, sugerindo que a ordem planejada das tarefas de recuperação seja atualizada usando **Atualizar ordem de tarefas** Ação de IU.



A opção de atualizar a ordem da tarefa também pode ser acessada no menu no registro do plano, conforme ilustrado no exemplo.



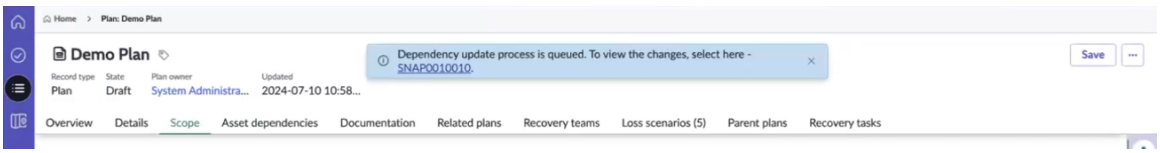
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você precisa reordenar tarefas de recuperação em um plano, os usuários são informados por meio de uma mensagem de que o processo de reordenação pode levar algum tempo. Eles podem usar **Atualizar ordem de tarefas** Ação de IU para atualizar o pedido.

4. Em **Escopo** adicione um escopo primário e seus ativos relacionados.

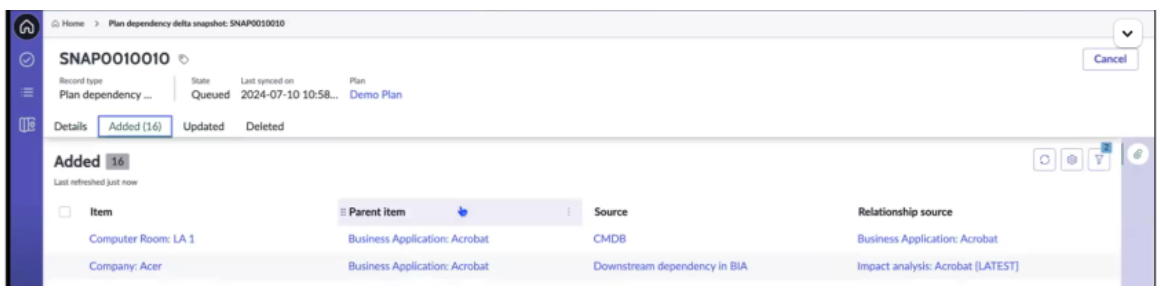
   Você pode atualizar as dependências selecionando **Atualizar dependências** , que agora extrai ativos relacionados e seus relacionamentos. É exibida uma mensagem informando que as dependências estão sendo atualizadas e você deve atualizar a página para exibir as dependências atualizadas.



   Você pode exibir atualizações de dependência no registro de snapshot.



   A coluna do item primário em **Adicionado** mostra o item primário do novo ativo. Todos os itens dependentes do item primário são mostrados na coluna Item, conforme mostrado no exemplo. A coluna Origem mostra se a origem é de CMDB Dependência Manual ou downstream no BIA. Ele é usado para BIA downstream. Selecionar o link do registro de BIA mostra que as dependências são derivadas deste registro de BIA.



5. Para adicionar um colaborador da lista ao registro do plano de continuidade de negócios, inicie o. **Colaboradores** selecionando **Colaboradores** ícone na barra lateral.

   Os colaboradores do BCP com a função sn_bcp.plan_contributor têm acesso de leitura, gravação e exclusão ao plano de continuidade de negócios. Se você tiver a função de gerente de BCP, líder de GCN ou colaborador do plano, poderá adicionar ou remover os colaboradores. Os colaboradores do BCP podem editar a lista de colaboradores e editar o BCP.

6. Para reverter um plano de continuidade de negócios (BCP) arquivado para **Rascunho** estado, selecione **Editar** botão.
   Começando com GCN Versão 9,0.x, você pode reverter um plano de continuidade de negócios (BCP) arquivado para o. **Rascunho** selecione **Editar** botão no formulário. Ele ajuda você a ter mais flexibilidade no gerenciamento de planos de continuidade de negócios e registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para executar mais ações no BCP, selecione **Mais ações** .

Etapa	Descrição
Selecione **Discutir** .	Adicione o assunto da discussão e adicione participantes que tenham acesso ao registro. Inclua uma breve mensagem para os participantes e selecione **Iniciar discussão** .
Selecione **Gerar MS Word** .	Gere um relatório do registro de BIA, BCP, exercício ou crise em Microsoft Word formato. . Microsoft Word Uma cópia do registro BCP foi gerada com sucesso e você pode baixar.
Selecione **Gerar PDF** .	Gere um PDF do BCP com o legado ou Avaliação inteligente. O PDF do registro BCP é gerado com sucesso e você pode baixar. Na seção Avaliações de impacto do PDF, os detalhes da avaliação inteligente são abordados, incluindo perguntas e respostas para RPO e RTO em formato tabular, junto com dependências, colaboradores e anexos.
Selecione **Copiar.**	Crie uma cópia do BCP. Detalhes do BCP, incluindo seu estado, avaliações, perguntas e respostas, são copiados para a instância e exibidos na página inicial na seção BCP e na lista BCP. Confirme o nome do novo BCP.
Selecione **vista de 360º** .	Gere relacionamentos de 360º para o BCP. Uma apresentação gráfica do BCP e seus relacionamentos é exibida. Atualize a ordem planejada da tarefa de recuperação
Selecione **Excluir.**	Exclua o registro BCP. Uma mensagem de aviso é exibida informando que a exclusão do registro resultará em uma exclusão automática de registros relacionados, o que também pode fazer com que uma cascata de registros adicionais seja excluída.

8. Selecione **Save** (Salvar).
   O plano é salvo em **Rascunho** E ele é exibido na exibição de lista dos registros de planejamento.
9. Selecione **vista de 360º** botão para atualizar o pedido planejado para a tarefa de recuperação.
10. Selecione **Gerar PDF** Botão para gerar o BCP em formato PDF.
11. Para criar uma cópia do BCP, selecione **Cópia** botão.
12. Selecione **vista de 360º** botão para gerar os relacionamentos de 360º para o plano.
13. Selecione **Excluir** para excluir o plano.

Formulário Criar novo plano

Use o formulário Criar novo plano em Espaço UIB da GCN Para adicionar os detalhes sobre o plano de continuidade de negócios (BCP).

Formulário Criar novo plano

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo plano

Campo	Descrição
Guia "Visão geral"	
Estado	Componente de passo que exibe os estados do plano de continuidade de negócios.
Guia de detalhes	
Nome	Nome do plano de continuidade de negócios. Você pode descrever o BCP com 255 caracteres.
Modelo	Modelo que você pode usar como modelo para criar o BCP. O modelo BIA tem os elementos primários (aplicações, processos de negócios e locais), as categorias de impacto e os ativos dependentes identificados para o tipo de avaliação.
Tipo	Tipo do plano de continuidade de negócios. Opções disponíveis incluem: • Plano de continuidade • Plano de recuperação • Plano de resposta a crises
Unidade de negócios	Unidade de negócios para a qual o plano de continuidade de negócios foi criado. Opções disponíveis incluem: • Finanças • RH • TI • Jurídico • Marketing • Vendas
Departamento	Departamento relacionado à unidade de negócios. Você pode selecionar o departamento com base na unidade de negócios selecionada.
Proprietário do plano	Responsável pelo plano de continuidade de negócios.
Expira	Campo somente leitura. Data de vencimento do plano.
Líder de GCN	Líder de GCN para o plano de continuidade de negócios.
Descrição	Descrição do plano de continuidade de negócios.
Ícones exibidos na barra lateral do registro	
Colaboradores	Ícone para preencher o painel lateral no registro. Você pode adicionar colaboradores ao plano de continuidade de negócios no painel.
Anexo	Painel em que o PDF do plano de continuidade de negócios está anexado.
Modelo	Painel para preencher o modelo do plano de continuidade de negócios. Você pode exibir todos os modelos ou modelos personalizados neste painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

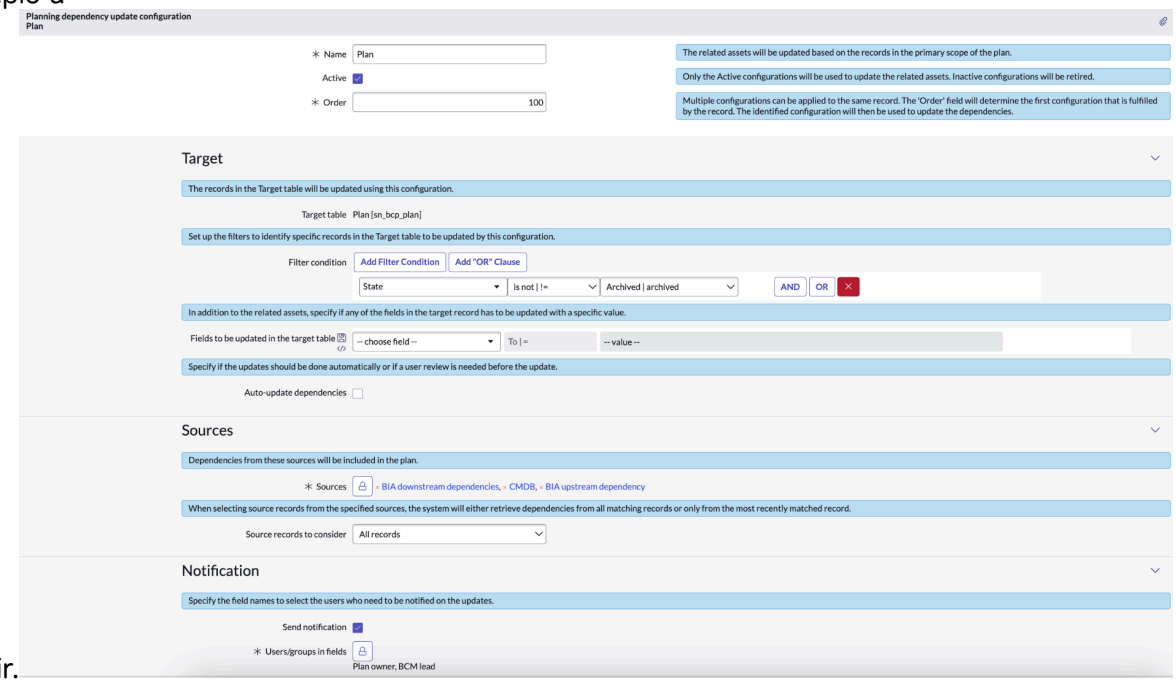
Atualização automática de programação de ativos relacionados

Você pode programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB. Você pode receber uma notificação por e-mail com detalhes das atualizações de dependência do plano do GCN aplicação. As dependências são obtidas de diferentes origens, como dependência ascendente do BIA, dependências downstream do BIA e CMDB.

Programar uma atualização automática dos ativos relacionados

. GCN Os administradores podem programar uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB. Você pode acessar o módulo de configuração de atualização automática navegando até **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configuração da atualização de dependência de planejamento**.

O módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento é mostrado no exemplo a seguir.



. GCN os administradores selecionam **Atualizar dependências automaticamente** . GCN a aplicação agenda uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos. Da mesma forma, quando **Enviar notificação** a opção está selecionada, a. GCN a aplicação envia e-mails automatizados para os proprietários do plano sobre as atualizações de dependência.

As dependências de planejamento são obtidas de diferentes origens, como dependência ascendente de BIA, dependências descendentes de BIA e CMDB.

Nota: Nos planos, as dependências são obtidas para todos os ativos de escopo primário.

A configuração do módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento é uma atividade única. Depois que as origens são configuradas no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, as atualizações são sincronizadas no plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar o módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento, consulte Configurar atualizações de dependência de planejamento.

Usando as dependências atualizadas com Xanadu versão

Começando com Xanadu Versão, você pode usar as dependências atualizadas do registro de BIA mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. As informações das colunas rotuladas Item relacionado BIA, RTO (Recovery Time Objective, objetivo de tempo de recuperação) do item relacionado, RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação) do item relacionado e Camada de recuperação do item relacionado são usadas para determinar o período de recuperação necessário e as necessidades de backup de dados, que são exibidas nas colunas Tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessários do registro BIA.

Para obter mais informações sobre a opção de registros de BIA de origem nos módulos de configuração de dependência, consulte Definir a configuração de atualização de dependência de planejamento.

Nota: A condição de filtro na definição do elemento é usada para adicionar itens de configuração (ICs) específicos por meio do pop-up. . **Atualizar dependências** A ação de IU também considera o filtro de definição do elemento e recupera os ICs relacionados do item de configuração listado em **Aplica-se a.** Campo da BIA. Esses relacionamentos são recuperados da tabela Relacionamentos de IC.

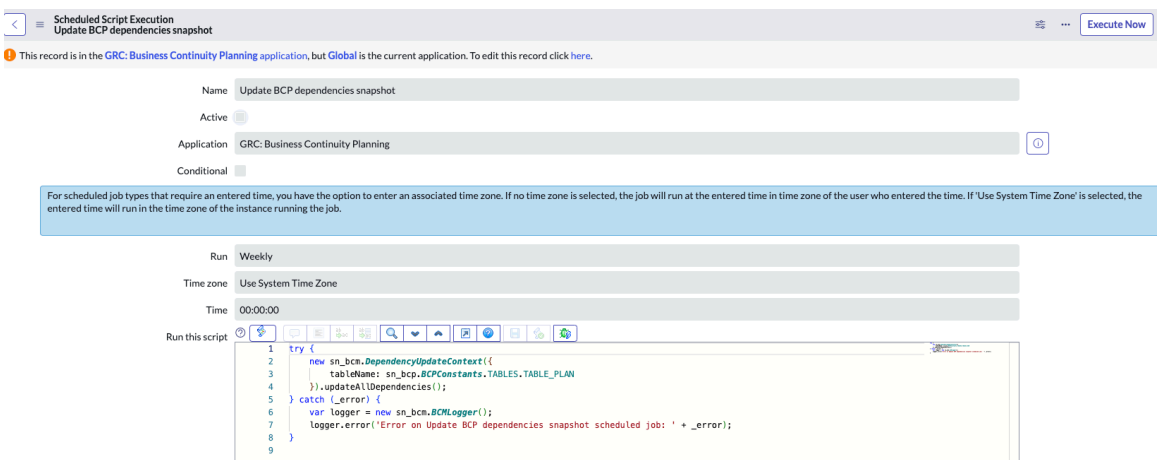
Funções associadas à atualização automática dos ativos relacionados nos planos

Usuários com as seguintes funções normalmente atualizam os ativos relacionados nos planos:

- . GCN gerentes de programas, GCN planejadores, e. GCN os gerentes podem atualizar os ativos relacionados nos planos.
- GCN Os administradores podem configurar o módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento.

Usando o trabalho agendado para atualizar automaticamente as dependências

. *Update BCP dependencies snapshot*o trabalho agendado é enviado como parte do sistema de base. Ele é executado em intervalos regulares e busca os ativos relacionados atualizados nos planos. O trabalho agendado é mostrado no exemplo a seguir.

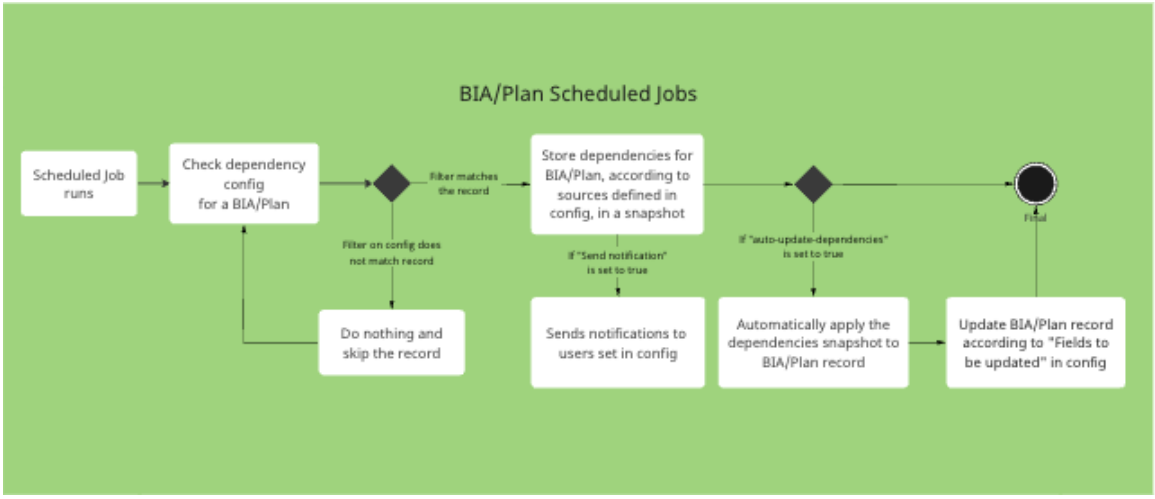


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O trabalho agendado não está marcado como Ativo por padrão. Para executar o trabalho agendado em intervalos regulares, os administradores do sistema podem selecionar **Ativo** e selecione **Executar agora** para configurar uma programação. O trabalho agendado é executado em intervalos regulares, verifica os registros do plano em busca de mudanças e busca os ativos relacionados atualizados para os registros de planejamento. Ele cria um registro de snapshot para cada atualização de registro de planejamento.

O trabalho agendado processa um fluxo de trabalho para verificar as mudanças nos relacionamentos e salvar as atualizações de dependência automaticamente, conforme mostrado no exemplo a seguir.



1. O trabalho agendado é executado semanalmente, verifica a configuração de ativos relacionados para cada registro de planejamento e busca os ativos relacionados das origens definidas em **Origens** Do módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento.
2. O trabalho agendado se refere à condição de filtro definida na configuração (módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento). Se a condição corresponder ao registro de planejamento, o trabalho agendado buscará e armazenará os ativos relacionados para o plano no registro de snapshot, de acordo com as origens definidas na configuração. Se a condição do filtro não corresponder ao registro de planejamento, a aplicação ignorará o registro.
3. . **Enviar notificação** a opção está definida como **Verdadeiro** No módulo Configuração de atualização de dependência de planejamento, os usuários do conjunto de registros de planejamento na configuração são notificados sobre os ativos relacionados atualizados por meio do trabalho agendado.
4. . **Atualizar dependências automaticamente** a opção está definida como **Verdadeiro** No módulo Configuração de atualização de dependência de planejamento, o trabalho agendado aplica automaticamente o snapshot de dependência de plano ao registro de planejamento.
5. Como etapa final, o trabalho agendado atualiza o registro de planejamento de acordo com os campos a serem atualizados na configuração.

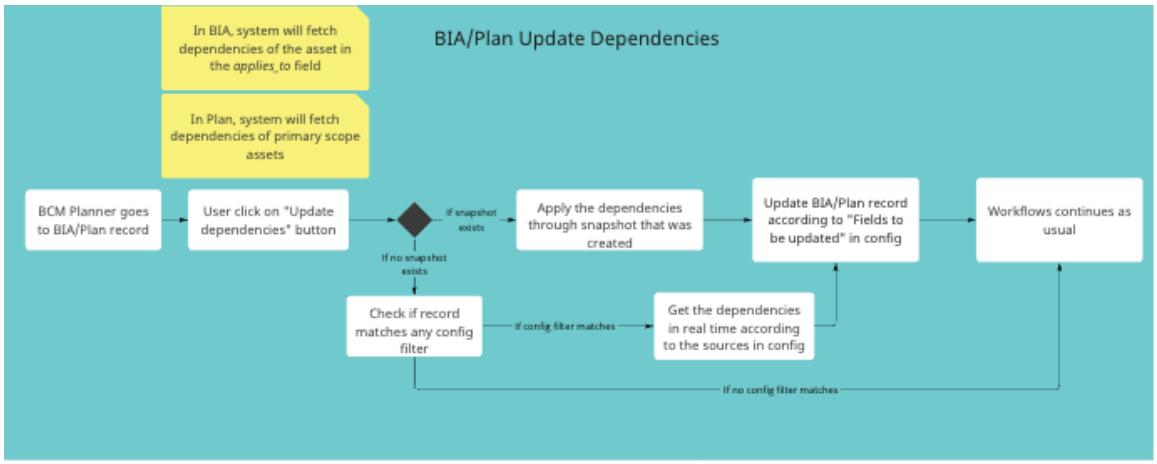
Atualizando as dependências manualmente

. GCN usuário da aplicação, você pode atualizar as dependências do plano instantaneamente usando **Atualizar dependências** Ação de IU. Dessa forma, você pode atualizar as dependências manualmente antes que o trabalho agendado seja executado

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de acordo com a programação semanal. Em seguida, as dependências são atualizadas nas origens e um registro de snapshot da atualização do registro de planejamento é criado.

Consulte o fluxo de trabalho a seguir para usar o. **Atualizar dependências** Ação de IU e atualização manual das dependências de planejamento:



1. . GCN o planejador navega até o registro de planejamento. A aplicação busca as dependências dos ativos de escopo primário definidos no plano.
2. . GCN o planejador seleciona **Atualizar dependências** Ação de IU.
3. Se o registro de snapshot existir para a atualização, o. GCN o planejador aplica as dependências de planejamento por meio do snapshot e atualiza o plano de acordo com **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho do plano continua para as próximas etapas, como solicitar revisão e aprovação.

   Se o registro de snapshot não existir para a atualização, o. GCN o planejador verifica se o registro de planejamento corresponde a qualquer filtro de configuração:

   - Se o registro de planejamento corresponder a qualquer filtro de configuração, a aplicação obterá as dependências em tempo real de acordo com as origens na configuração. Em seguida, o. GCN o planejador atualiza o registro de planejamento de acordo com **Campos a serem atualizados** na configuração. O fluxo de trabalho do plano continua para as próximas etapas.
   - Se o registro de planejamento não corresponder ao filtro de configuração, o fluxo de trabalho do plano continuará para as próximas etapas.

Para obter mais informações sobre como atualizar as dependências de planejamento manualmente, consulte Atualize as dependências de planejamento.

Nota:

Nota: O módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento é usado para usar o trabalho agendado e para atualizar as dependências de planejamento manualmente (usando o. **Atualizar dependências** Ação de IU).

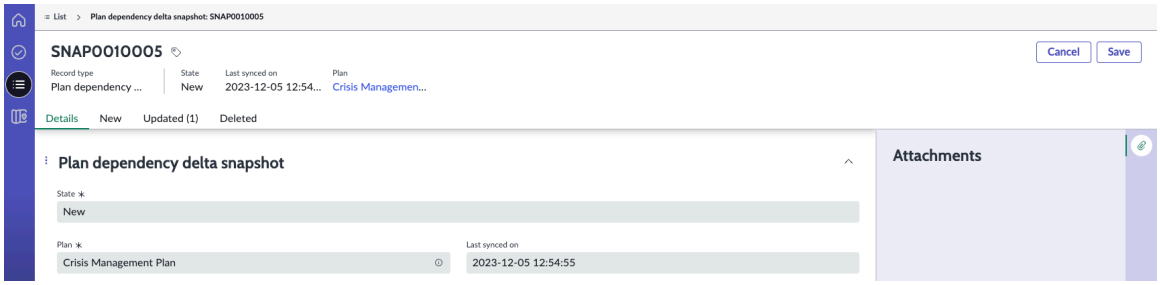
Registro de snapshot do plano

Quando o trabalho agendado é executado em intervalos definidos, ele cria um registro de snapshot de cada atualização de plano na aplicação. O registro de snapshot contém o delta das mudanças na configuração, como ativos novos, atualizados e excluídos do plano. Os registros de snapshot são listados no módulo Atualizações pendentes na exibição da lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planejamento no Espaço de continuidade de negócios. Um registro de snapshot é mostrado no exemplo a seguir.



Quando um registro de snapshot é criado, a aplicação exibe uma mensagem de IU para informar os usuários sobre as atualizações de dependência de planejamento. . GCN a aplicação armazena um snapshot ativo para um plano de cada vez. Os snapshots que estão no **Concluído** e que não foram atualizados há seis meses são removidos da aplicação automaticamente.

Se o registro de planejamento não tiver mudanças nas dependências, um registro de snapshot não será criado para esse registro de planejamento.

Estrutura de relação de dados

Ao criar um plano de continuidade de negócios, você deve atualizar os ativos relacionados nos planos. Começando com Zurich versão, o. Estrutura de relação de dados(com.sn_app_grc_relationship_config) a aplicação oferece suporte ao GCN aplicação com a estrutura subjacente para buscar os ativos relacionados nos planos. . Estrutura de relação de dados a aplicação é instalada com GCN aplicação por padrão.

Para obter mais informações sobre Estrutura de relação de dados, consulte Estrutura de relação de dados.

Atualize as dependências de planejamento

Atualize as dependências do plano manualmente a partir do snapshot se o trabalho agendado não estiver ativado no módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento. Você pode atualizar as dependências em um plano ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra um BCP no **Rascunho** e navegue até **Escopo** guia.

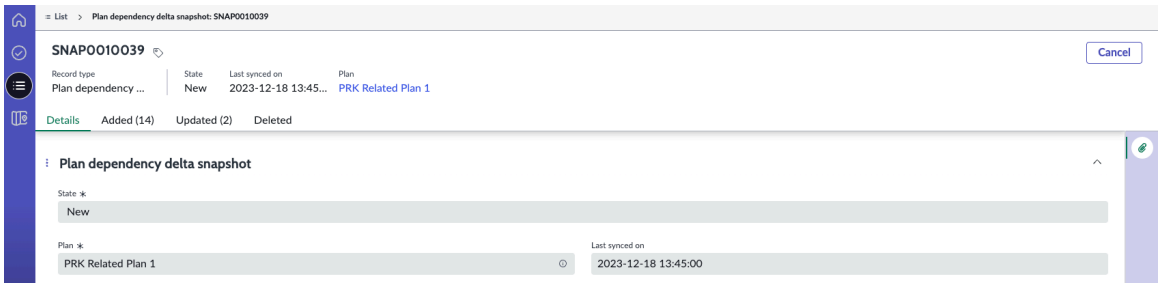
   Se as dependências tiverem sido atualizadas nas origens, o trabalho agendado buscará as dependências. Você pode selecionar o registro de snapshot para exibir as atualizações.

3. Para exibir o registro de snapshot, selecione **Atualizações pendentes** do **Planejamento** exiba a lista e selecione um registro de snapshot.

   O snapshot delta de dependência do plano é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. GCN A aplicação armazena um snapshot ativo para o BCP de cada vez. Os snapshots que estão no **Concluído** e que não foram atualizados nos últimos seis meses são removidos da aplicação automaticamente.

4. Para atualizar as dependências manualmente, navegue até o plano e selecione **Atualizar dependências** .
   Uma mensagem de IU é exibida na tela: As dependências estão sendo atualizadas.
5. Para salvar as mudanças no plano, selecione **Salvar** .
   Os responsáveis pelo plano e o líder do GCN podem atualizar as dependências de planejamento salvando as mudanças no plano.

Adicione ativo e escopo ao BCP

Adicione um ativo e o escopo ao plano de continuidade de negócios (BCP). Em seguida, você pode exibir os elementos primários no Espaço configurável da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode selecionar um ativo primário e rastrear seus ativos relacionados no plano. Você também pode designar o mesmo ativo como primário ou relacionado no plano, conforme indicado na coluna Tipos do registro do plano. Para adicionar os ativos relacionados em **Dependências de ativos** , selecione **Atualizar dependências** botão no plano . A origem do relacionamento é exibida na coluna Origem primária, que inclui origens como Configuration Management Database (CMDB), Manual, BIA upstream ou BIA downstream.

Você pode verificar a coluna Tipos em **Escopo** para ver a classificação de um ativo. Um ativo pode ser classificado como um tipo de escopo primário, um tipo de ativo relacionado ou ambos. Para entender a origem do relacionamento de ativos relacionados, como um BIA ascendente ou um ativo do CMDB do qual a dependência se originou, consulte a coluna Origem do relacionamento nos registros Ativo do plano e snapshot. A coluna de origem do relacionamento em **Dependências de ativos** mostra o registro real responsável por extrair este relacionamento. Se duas análises de impacto nos negócios (viés) tiverem as mesmas dependências de ativos, o BIA mais recente será reconhecido como a origem do relacionamento e será mostrado na coluna Tipos no plano.

Você pode usar a exibição hierárquica no formulário do plano para exibir o relacionamento primário-secundário dos ativos. Você pode alternar a exibição para exibir a exibição de lista ou a exibição hierárquica. Quando as dependências são atualizadas, os valores nas colunas a seguir do **Escopo** e. **Dependências de ativos** as guias são atualizadas e codificadas por cores para referência, conforme mostrado nos exemplos:

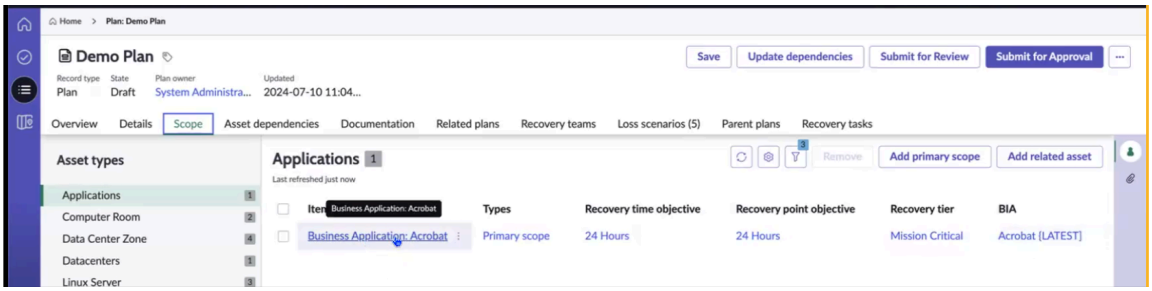
- AIN
- Objetivo de tempo de recuperação (RTO)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Objetivo de ponto de recuperação (RPO)
- Nível de recuperação (RT)

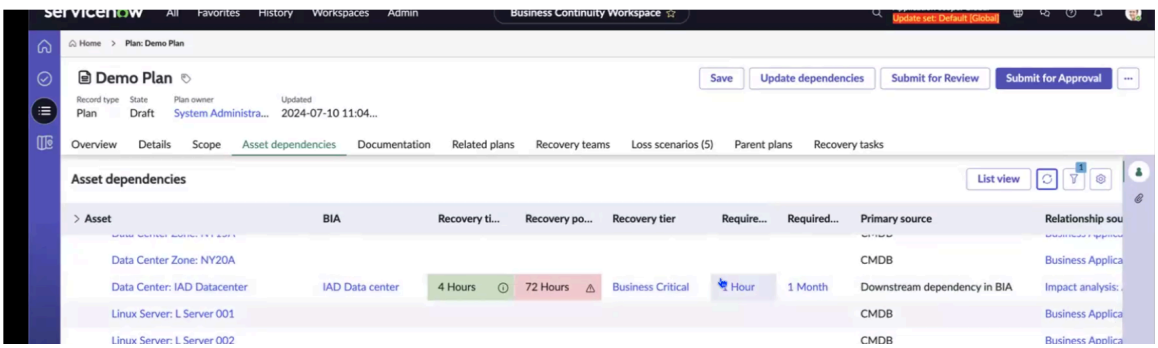
Você pode usar as dependências atualizadas do registro de BIA mais recente para conduzir uma avaliação de dependência em um ativo. Empregar essas dependências atualizadas permite que você execute com precisão a análise de impacto nos negócios. Além disso, ele ajuda a determinar o período de tempo de recuperação essencial e as necessidades de backup de dados para os ativos, que são mostrados nas colunas Período de tempo de recuperação necessário e Backup de dados necessário do registro de BIA.



A exibição hierárquica é usada para avaliar os valores de BIA, RTO (Recovery Time Objective, objetivo de tempo de recuperação), RPO (Recovery point Objective, objetivo de ponto de recuperação) e RT (Recovery Tier, objetivo de recuperação) entre os ativos primários e relacionados em um plano. A codificação por cores ajuda os planejadores da Gestão de continuidade de negócios (GCN) a comparar estas métricas:

- As linhas em que o valor de RTO ou RPO do ativo primário é inferior ao do ativo relacionado são marcadas em vermelho.
- As linhas em que o valor de RTO ou RPO do ativo primário excede o do ativo relacionado são marcadas em verde.
- As linhas em que os valores de RTO ou RPO dos ativos primários e relacionados são idênticos são marcadas em amarelo.
- As linhas em que os valores de RTO ou RPO dos ativos primários estão ausentes permanecem sem cor.

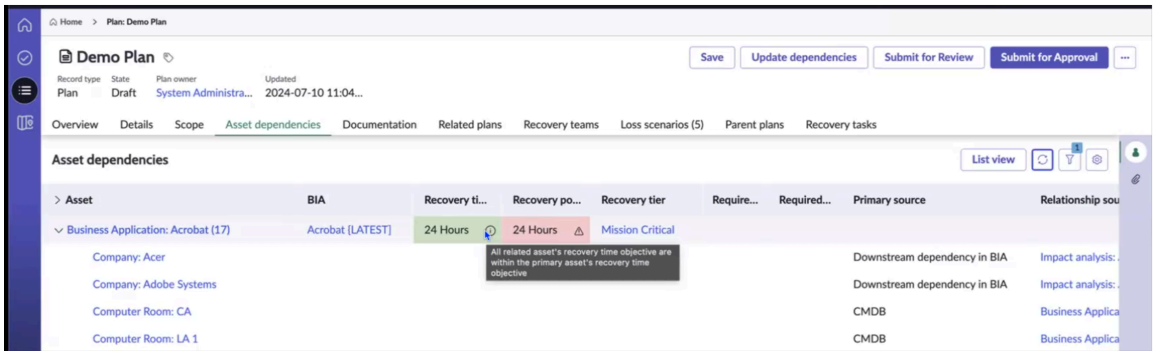
Por exemplo, se o valor de RTO do ativo primário exceder o valor do ativo relacionado, ele será marcado em verde. Se o valor de RTO do ativo primário for menor do que o valor do ativo relacionado, ele será marcado em vermelho.



Quando você passa o mouse sobre o ícone de informações na coluna, ele mostra os dados de comparação do ativo primário e relacionado, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

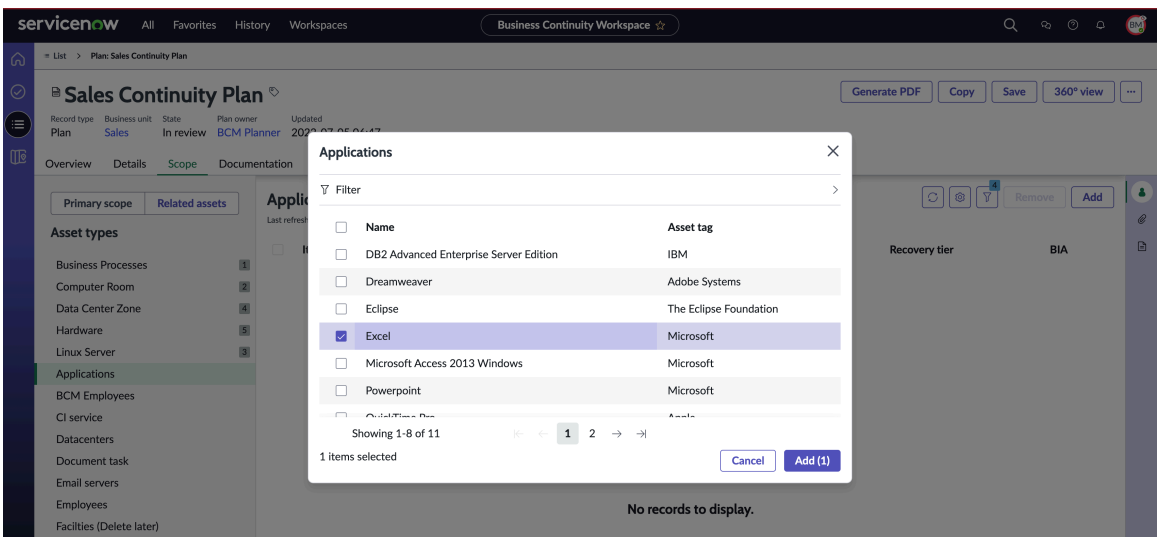
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano no **Nome** coluna.
3. Selecione **Escopo** e adicione o escopo primário para o plano de continuidade de negócios.
   Se o plano for criado a partir de um modelo de plano, você poderá exibir os elementos primários definidos no modelo de plano.
4. Selecione **Dependências de ativos** guia.

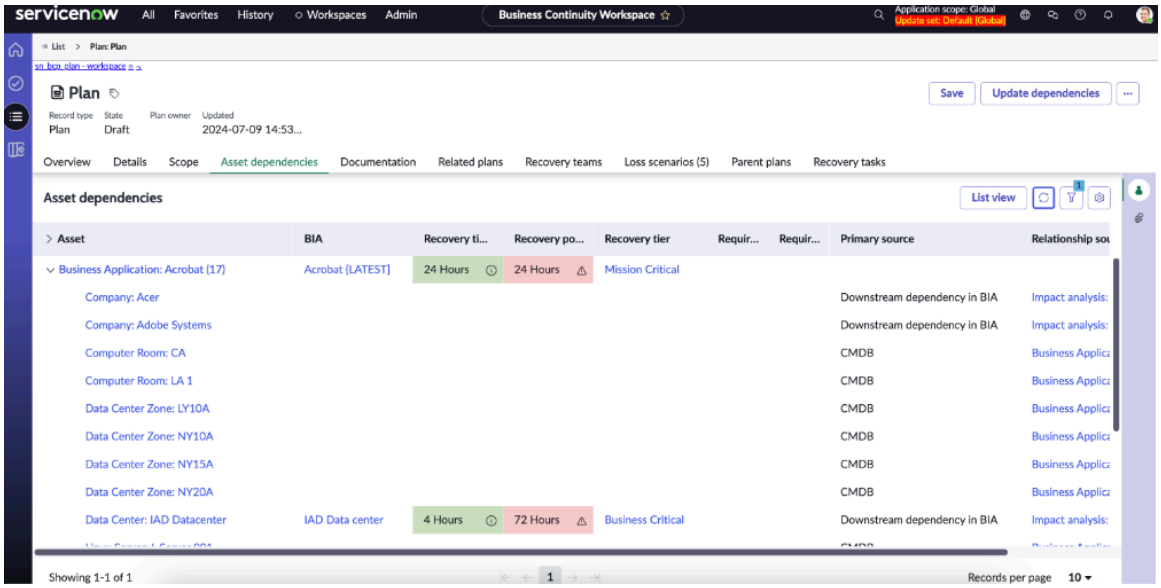
   As dependências de ativos mostram os relacionamentos dos ativos e permitem que os usuários avaliem o risco ou as lacunas quando os ativos estão operacionais inativos. O exemplo a seguir mostra como adicionar um tipo de ativo ao plano de continuidade de negócios.



   Um plano de amostra com vários tipos de ativos é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **Save** (Salvar).

Criar seções de documentação

Crie uma seção de documentação no plano de continuidade de negócios. Em seguida, você pode documentar os recursos de recuperação do seu plano de continuidade de negócios em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes ações de IU estão disponíveis para as seções de documentação:

- **Atualização** Atualizar uma seção de documentação existente.
- **Excluir** : Exclua uma seção de documentação existente.
- **Redefinir para modelo** Redefina uma seção de documentação existente para o modelo de seções de documentação. Você pode exibir os modelos disponíveis navegando até **Seções de documentação** de **Continuidade de negócios** no navegador de aplicações. Para uma seção de documentação existente, o **Atualização** , **Excluir** e **Redefinir para modelo** ações estão disponíveis. Para uma nova seção de documentação, o. **Redefinir para modelo** a ação não está disponível.

> **Nota:** Quando você cria uma seção de documentação no **Documentação** sem usar o modelo de plano, o. **Redefinir para modelo** A ação de IU não está disponível para essa seção de documentação.

Procedimento

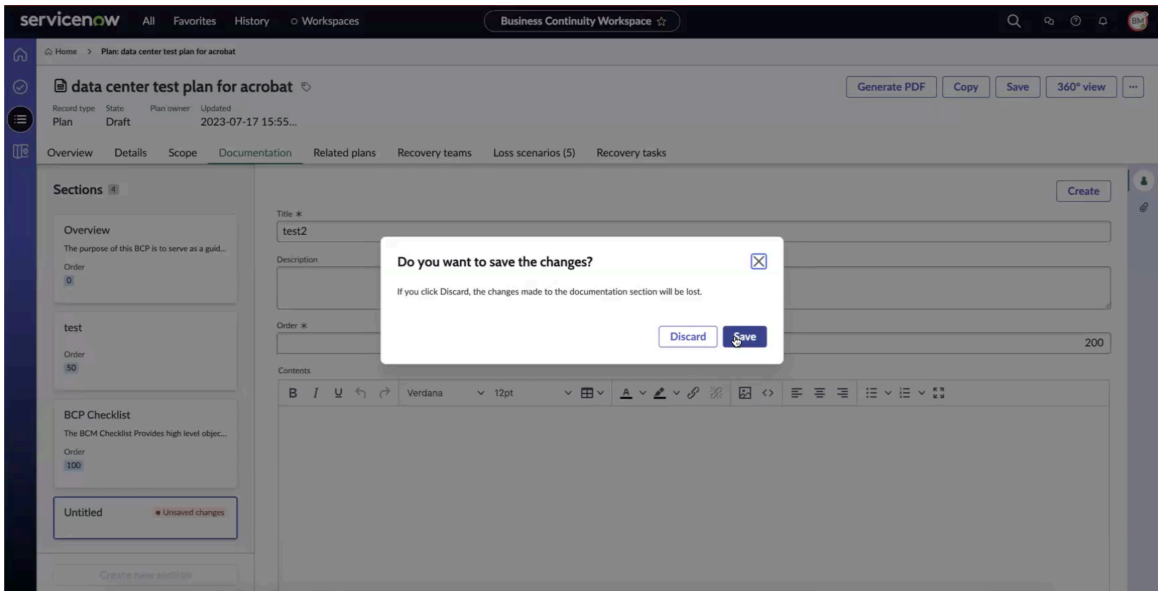
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano no **Nome** coluna.
3. Selecione **Documentação** do plano.
4. Selecione **Criar nova seção** .

Você pode adicionar uma seção de documentação no plano de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

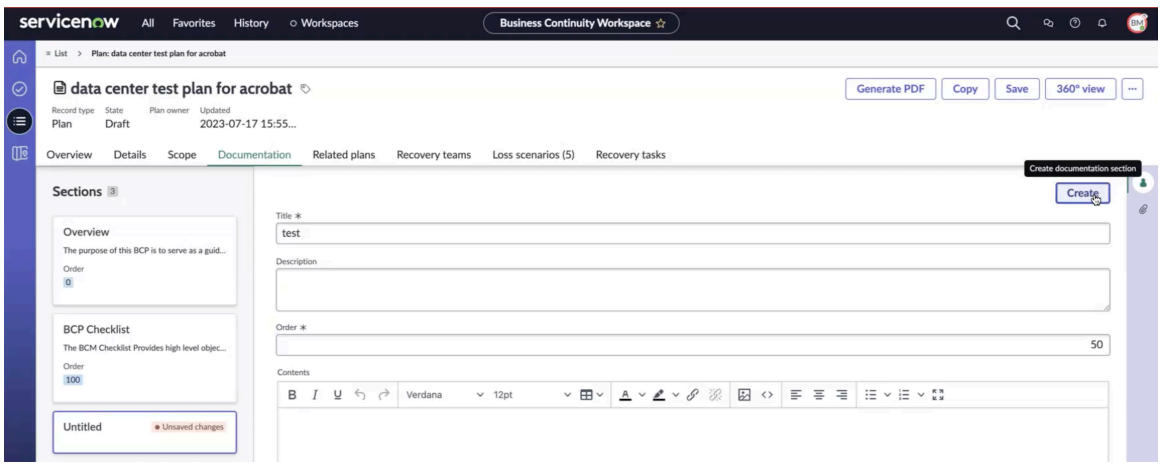
Se você criar uma seção de documentação e sair sem salvar as mudanças, a seção de documentação será marcada como **Sem título** com **Mudanças não salvas** marque conforme mostrado no exemplo a seguir. A seguinte mensagem é exibida na tela: Deseja salvar as mudanças?



Se você selecionar **Salvar** , a seção de documentação é salva no plano. Se você selecionar **Descartar** , as mudanças na seção de documentação não são salvas.

5. Para criar uma seção de documentação, selecione **Criar** .

O exemplo a seguir mostra as seções de documentação Visão geral e Lista de verificação de BCP em um plano de continuidade de negócios. A seção de documentação Visão geral tem um valor de pedido de 0. A seção de documentação da check-list do BCP tem um valor de pedido de 100.

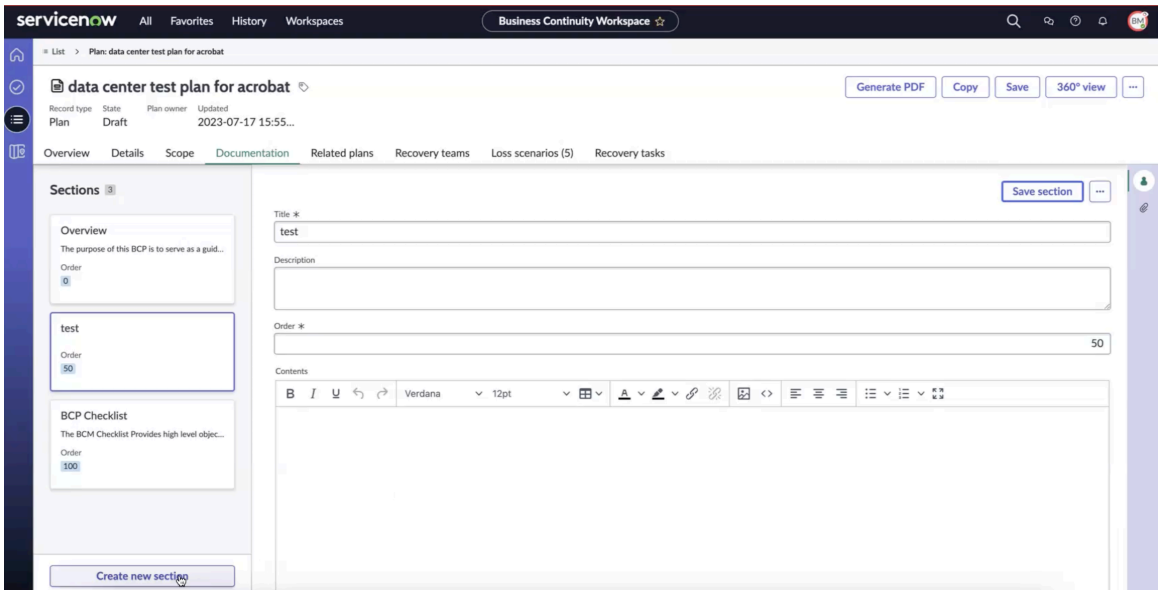


Para criar uma seção de documentação que seja exibida como a segunda seção no painel Seções, atribua a ela um valor de pedido que seja maior que 0 e menor que 100, como 50.

A seção de documentação com um valor de pedido de 50 é exibida como a segunda seção de documentação no painel Seções no **Documentação** guia.

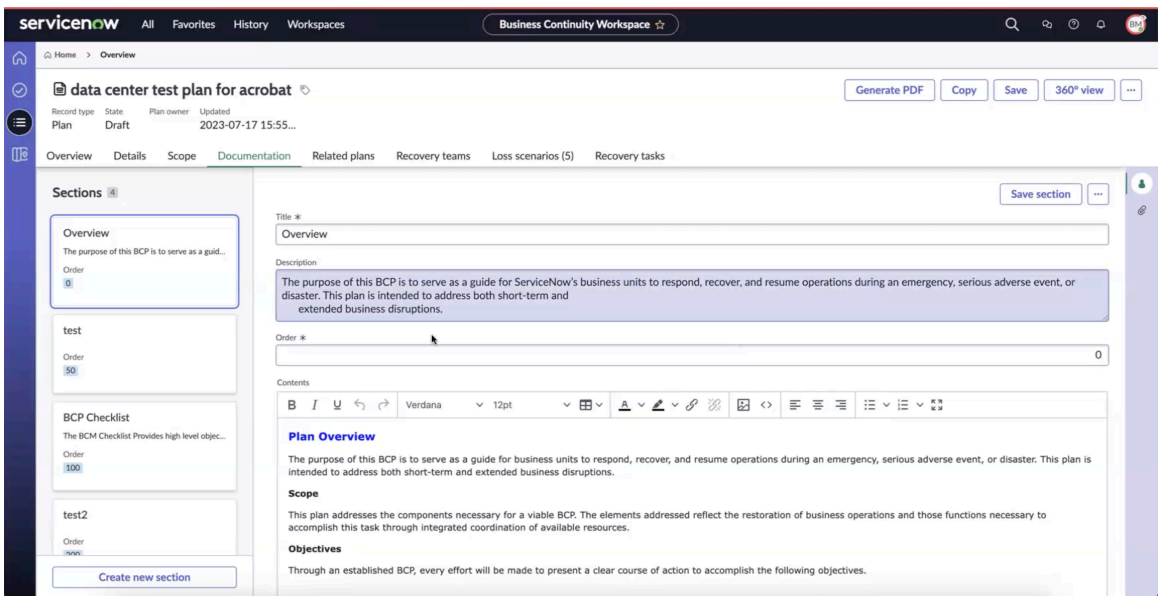
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Para salvar a seção de documentação no plano, selecione **Salvar seção** .

   A seção de documentação é salva no plano de continuidade de negócios.



7. Para excluir uma seção de documentação no plano, selecione **Excluir** .
8. Para redefinir uma seção de documentação para seu modelo, selecione a opção Mais ações (**...**) e selecione **Redefinir para modelo** .

Adicione planos relacionados e equipes de recuperação

Adicione seus planos relacionados à continuidade de negócios e equipes de recuperação ao seu plano de continuidade de negócios. Em seguida, você pode exibir os detalhes em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcp.plan_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

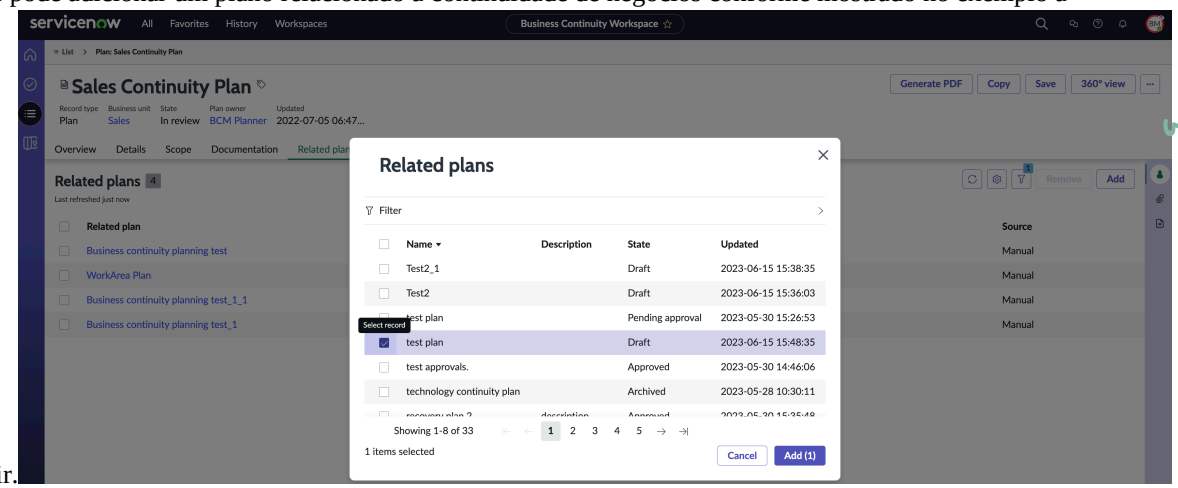
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar os planos relacionados que estão listados em Espaço exibir. Quando um plano relacionado é adicionado em um exercício ou evento, ele é acionado a partir de uma tarefa se a tarefa estiver marcada como uma dependência.

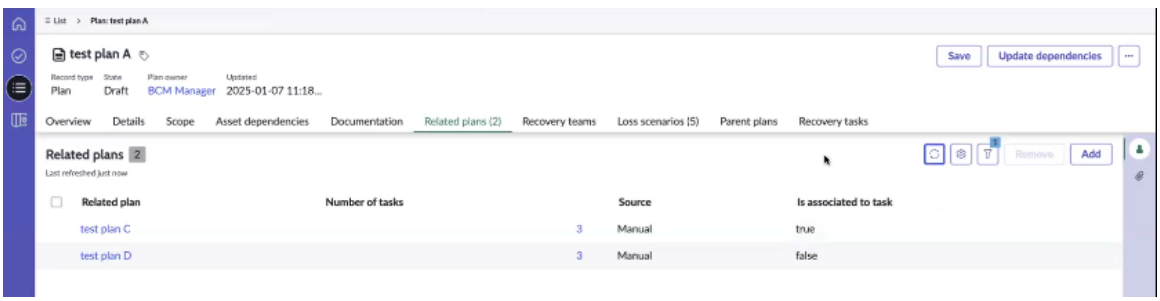
Anteriormente, adicionar um plano relacionado incluiria automaticamente um link para o registro do plano em sua lista de registros. No entanto, com a introdução do Xanadu este processo foi alterado para um relacionamento unidirecional e o registro do plano relacionado não exibe mais o link para o registro do plano original. Para inserir manualmente o link, você pode ir para a guia Planos relacionados e adicionar o link. Esta atualização fornece a flexibilidade para designar o relacionamento do plano como um relacionamento primário-secundário ou irmão.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano no **Nome** coluna.
3. Selecione **Planos relacionados** e selecione **Adicionar** .
   Você pode adicionar um plano relacionado à continuidade de negócios conforme mostrado no exemplo a seguir.



Uma nova coluna, "Está associada à tarefa", foi adicionada à tabela Planos relacionados. Caso contrário, este campo será definido como Verdadeiro se o plano relacionado estiver associado a uma tarefa de recuperação e como Falso. O exemplo mostra que o plano de teste C está associado à tarefa 1 do plano A, portanto, a coluna "Está associado à tarefa" está definida como verdadeira.



Nota: Planos relacionados associados a uma tarefa são criados como planos secundários em eventos. Se os planos relacionados não estiverem associados a nenhuma tarefa, eles serão criados como planos relacionados, mas não como planos secundários em eventos.

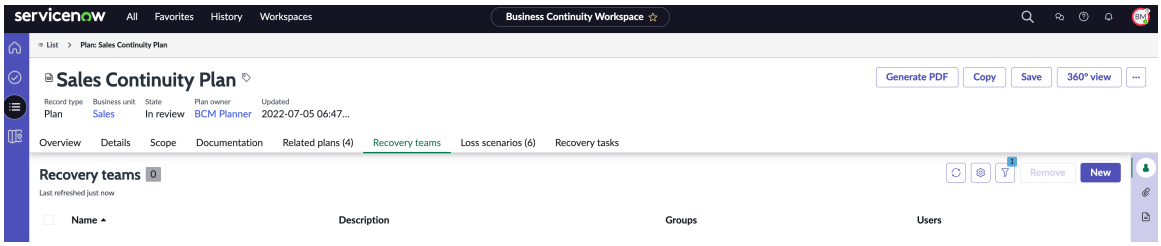
Tradução automática

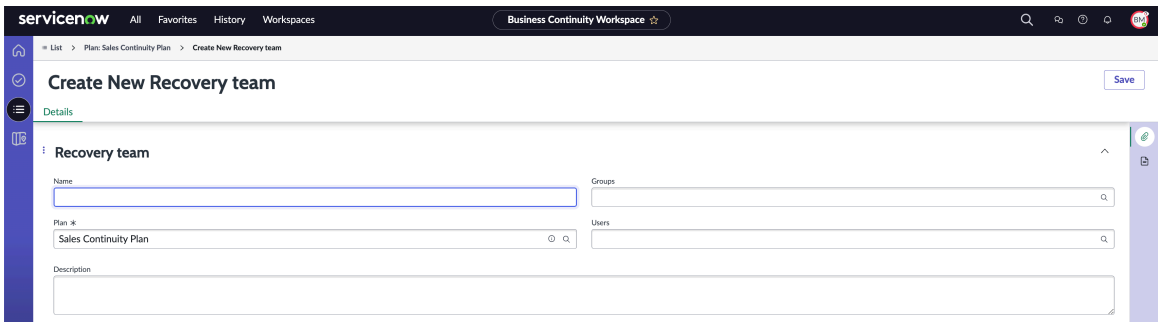
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar planos relacionados a tarefas de recuperação ajuda a identificar quando e onde os planos são acionados no fluxo, ajudando no acompanhamento e no gerenciamento dos planos durante o processo de recuperação.

4. Selecione **Equipes de recuperação** e selecione **Novo** .

   Você pode adicionar uma equipe de recuperação ao plano conforme mostrado nos exemplos a seguir.





.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   O plano relacionado e a equipe de recuperação são adicionados ao plano de continuidade de negócios.

Associar planos relacionados a uma tarefa de recuperação

Agora você pode associar planos relacionados a tarefas de recuperação, facilitando a identificação e o gerenciamento de planos durante a recuperação. Em seguida, você pode usar planos aninhados gerados automaticamente em um evento, reduzindo o esforço manual de adicionar planos e melhorar o desempenho do sistema.

Para configurar dependências entre planos, você deve associar planos relacionados a uma tarefa de recuperação. Sempre que um plano relacionado é associado a uma tarefa de recuperação em um evento, um novo plano ativado é criado a partir desta tarefa.

Para obter mais informações sobre como usar planos aninhados em um evento, consulte Usando planos aninhados.

Adicionar cenários de perda

Adicione um cenário de perda e defina as dependências de ativos relacionados em seu plano de continuidade de negócios. Em seguida, você pode exibir os detalhes dos ativos em Espaço UIB da GCN e, em seguida, planejar uma estratégia de recuperação para um cenário de perda identificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

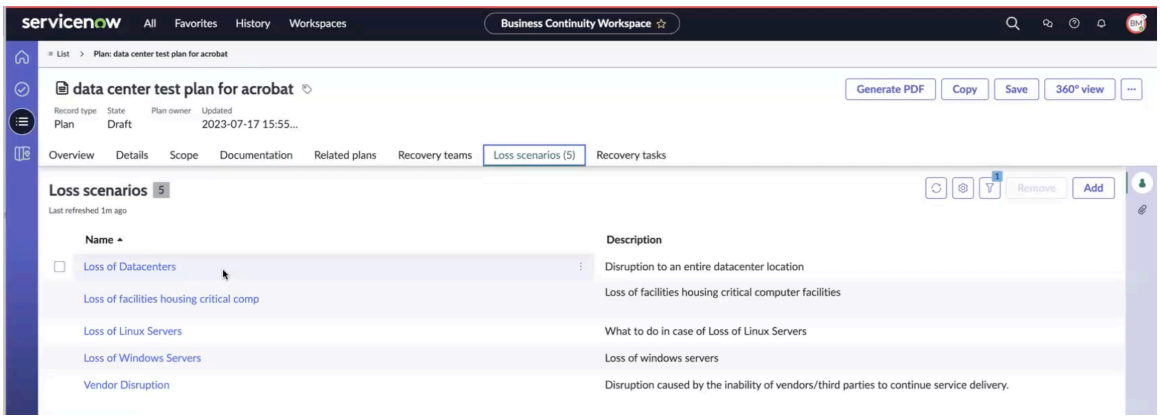
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

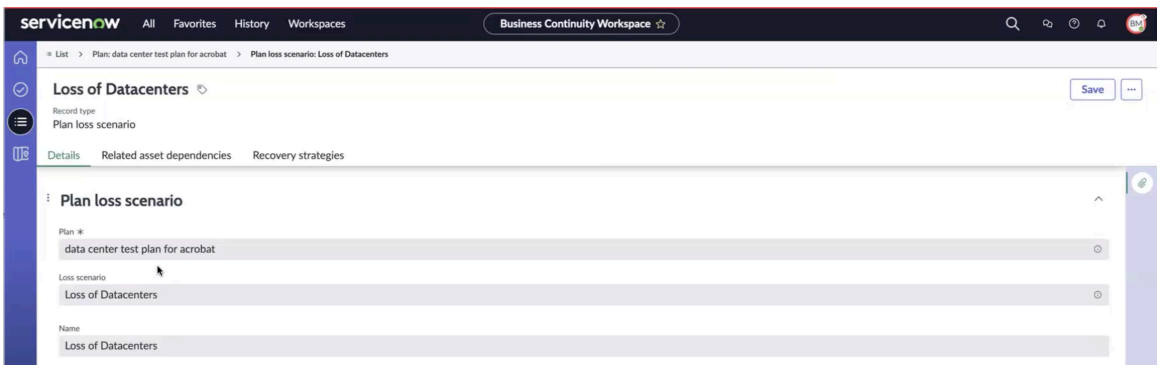
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano no **Nome** coluna.
3. Selecione **Cenários de perda** e selecione **Adicionar** .

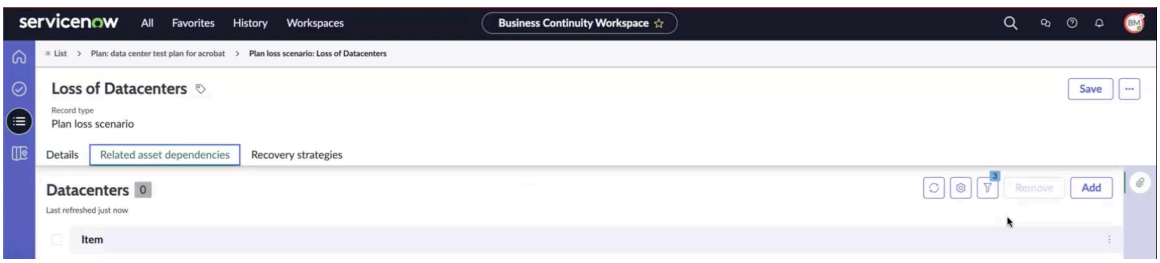
   Você pode adicionar um cenário de perda ao plano de continuidade de negócios. No exemplo a seguir, você pode selecionar o cenário de perda de perda de datacenters e adicioná-lo ao plano de continuidade de negócios.



   O registro de perda de cenário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



4. Navegue até **Dependências de ativos relacionados** e selecione **Adicionar** .
   Você pode adicionar as dependências de ativos relacionadas ao cenário de perda de, conforme mostrado no exemplo a seguir.

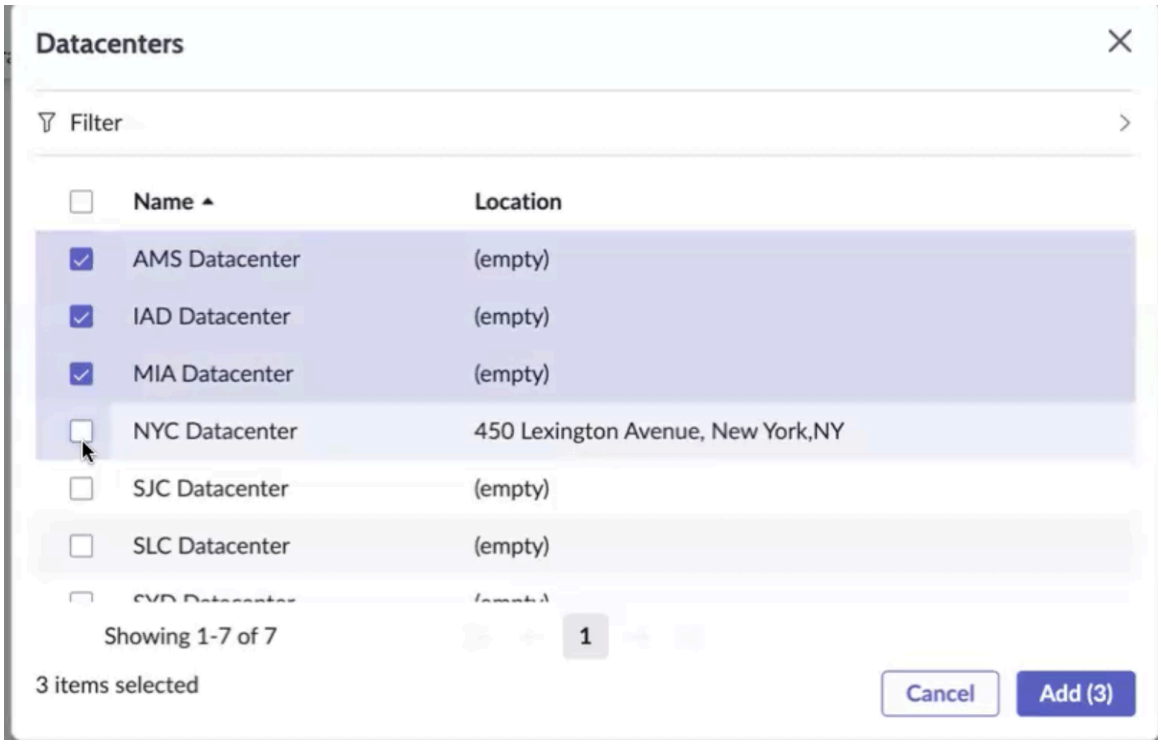


5. Selecione as dependências na lista e selecione **Adicionar** .

   Você pode adicionar as dependências à perda de cenário conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Save** (Salvar).
   As dependências de ativos relacionados são listadas em **Dependências de ativos relacionados** guia.

Adicione estratégias de recuperação para dependências

Adicione uma estratégia de recuperação para as dependências de ativos relacionados e estime o tempo para implementar a estratégia. Em seguida, você pode colocar os ativos em funcionamento rapidamente em um cenário de perda identificado.

Antes de Iniciar

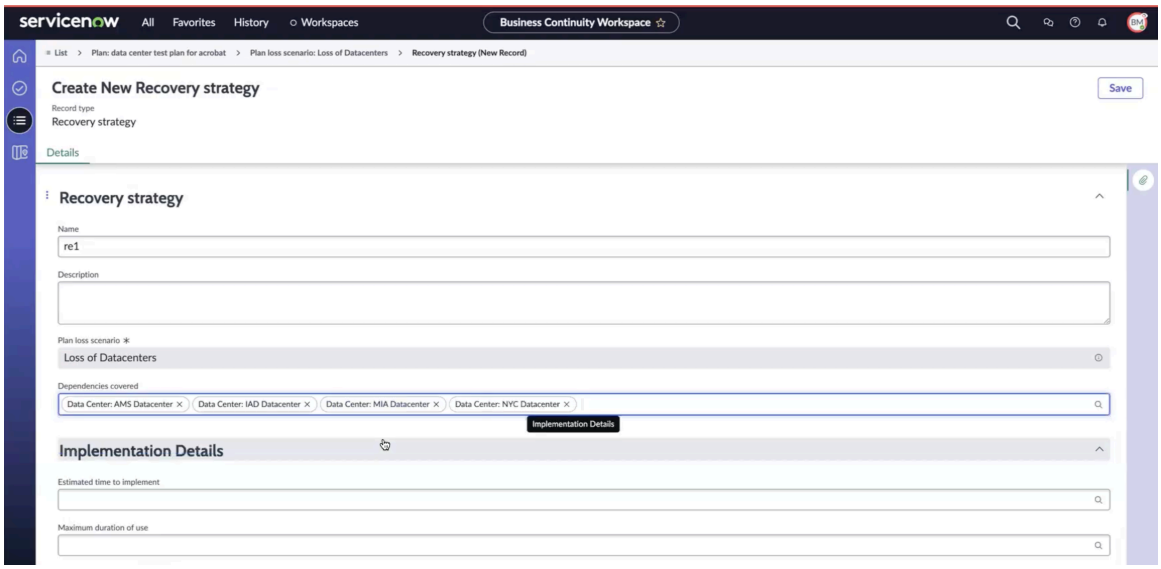
Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até o cenário de perda no registro do plano.
3. Navegue até **Estratégias de recuperação** e selecione **Novo** .
   O formulário Criar nova estratégia de recuperação é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

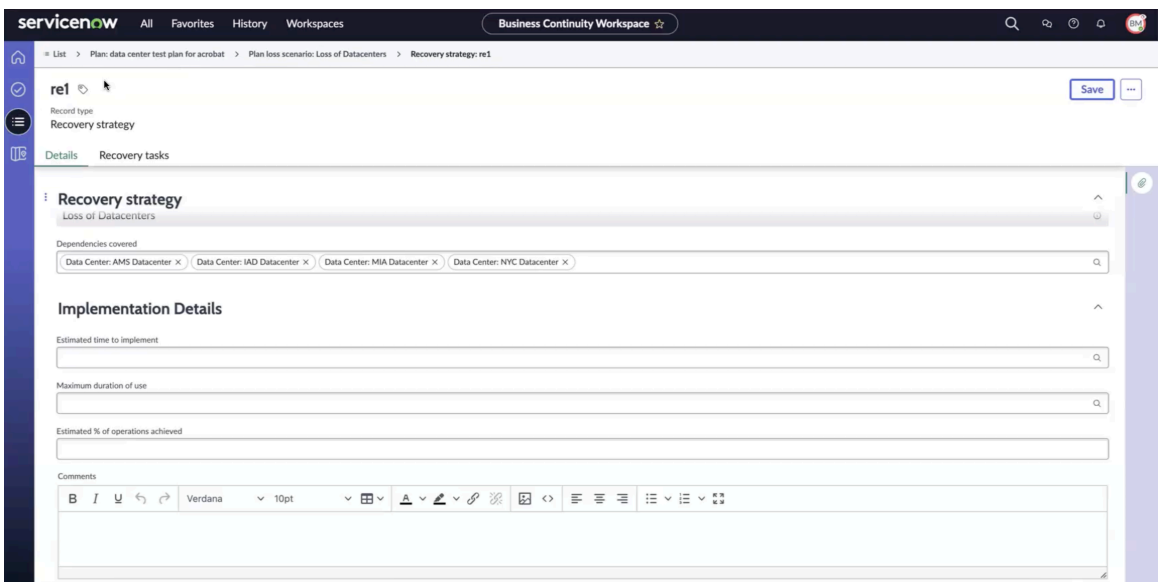
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário Criar nova estratégia de recuperação.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode salvar a estratégia de recuperação conforme mostrado no exemplo a seguir.



. **Tarefas de recuperação** É exibida no formulário Estratégia de recuperação.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar uma ou mais tarefas de recuperação como parte da estratégia de recuperação como a próxima etapa.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Use o formulário Criar nova estratégia de recuperação em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre a estratégia de recuperação para o cenário de perda identificado.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova estratégia de recuperação

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome da estratégia de recuperação do cenário de perda identificado no plano de continuidade de negócios.
Descrição	Descrição da estratégia de recuperação.
Planejar cenário de perda	Cenário de perda para o qual a estratégia de recuperação está planejada.
Dependências	Dependências associadas aos ativos relacionados.
Detalhes de implementação	
Tempo estimado para implementação	Tempo estimado para implementar a estratégia de recuperação.
Duração máxima de uso	Duração máxima de uso da estratégia de recuperação.
% estimada de operações alcançadas	Percentual estimado de operações realizadas para a estratégia de recuperação.
Comentários	Comentários relacionados à estratégia de recuperação. . GCN o administrador ou planejador pode atualizar os comentários no plano.

Adicionar tarefas de recuperação

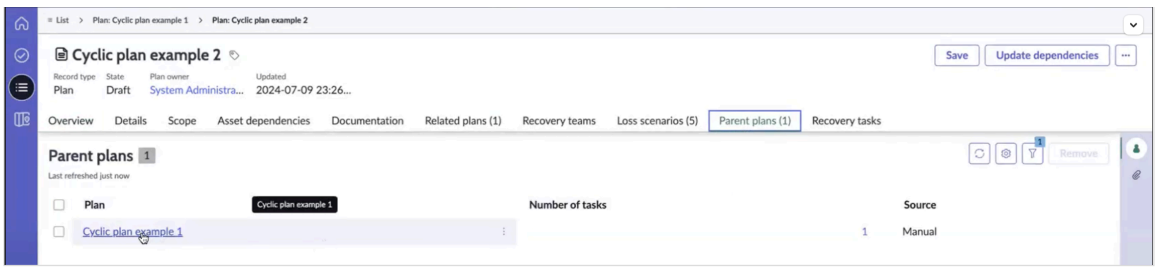
Adicione uma tarefa de recuperação como parte da estratégia de recuperação planejada. Você pode adicionar uma ou mais tarefas de recuperação para um cenário de perda e essas tarefas de recuperação são exibidas no próprio cenário de perda. Automatize as tarefas de recuperação em um plano para uma recuperação de desastre (DR) mais rápida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

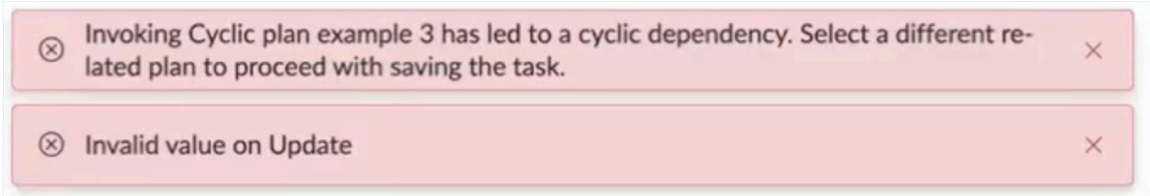
Começando com Xanadu dependências cíclicas em tarefas de recuperação podem ser evitadas para evitar invocação repetida do mesmo plano de outros planos.



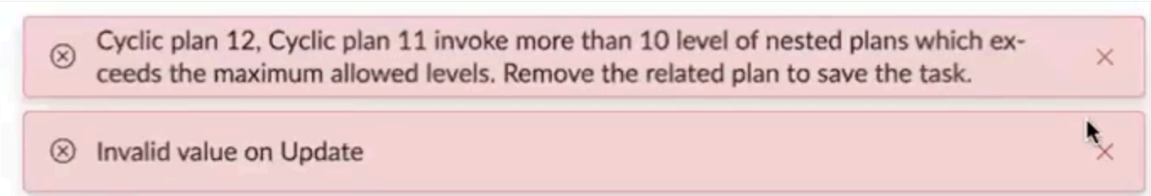
Por exemplo, na tarefa de recuperação do exemplo de plano cíclico 1 invoca o exemplo de plano cíclico 2, o exemplo de plano cíclico 2 invoca o exemplo de plano cíclico 3 e, em seguida, novamente, o exemplo de plano cíclico 3 invoca o exemplo de plano cíclico 1. Se você tentar adicionar uma aposta de link Exemplo de plano cíclico 2 e Exemplo de plano cíclico 3, isso não será permitido. Uma mensagem de erro, semelhante à mostrada no exemplo, solicita que o usuário escolha um plano relacionado diferente para evitar que esses problemas ocorram em um evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Da mesma forma, se os planos forem ativados além de 10 níveis ou links hierárquicos que envolvem mais de 10 níveis de planos forem criados, a seguinte mensagem de erro será exibida, sugerindo a remoção do plano antes de salvar o registro.



A partir da versão 6,1.x da aplicação Gestão de continuidade de negócios, a integração da automação da tarefa de recuperação no processo de planejamento de continuidade de negócios é introduzida. Esta automação tem como objetivo melhorar a eficiência, economizar tempo e minimizar o risco de erros humanos. Os usuários que têm o acesso necessário à tarefa de recuperação podem classificá-la como manual ou automatizada. Normalmente, essas tarefas são organizadas de maneira sequencial com dependências.

Para automatizar uma tarefa de recuperação, os administradores ou desenvolvedores de aplicações criam um fluxo de automação e o associam à tarefa. Quando a tarefa é movida para **Aberto** estado (quando o plano é ativado como parte de um exercício ou um evento real), o fluxo automatizado é acionado. No entanto, pode haver instâncias em que o fluxo automatizado falha devido a erros do sistema. Nesses casos, o usuário com acesso à tarefa de recuperação pode ativar a tarefa manual como backup e atribuí-la a um designado para backup. O designado de backup recebe um e-mail gerado pelo sistema para concluir o fluxo de tarefas. Os usuários do plano têm a oportunidade de praticar exercícios do plano de continuidade de negócios e fazer melhorias com base nos resultados obtidos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até o cenário de perda no registro do plano.
3. Navegue até **Tarefas de recuperação** e selecione **Novo** .

   As tarefas de recuperação que são adicionadas no nível do plano de continuidade de negócios são exibidas no **Tarefas de recuperação** guia. Você pode adicionar uma tarefa de recuperação ao plano de continuidade de negócios conforme mostrado no exemplo a seguir.

   Você pode usar a ordem das tarefas calculadas pelo sistema com base em suas dependências. Uma tarefa que não tem uma dependência pode ser iniciada primeiro e tem a ordem atribuída mais alta. Sempre que você atualiza ou salva a ordem das tarefas, o sistema recalcula e exibe a ordem de todas as tarefas.

   Se um plano tiver mais de 500 tarefas, o sistema não atualizará a ordem das tarefas automaticamente. Uma intervenção manual é necessária para definir a ordem das tarefas. Uma mensagem informativa é exibida informando os usuários a selecionar **Atualizar dependências** Ação de IU, que está disponível nos registros de plano e tarefa de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Em um plano, embora seja possível marcar vários ativos, você pode se concentrar em ativos específicos para determinados cenários. Começando com Xanadu versão, você tem a capacidade de marcar ativos específicos para uma tarefa de recuperação e calcular o tempo necessário para recuperar cada ativo com precisão durante um evento ou exercício. A duração real e o esforço total dos ativos nos eventos são determinados com base na marcação dos ativos. Você tem as seguintes opções em **Marcar ativos** campo para atribuir ativos a uma tarefa de recuperação:

- **Nenhum(a)**
- **Específico**
- **Todos**

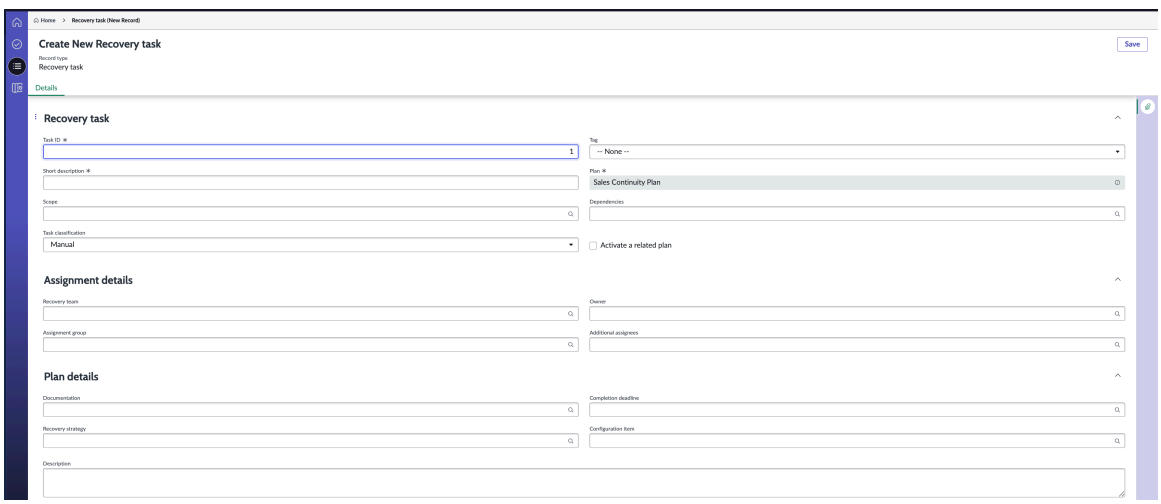
Por exemplo, quando você seleciona **Ativos específicos** em **Marcar ativos** . **Escopo do ativo** Campo O campo Escopo do ativo se torna visível, permitindo que você especifique quais ativos podem ser marcados com a tarefa de recuperação selecionada.

Os ativos marcados na tarefa de recuperação são incluídos nos ativos afetados para a tarefa de evento. Marcar corretamente ativos com tarefas de recuperação garante cálculos precisos dos tempos de recuperação de cada ativo. Observe que somente os ativos associados a tarefas de evento recém-criadas são copiados.

Começando com Xanadu versão, um novo campo chamado **Duração planejada** foi adicionado ao formulário de tarefa de recuperação. . **Duração planejada** o campo substitui **Prazo de conclusão** campo, que era um campo de referência usado para apontar para intervalos de tempo. . **Prazo de conclusão** o campo é removido dos registros de tarefa do plano.

. **Duração planejada** o campo permite inserir o tempo previsto necessário para concluir a tarefa. Depois que o evento e o exercício forem realizados, você poderá revisar e modificar os dados neste campo. Ele oferece uma exibição detalhada do andamento da tarefa e do tempo necessário para sua conclusão.

O formulário Criar nova tarefa de recuperação é exibido.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário Criar nova tarefa de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   As tarefas de recuperação são atualizadas na IU.

Formulário Criar nova tarefa de recuperação

Use o formulário Criar nova tarefa de recuperação em Espaço UIB da GCN para inserir os detalhes necessários sobre a tarefa de recuperação.

Formulário Criar nova tarefa de recuperação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar nova tarefa de recuperação

Campo	Descrição
Tarefa de recuperação	
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de recuperação.
Pedido planejado	Ordem planejada da tarefa de recuperação. A sequência da tarefa de recuperação é determinada automaticamente e preenchida no campo Pedido planejado. Esta sequência é derivada dos valores no campo Dependências, que descreve as dependências da tarefa. Por exemplo, se a tarefa 2 depender da tarefa 1, a tarefa 1 será atribuída à ordem 1 e a tarefa 2 será atribuída à ordem 2. Em cenários em que uma tarefa depende de duas outras tarefas, a tarefa com a ordem planejada mais alta entre as dependências é usada. Duas tarefas podem ter uma ordem planejada de 2 se cada uma depender da tarefa 1. **Nota:** Para atualizar a ordem planejada de uma tarefa de recuperação, utilize **Atualizar ordem da tarefa** Ação de IU.
ID da tarefa	Número exclusivo atribuído a cada tarefa. Ele permite que você exiba as tarefas em uma sequência específica, especialmente em um PDF impresso.
Marcar ativos	Opção para associar todos os ativos, nenhum ativo ou ativos específicos a uma tarefa de recuperação. A duração real e o esforço registrados nos eventos são determinados pela forma como os ativos são marcados, conforme mostrado com as seguintes opções: • **Todos** Associe todos os ativos do plano à tarefa de recuperação. • **Nenhum** : Não associe ativos do plano à tarefa de recuperação. • **Ativos específicos** : Selecione esta opção para exibir **Escopo do ativo** campo. Ele permite que você defina o escopo dos ativos marcados no plano. Quando essa configuração é estabelecida e o plano é ativado durante um evento, os ativos são marcados. O tempo e o esforço registrados nos eventos são determinados pela forma como os ativos são marcados.
Escopo de ativo	Campo visível somente quando **Ativos específicos** a opção está selecionada em **Marcar ativos** campo. Você pode selecionar ativos específicos para associar à tarefa de recuperação. Quando uma tarefa de evento é gerada a partir desta tarefa de recuperação, esses ativos escolhidos são mostrados como os ativos associados na tarefa de evento. Os ativos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova tarefa de recuperação

Campo	Descrição
	vinculados à tarefa de recuperação do plano são replicados como ativos para as tarefas de evento.
Marcador	Marcador marcado para a tarefa de recuperação.
Plano	Plano associado à tarefa de recuperação.
Ativar um plano relacionado	Opção para ativar um plano relacionado para a tarefa de recuperação. O software de aplicação aprimorado verifica se há dependências cíclicas entre as tarefas de recuperação, pois elas podem levar a erros durante a execução. Se uma dependência cíclica for detectada em uma tarefa, uma mensagem de erro será exibida, impedindo outras ações nessa tarefa. Se o nível de dependência das tarefas for maior que 10, você não poderá salvar o registro da tarefa de recuperação. Você também pode registrar a duração estimada de uma tarefa de recuperação e exibir a sequência das tarefas de recuperação no plano, que são organizadas com base em suas dependências.
Classificação de tarefa	Classificação da tarefa de recuperação. Opções disponíveis incluem: • Manual: Classifique a tarefa de recuperação como uma tarefa manual. • Automatizada: Classifique a tarefa de recuperação como uma tarefa automatizada. Quando você classifica a tarefa de recuperação como uma tarefa automatizada, o. **Fluxo automatizado** o campo é exibido no formulário. Para uma recuperação de desastre mais rápida, as tarefas de recuperação podem ser automatizadas.
Dependências	Dependências relacionadas à tarefa de recuperação.
Duração planejada	Duração planejada da tarefa de recuperação mostrada em dias, horas, minutos e segundos. Este campo é crucial para determinar vários aspectos: • Estabelecer as horas de início e término planejadas durante a execução. • Calculando todos os atrasos que ocorrem durante a execução. A configuração padrão para este campo é 00:00:00:00.. **Prazo de conclusão** o campo, que era um campo de referência usado anteriormente para apontar para períodos de tempo, agora foi removido dos registros de tarefa do plano.
Variáveis de fluxo (fluxo automatizado)	Fluxos automatizados que estão disponíveis na categoria Automação de tarefas. O fluxo automatizado é acionado quando a tarefa é movida para **Aberto** estado (quando o plano é ativado como parte de um exercício ou um evento real). Você pode adicionar as variáveis de fluxo necessárias e preencher o fluxo automatizado.
Variáveis	Variáveis adicionadas ao fluxo. Este campo é exibido somente depois que você salva o fluxo automatizado.
Detalhes de atribuição	
Equipe de recuperação	Equipe de recuperação à qual a tarefa de recuperação está atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova tarefa de recuperação

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa está atribuída.
Responsável	Responsável atribuído para a tarefa de recuperação.
Responsáveis adicionais	Atribuídos adicionais listados para a tarefa de recuperação.
Grupo de designados de backup	Grupo ao qual o designado de backup pertence.
Atribuído de backup	Atribuídos que são usados como backup se a tarefa automatizada falhar durante a execução.
Detalhes do plano	
Documentação	Seção de documentação definida no plano de continuidade de negócios.
Estratégia de recuperação	Estratégia de recuperação definida no **Estratégia de recuperação** guia.
Item de configuração	Item de configuração associado à tarefa de recuperação.
Descrição	Descrição do plano de recuperação.

Automatizar tarefas de recuperação

Automatize a tarefa de recuperação manual no plano de continuidade de negócios. Primeiro, você pode classificar a tarefa de recuperação manual como uma tarefa automatizada e, em seguida, anexar um fluxo automatizado a ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Flow Designer, sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores ou desenvolvedores low-code são responsáveis por criar o fluxo de automação. Usuários com GCN função de planejador ou superior e anexe o fluxo de automação à tarefa de recuperação. . Flow Designeré usado para essa finalidade, exigindo uma persona de desenvolvedor local devido a restrições de permissão. . Flow Designer a função não requer nenhum licenciamento extra. No entanto, requer algumas funções especiais. Para obter mais informações sobre Flow Designer funções e permissões, consulte Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos .

A configuração de fluxo envolve as seguintes etapas:

1. O usuário define as permissões para garantir o acesso e o controle apropriados e cria um subfluxo para lidar com o processo de automação.
2. Em seguida, o usuário define as entradas para fornecer as informações necessárias para o fluxo de automação.
3. O processo de automação inclui ações para automatizar a tarefa manual e atualizar seu status de conclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas automatizadas são executadas sequencialmente até que uma tarefa manual seja encontrada. Se uma tarefa automatizada falhar, será necessária intervenção manual para acioná-la novamente. Em caso de falha no processo de automação, ele pode ser acionado novamente para garantir a conclusão. Se uma tarefa falhar, o designado de backup será notificado por e-mail e deverá executar as ações manuais necessárias para resolver a falha. Isso garante que o processo de recuperação continue sem problemas, mesmo em caso de problemas de automação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio** e selecione um registro de plano.
2. Em **Tarefas de recuperação** selecione uma tarefa de recuperação manual que você deseja automatizar.

   Você pode automatizar uma tarefa de recuperação manual no plano de continuidade de negócios.

3. Aberto Flow Designer e selecione **Criar novo subfluxo** .
4. No formulário, preencha os campos.

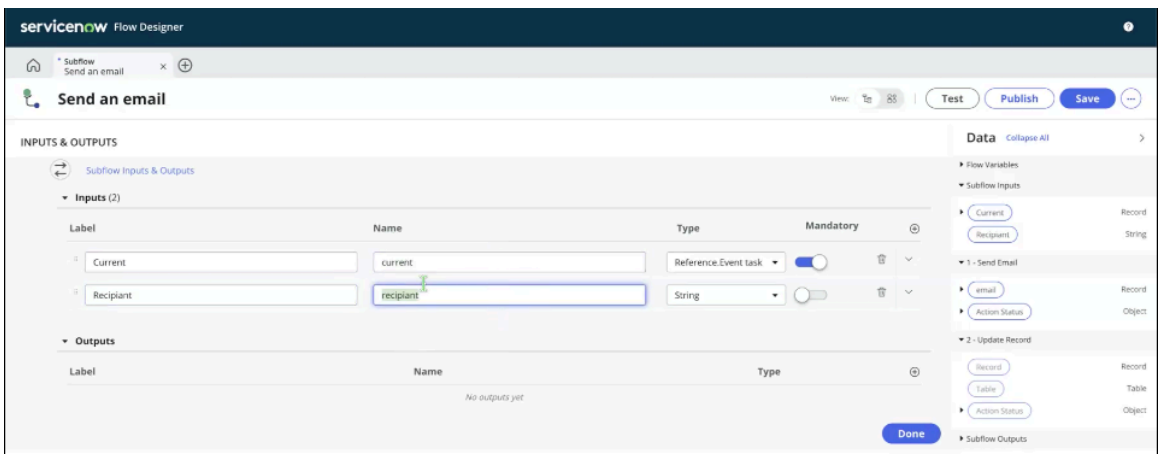
   Para obter mais informações sobre como criar um subfluxo personalizado para automatizar as tarefas no GCN aplicação, consulte Formulário Criar um subfluxo.

   Para obter mais informações sobre como criar um subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio .

   As propriedades do subfluxo são preenchidas.

5. Selecione **Enviar**.
   O subfluxo foi projetado para automatizar a tarefa. Na seção Ações do subfluxo, o. **Ação** , **Lógica de fluxo** e **Subfluxo** as guias são exibidas.
6. Crie as entradas de subfluxo para especificar os dados disponíveis para o subfluxo quando ele começar a ser executado.

   Para estabelecer uma referência ao registro vinculado à tarefa, você pode especificar o nome e o tipo da entrada na seção Entradas e saídas do subfluxo. Ao definir as entradas, você pode criar uma referência à tarefa responsável pela execução da automação.



   a. Selecione o rótulo da entrada no **Rótulo** campo.
      No subfluxo, há uma variável especial conhecida como variável atual. Quando a variável atual é escolhida na seção Entradas, ela é substituída automaticamente pela tarefa que acionou a automação. Isso permite a referência dinâmica e o processamento da tarefa específica no subfluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione o nome da entrada no **Nome** campo.
O campo Nome é onde você deve definir o nome da variável **atual** (todas minúsculas). O Tipo deve ser sempre **ID do documento.Tarefa do evento** .

c. Selecione o tipo de entrada no **Tipo** campo.
Por exemplo, você pode selecionar **ID do documento.Tarefa do evento** como o tipo de entrada.

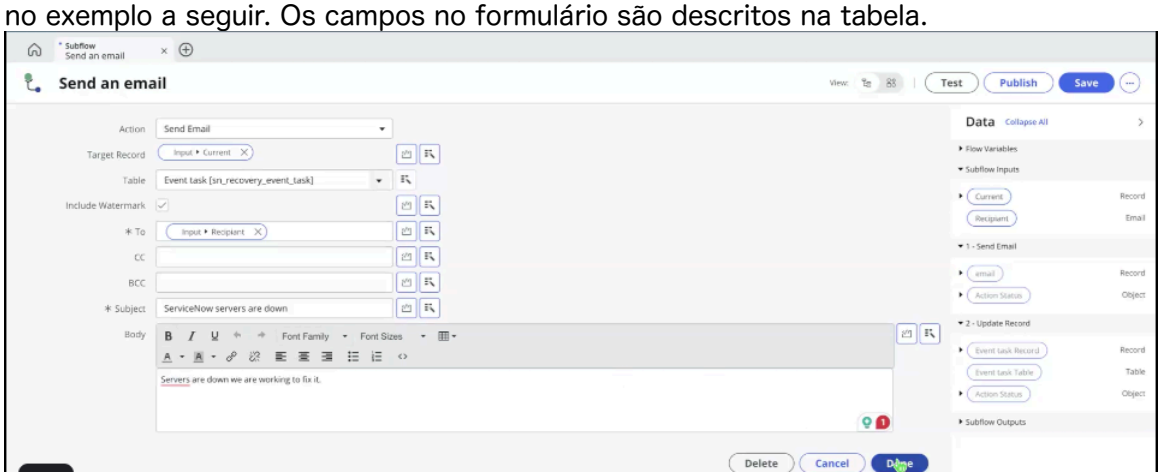
d. Para marcar a entrada como obrigatória, selecione **Obrigatório** opção.
Para obter informações sobre como criar entradas e saídas de subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio .

e. Selecione **.** para adicionar uma nova entrada.

Depois de criar as variáveis de fluxo, você pode acessá-las em Flow Designer. Para obter informações sobre como criar entradas e saídas de subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio .

7. Na seção Ações, selecione **Enviar e-mail** .

Expandir a seção Enviar e-mail exibe os campos conforme mostrado no exemplo a seguir. Os campos no formulário são descritos na tabela.



Campos Enviar e-mail

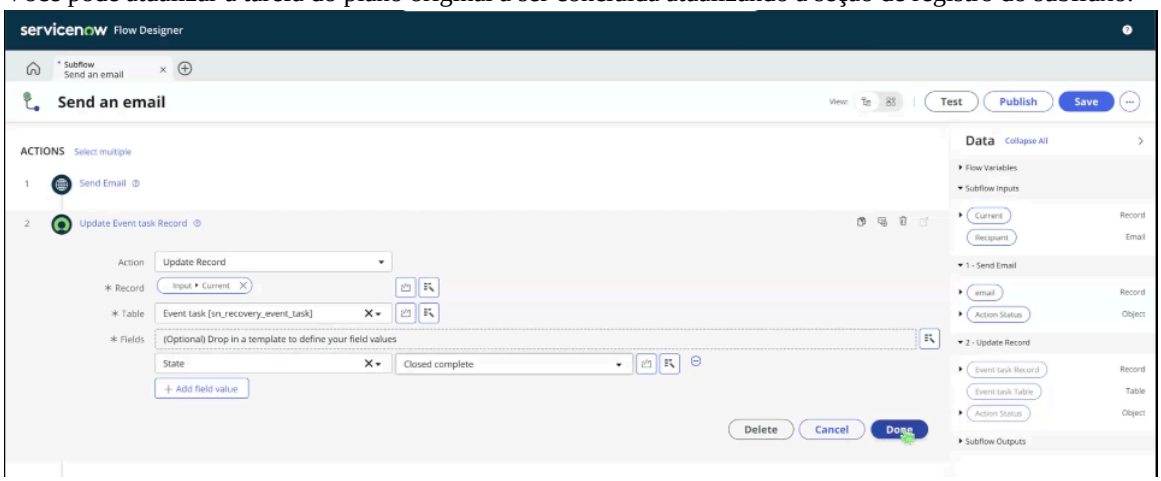
Ação	Nome da ação do subfluxo. Padrão: **Enviar e-mail**
Registro de destino	Registro de tarefa associado que é usado para o subfluxo.
Tabela	Nome da tabela em que a tarefa reside. Por exemplo, tarefa de evento [sn_recovery_event_task].
Incluir Marca D'água	Opção para adicionar uma marca d'água no arquivo associado à tarefa.
Para	Endereços de e-mail dos destinatários que devem ser endereçados diretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cc	Endereços de e-mail dos destinatários copiados. Eles podem exibir a lista dos destinatários que são endereçados diretamente no e-mail.
Cco	Endereços de e-mail dos destinatários copiados cujos nomes não são exibidos no e-mail.
Assunto	Assunto do e-mail que descreve o problema e o motivo para enviar o e-mail.
Corpo da mensagem	Descrição e etapas de ação sobre o problema.

8. Clique em **Done** (Concluído).
   Quando a automação é acionada, a tarefa é considerada concluída. Nesse cenário específico, o e-mail é enviado automaticamente para o usuário selecionado.
9. Selecione **Atualizar registro** Na seção Ações do subfluxo.
   Você pode atualizar a tarefa do plano original a ser concluída atualizando a seção de registro do subfluxo.



   a. Em **Ação** campo, selecione **Atualizar registro** .

   b. Em **Registro** campo, selecione **Atual** .

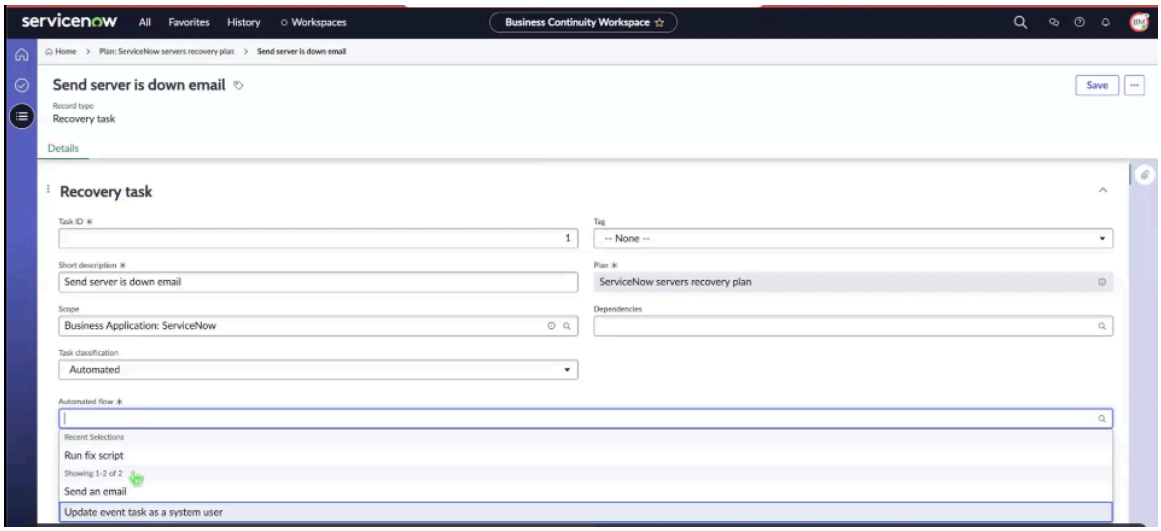
   c. Em **Estado** campo, selecione **encerrado concluído** .

   d. Clique em **Done** (Concluído).
      O estado do registro é movido para **Concluído** .

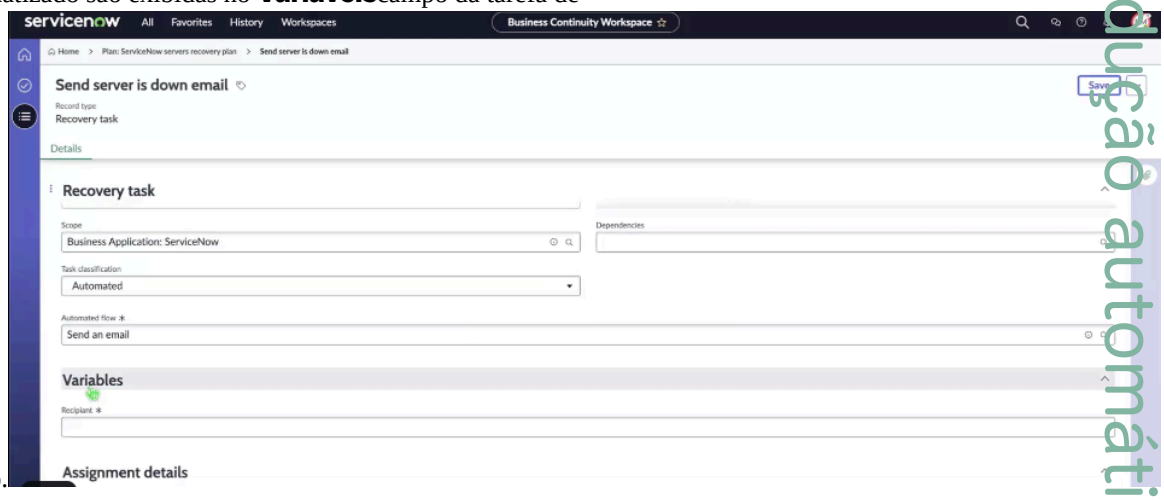
10. Para publicar o fluxo de trabalho, selecione **Publicar** .
    As mudanças são aplicadas a todas as instâncias em que o subfluxo é usado. Da mesma forma, você pode definir novos fluxos no subfluxo que podem ser executados como uma automação.
11. Navegue até **Tarefas de recuperação** no plano com a função sn_bcm.program_manager e abra a tarefa de recuperação manual que estava sendo editada.
    O formulário de tarefa de recuperação é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Em **Classificação de tarefa** campo, selecione **Automatizado** para mudar a tarefa manual para uma tarefa automatizada e selecione **Salvar** .
    Depois de salvar o formulário, as variáveis de fluxo são exibidas.
    Quando você seleciona e salva a tarefa, as variáveis associadas ao fluxo automatizado são exibidas no **Variáveis**campo da tarefa de recuperação.



13. Em Detalhes da atribuição, confirme que **Atribuído de backup** o campo está preenchido.

    Ao converter uma tarefa manual em uma tarefa automatizada, o. **Atribuído de backup** o campo é exibido no formulário. Em caso de um erro causando falha no fluxo de automação, uma notificação por e-mail será enviada para o designado de backup. Este e-mail informa sobre a falha do fluxo automatizado e a necessidade de intervenção manual para resolver a tarefa. O designado de backup pode executar a ação necessária para concluir a tarefa e garantir sua resolução bem-sucedida.

14. Selecione **Save** (Salvar).
    O formulário Tarefa de recuperação agora inclui uma coluna Classificação de tarefa na qual as tarefas automatizadas são exibidas. Essas tarefas automatizadas são executadas automaticamente pelo sistema como parte do plano.

Formulário Criar um subfluxo

Use o formulário Criar um subfluxo para automatizar uma tarefa de recuperação manual no plano de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um subfluxo

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar um subfluxo

Campo	Descrição
Nome do Subfluxo	Nome do subfluxo. Por exemplo, se você quiser automatizar uma tarefa manual para enviar um e-mail, poderá nomear o subfluxo como Enviar um subfluxo de e-mail.
Descrição	Descrição do subfluxo.
Aplicação	Escopo da aplicação para criar o subfluxo em. Para GCN tarefas, você pode selecionar GRC: Gestão de continuidade de negócios.
Acessível de	Todos os escopos da aplicação a partir dos quais o subfluxo pode ser acessado.
Categoria	Categoria ou grupo lógico do subfluxo. Para GCN tarefas de automação, você pode selecionar **BCM: Automação de tarefas** categoria.
Proteção	Opção para marcar o subfluxo como somente leitura. Ao criar o subfluxo em um escopo da aplicação que você possui, você pode selecionar um valor para este campo. Editando permissões e proteção para o subfluxo. Selecione uma das seguintes opções. • **Nenhum** Valor padrão. Selecione esta opção para editar o subfluxo. • **Somente leitura** : Marque o subfluxo como somente leitura. Somente o criador do subfluxo pode editá-lo.
Anotação de subfluxo	Anotação para o subfluxo. O texto de ajuda abaixo do título do subfluxo em Flow Designer ajuda os designers de fluxo a entender a função do subfluxo quando ele é usado em um fluxo.
Executar como	Opção para definir o usuário que executa o subfluxo. Selecione uma das seguintes opções. • **Usuário que inicia a sessão** : Selecione o usuário que inicia a opção de sessão quando as atualizações devem vir do usuário que acionou o fluxo. Por exemplo, use esta opção quando quiser receber o e-mail de aprovação do aprovador. • **Usuário do sistema** : Selecione o usuário do sistema para executar o subfluxo.
Executar com as funções	Funções com as quais o subfluxo é executado. Esta opção só está disponível quando **Executar como** está definido como **Usuário que inicia a sessão** . Por exemplo, um usuário do plano deve ter a função EMAIL_api_send para enviar o e-mail e a função sn_bcm.program_manager para ler o. GCN tarefas.

Para obter mais informações sobre como criar um subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio .

Envie o BCP para aprovação

Envie o plano de continuidade de negócios (BCP) para uma aprovação. Em seguida, você pode exibir os detalhes em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

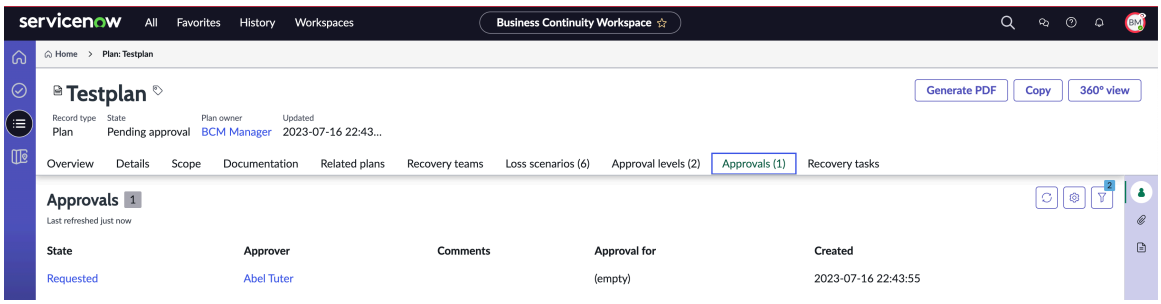
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione o link para o registro do plano no **Nome** coluna.
3. Selecione **Enviar para revisão**.
   O plano de continuidade de negócios está no **Revisão** estado.
4. Selecione **Enviar para aprovação** .
   O plano de continuidade de negócios é atualizado para **Aprovação pendente** estado. O plano de continuidade de negócios é enviado para uma revisão ao responsável pelo plano de continuidade de negócios.
5. Selecione **Aprovar**.

Nota: Se um registro de aprovação for criado para o BCP, o. **Aprovar** ou **Rejeitar** As ações não são exibidas no formulário BCP. Para que um usuário exiba **Aprovar** ou **Rejeitar** , as seguintes condições devem ser atendidas:

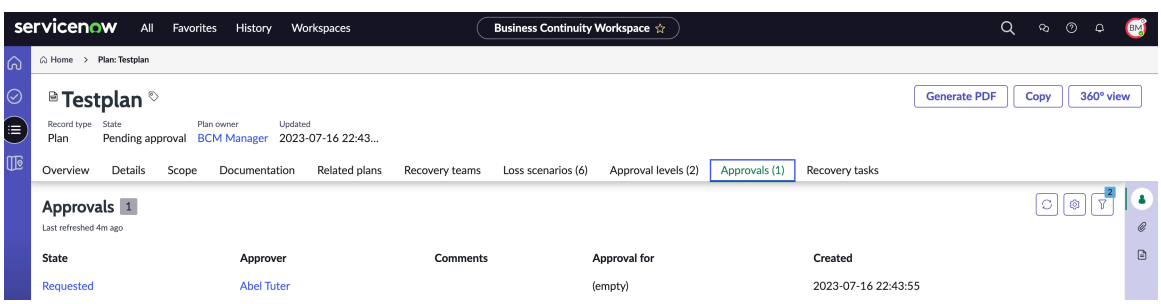
- O usuário deve ter a função sn_bcp.plan_manager.
- O BCP deve estar em **Aprovação pendente** estado.
- O BCP não deve ter registros de aprovação criados.

. GCN lead ou GCN função de gerente do programa, você pode aprovar o plano. As informações são exibidas no **Níveis de aprovação** e. **Aprovações** conforme mostrado no exemplo a seguir.



Para configurar vários níveis de aprovação para o plano, consulte Configurar níveis de aprovação.

Nota: Quando você cria um plano e se os níveis de aprovação e as informações de aprovações solicitadas estão listadas em **Níveis de aprovação** e. **Aprovações** . **Aprovar** e. **Rejeitar** os botões de ação não são exibidos no formulário do plano de continuidade de negócios, conforme mostrado no exemplo.



Quando você aprova o plano de continuidade de negócios, seu estado é atualizado para **Aprovado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualize relacionamentos de 360 graus para o BCP

Visualize os relacionamentos de 360 graus para um plano de continuidade de negócios (BCP) e suas entidades associadas em Espaço UIB da GCN. Você pode acessar a exibição de 360 graus a qualquer momento enquanto trabalha no plano de continuidade de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

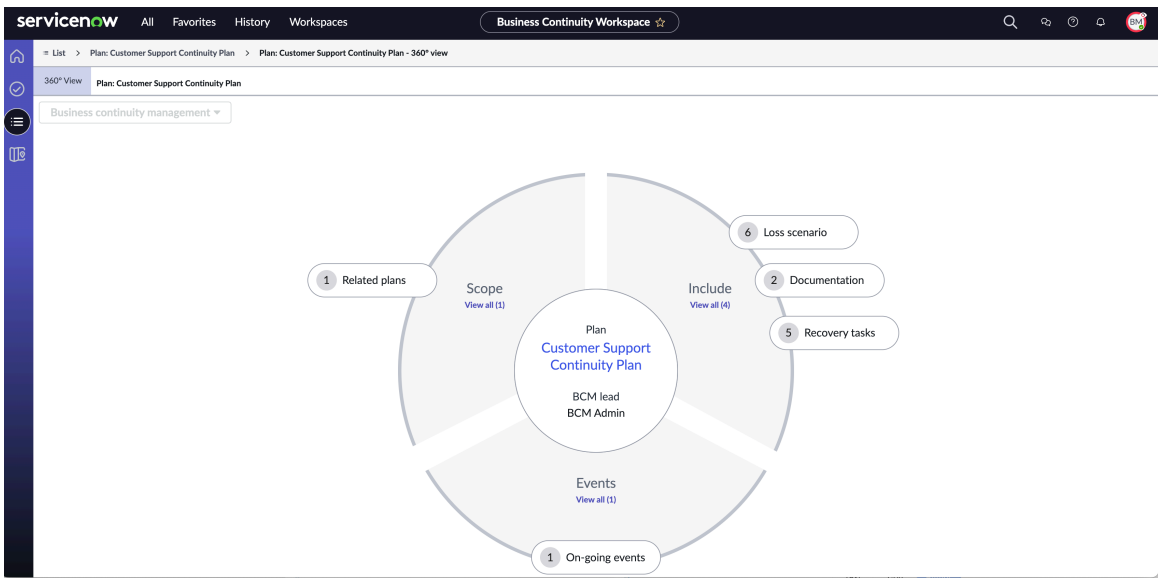
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações da exibição de 360 graus são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. . GCN função de administrador, você pode configurar os relacionamentos para os registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione um registro na lista.
   O registro do plano de continuidade de negócios é exibido.
3. Selecione **vista de 360 graus** .

   O exemplo a seguir mostra a exibição de 360 graus de um plano de continuidade de negócios e seus detalhes.

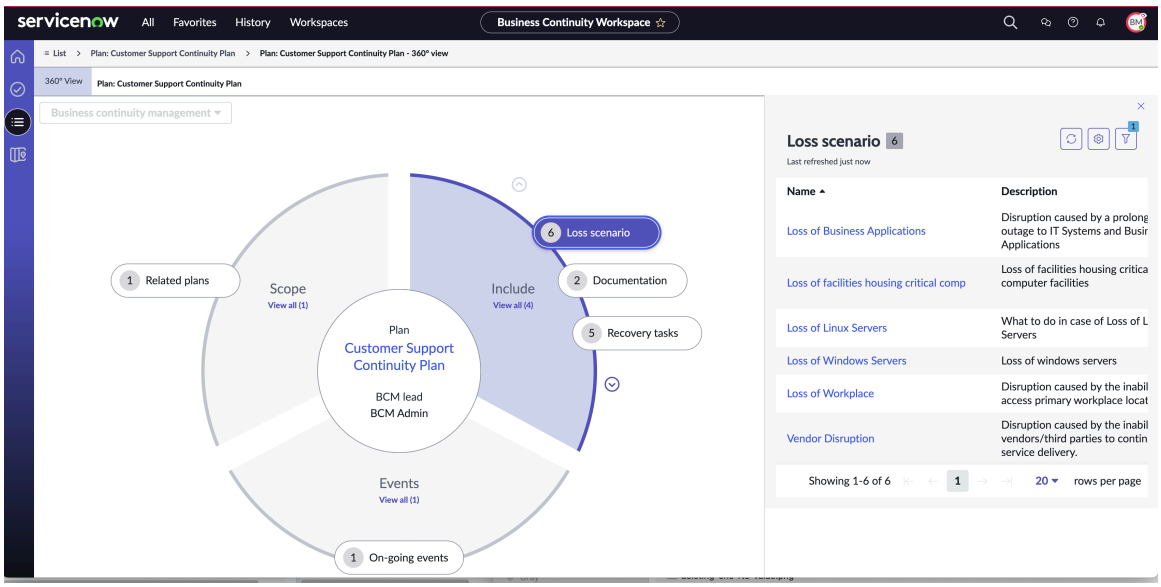


- **Nome** Nome do plano de continuidade de negócios, como Plano de continuidade do suporte ao cliente. Você pode selecionar o plano de continuidade de negócios para exibir seus detalhes.
- **Líder de GCN** Atribuído GCN líder do plano de continuidade de negócios.
- **Escopo** Escopo do plano de continuidade de negócios, como **Planos relacionados** .
- **Eventos** Eventos associados ao plano de continuidade de negócios, como **Eventos em andamento** .
- **Incluir** : Entidades associadas ao plano de continuidade de negócios, como **Cenário de perda** , **Documentação** e **Tarefas de recuperação** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra a exibição de relacionamento em 360 graus do Plano de continuidade do suporte ao cliente e suas entidades relacionadas. Ao selecionar **Cenário de perda** Cápsula Na exibição de 360 graus, os detalhes dos cenários de perda associados ao plano de continuidade do suporte ao cliente são exibidos no painel Cenário de perda à direita.



4. Para navegar até o plano novamente, selecione a exibição do plano ou da lista na navegação de trilha.

Gere relatórios BCP em PDF ou Microsoft Word formato

Gere um PDF ou Microsoft Word cópia de um plano de continuidade de negócios no Espaço configurável da GCN e salve-o para uma referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para formatar o PDF de acordo com suas necessidades de negócios, consulte Formate modelos de PDF para viés, BCPs e eventos.

Começando com Xanadu Versão, o conteúdo em PDFs de análises de impacto nos negócios, planos e eventos é aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Incluir detalhes do responsável pelo ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exiba uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na página inicial.

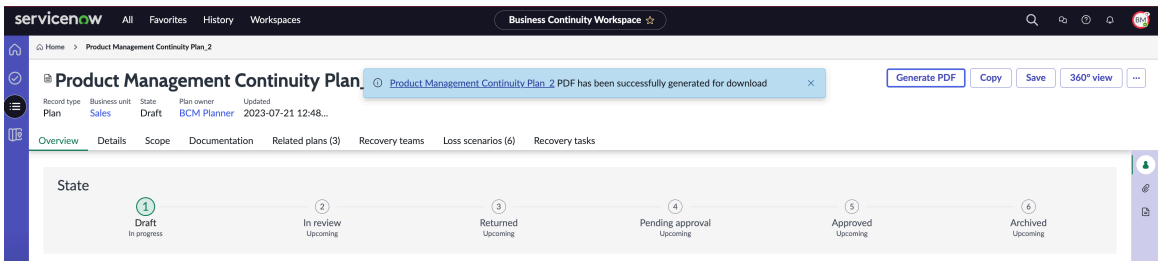
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Planejamento** e selecione qualquer registro de plano de continuidade de negócios que esteja no **Revisão** ou próximo estado.
3. Selecione **Gerar PDF** no formulário.

Tradução automática

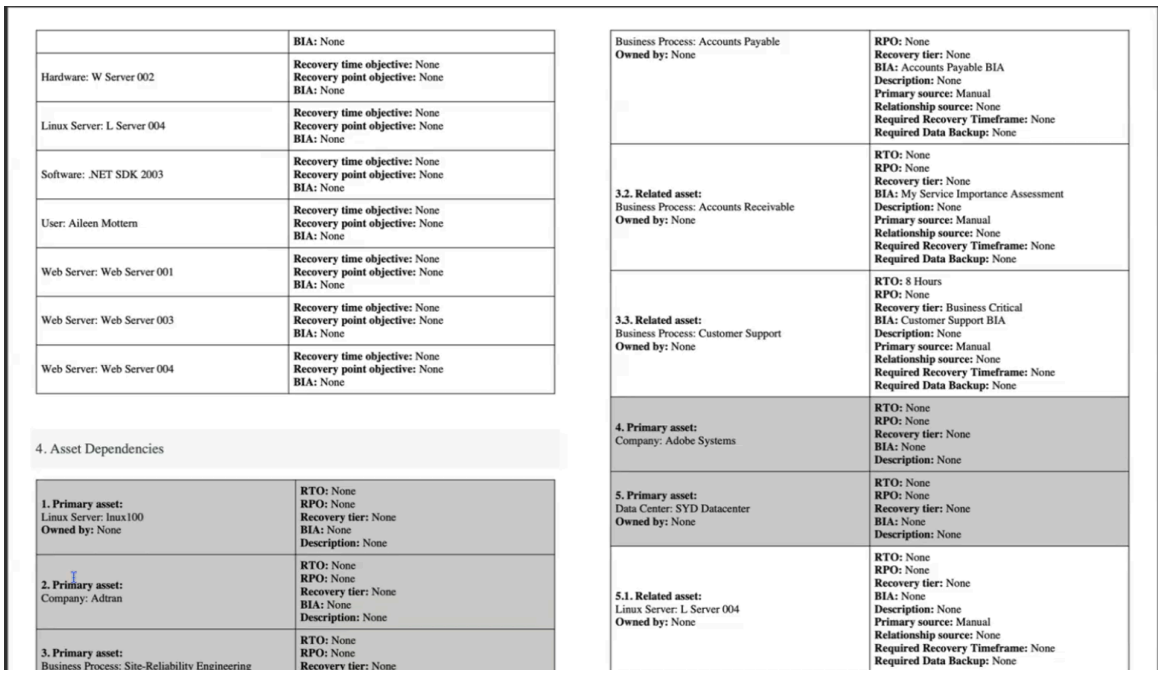
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra a mensagem exibida na tela: O PDF foi gerado com sucesso para download.



4. Para baixar o PDF, selecione o link na mensagem e abra o PDF.

O exemplo a seguir mostra o PDF de um plano de continuidade de negócios.



	BIA: None
Hardware: W Server 002	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Linux Server: L Server 004	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Software: .NET SDK 2003	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
User: Aileen Mottern	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 001	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 003	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 004	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None

4. Asset Dependencies

1. Primary asset: Linux Server: linux100 **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
2. Primary asset: Company: Adtran	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
3. Primary asset: Business Process: Site-Reliability Engineering	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None
Business Process: Accounts Payable **Owned by:** None	**RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** Accounts Payable BIA **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
3.2. Related asset: Business Process: Accounts Receivable **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** My Service Importance Assessment **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
3.3. Related asset: Business Process: Customer Support **Owned by:** None	**RTO:** 8 Hours **RPO:** None **Recovery tier:** Business Critical **BIA:** Customer Support BIA **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
4. Primary asset: Company: Adobe Systems	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
5. Primary asset: Data Center: SYD Datacenter **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
5.1. Related asset: Linux Server: L Server 004 **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None

5. Salve o PDF em seu sistema.
Você pode salvar o PDF para uma referência futura.

6. Para criar o relatório BCP em Microsoft Word, selecione **Gerar MS Word**
Gere um relatório do registro BCP em Microsoft Word formato. . Microsoft Word Uma cópia do registro de BIA foi gerada com sucesso e você pode baixar.

7. Para imprimir o relatório BCP, abra o PDF salvo ou Microsoft Word copie e selecione **Imprimir** .

Fluxos de trabalho estruturados para exercícios

Execute os fluxos de trabalho estruturados descritos nesta seção para gerenciar um exercício na Continuidade de negócios Espaço(também conhecido como Espaço configurável da GCN).

. GCN o gerente de programas executa as seguintes tarefas para exercer um evento:

- Crie um exercício. Para obter mais informações, consulte Crie um exercício.
- Adicione um ativo e um plano ao exercício. Para obter mais informações, consulte Rastreie ativos afetados e adicione planos relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione uma tarefa de evento ao exercício. Para obter mais informações, consulte Adicione uma tarefa de evento ao exercício.
- Envie a tarefa de evento para o evento de exercício. Para obter mais informações, consulte Solicite uma aprovação e aprove o evento.

Informações adicionais sobre exercícios

- Para obter informações sobre **Exercícios** Na página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre os exercícios, consulte Exercícios.

Edição em massa de tarefas

A partir da versão 6,1.x do Gestão de continuidade de negócios, os usuários que têm acesso de edição ao registro do evento agora podem executar edições em massa em tarefas diretamente da lista relacionada Tarefas de evento. Este recurso é benéfico para usuários que gerenciam várias tarefas de evento simultaneamente.

Para obter mais informações sobre edição em massa de tarefas, consulte Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise.

Estados de um exercício e evento de crise

Esta seção descreve os estados de progressão de um evento de exercícios e crise.

Estados de um exercício e evento de crise

Estados de um exercício e evento de crise

Estado	Descrição
Pendente	Primeiro estado do evento.
Aprovação pendente	Estado do evento quando uma aprovação é solicitada. Ao selecionar **Enviar para aprovação** , o evento é definido como **Aprovação pendente** estado. Neste estado, você só pode atualizar o. **Anotações de trabalho** campo no formulário evento. Se alguma regra de aprovação estiver configurada para o evento, as aprovações serão geradas e enviadas aos aprovadores. Se nenhum registro de aprovação estiver associado ao evento no estado Solicitado, você poderá selecionar **Rejeitar** ou **Aprovar** . Você pode exibir os detalhes de aprovação de um evento no **Aprovações** guia com o nome do aprovador, o nível de aprovação e o estado da aprovação. Você pode exibir o histórico de aprovação do evento em **Histórico de aprovações** como o estado de aprovação, o nome do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de um exercício e evento de crise

Estado	Descrição
	aprovador, o número do evento e assim por diante. **Nota:** Se você for um GCN gerente de programas, você pode ver **Aprovar** e. **Rejeitar** botões.
Retornado	Estado do evento quando um evento é rejeitado. O estado é definido como **Retornado** . Ele pode ser movido para **Enviar para aprovação** , **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estados. Como esta ação está relacionada somente a um evento, você pode atualizar a descrição, os resultados e as anotações de trabalho no formulário. Quando um evento está em **Retornado** estado, você pode editar o estado do ativo do evento. Em **Retornado** em diante, você só pode adicionar seus comentários e anexos à tarefa de evento.
Encerrado incompleto	Estado do evento quando um evento está incompleto.
Encerrado concluído	Quando todas as tarefas estiverem concluídas, o evento será movido do **Trabalho em andamento** para **Encerrado concluído** estado.
Aprovado	Estado aprovado do evento. Quando um evento é aprovado, o estado é definido como **Aprovado** estado. Você pode executar as seguintes ações de IU adicionais: **Gerar PDF** Baixe o PDF de um exercício ou evento de crise para referência. Quando você seleciona Gerar PDF, o anexo PDF fica disponível no **Atividade** painel do **Detalhes** guia. Para obter informações sobre como gerar o PDF de um exercício ou evento de crise,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de um exercício e evento de crise

Estado	Descrição
	consulte Gere relatórios de eventos em PDF ou Microsoft Word. **Copiar** Salve uma cópia de um exercício ou evento de crise para referência futura como um modelo. **vista de 360º** Visualize a representação em 360º de um exercício ou evento de crise. Para obter informações sobre como exibir relacionamentos de 360º de um exercício ou evento de crise, consulte Exibir relacionamentos de 360 graus para exercícios e crises. **Excluir** Exclua um exercício ou evento de crise. **Editar** Edite um exercício ou evento de crise. **Salvar** Salve um exercício ou evento de crise.
Encerrado	Estado encerrado do evento.

Consulte as transições de estado a seguir de uma tarefa de evento.

Transições de estado de uma tarefa de evento

Estado	Descrição
Abrir	Estado em aberto da tarefa de evento. Quando um evento é iniciado, suas tarefas de evento que não têm uma tarefa de recuperação dependente são movidas para **Aberto** estado.
Pendente	Estado pendente da tarefa de evento. As tarefas de evento que dependem de outras tarefas de recuperação estão no **Pendente** estado em que o evento é iniciado. Depois que as tarefas dependentes são encerradas, a tarefa de evento primário é movida para **Aberto** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transições de estado de uma tarefa de evento

Estado	Descrição
Ignorar tarefa	Ignorar ação de tarefa para a tarefa de evento. Esta ação estará disponível somente se você tiver feito login como GCN gerente de programas. . **Ignorar** a ação é exibida quando a tarefa está em **Pendente** ou **Aberto** e o evento devem estar em **Trabalho em andamento** estado. Selecionando **Ignorar tarefa** move a tarefa para **Encerrado ignorado** estado. A hora de início real e a hora de término real neste estado estão vazias.
Gatilho	Acionar ação para a tarefa de evento. Esta ação estará disponível somente se você tiver feito login como GCN gerente de programas. A tarefa está em **Pendente** estado. Selecionando **Gatilho** move a tarefa para **Aberto** independentemente de suas dependências.
Trabalho em andamento	Estado de trabalho em andamento da tarefa de evento. A tarefa está em **Aberto** estado. Selecionando **Trabalho em andamento** move a tarefa para **Trabalho em andamento** estado. Você pode atualizar a hora de início real da tarefa no **Início real** campo neste estado. Se você não atualizar a hora de início real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de início real. As próximas opções disponíveis são **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.
Encerrado incompleto	Estado incompleto encerrado da tarefa de evento. A hora de término real da tarefa é registrada no **Fim real** campo. Se você não atualizar a hora de término real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de término real. Atualize as informações necessárias em **Anotações de trabalho** e salve a tarefa.
Encerrado concluído	Estado Encerrado concluído da tarefa de evento. A tarefa está encerrada e concluída neste estado. A hora de término real da tarefa é registrada no **Fim real** campo. Se você não atualizar a hora de término real, a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transições de estado de uma tarefa de evento

Estado	Descrição
	data e a hora atuais serão registradas como a hora de término real.

Crie um exercício

Crie um exercício em Espaço UIB da GCN. Em seguida, você pode testar seus planos de continuidade de negócios e recuperação em uma data planejada e monitorar a conclusão das tarefas de evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com Xanadu versão, você pode usar os campos de tempo de um plano ativado e o ativo de evento, calculado a partir das tarefas de evento dependentes. Quando os planos vinculados a um exercício são ativados, eles agora são exibidos em um **Aberto** estado em vez de um **Trabalho em andamento** estado. Mesmo que um plano tenha tarefas de recuperação sem ativos marcados, você ainda pode iniciar uma tarefa de evento. Quando pelo menos uma das tarefas vinculadas a um plano ativado é atualizada para **Trabalho em andamento** estado, o status do plano ativado é alterado para **Trabalho em andamento** .

O tempo necessário para concluir as tarefas é agregado nos seguintes níveis:

- Planos
- Ativos

Os seguintes campos e colunas são fundamentais para calcular o tempo dos planos:

- Quando um plano faz a transição para **Trabalho em andamento** estado, a data de início é registrada. A data e a hora de conclusão da tarefa final são capturadas como a data de término.
- A coluna Esforço total é calculada somando as durações de todas as tarefas do plano.
- As colunas Esforço total e Tempo total necessário serão deixadas em branco se alguma tarefa permanecer no **Aberto** (As tarefas não estão em **Encerrado**).
- Se novas tarefas ad-hoc forem iniciadas, as colunas Esforço total, Tempo total gasto e Status serão redefinidas.
- Quando todas as tarefas em um plano são concluídas, as colunas Esforço total, Tempo total gasto e Status são atualizadas para refletir que o plano está Encerrado concluído.
- Se nenhuma tarefa estiver listada no plano, a data e hora de início reais e a data e hora de término reais deverão ser ajustadas manualmente.
- Marque as caixas obrigatórias **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** Campos na exibição de lista quando as tarefas são marcadas como encerradas.

Os seguintes campos e colunas são usados para calcular o tempo dos ativos:

- Para um ativo, a data de início e a hora de término são preenchidas com base em suas tarefas. Por exemplo, se um ativo fizer parte de duas tarefas, a data de início da primeira tarefa será registrada em **Data de início** e a data de término da tarefa final é anotada em **Hora de término** campo.

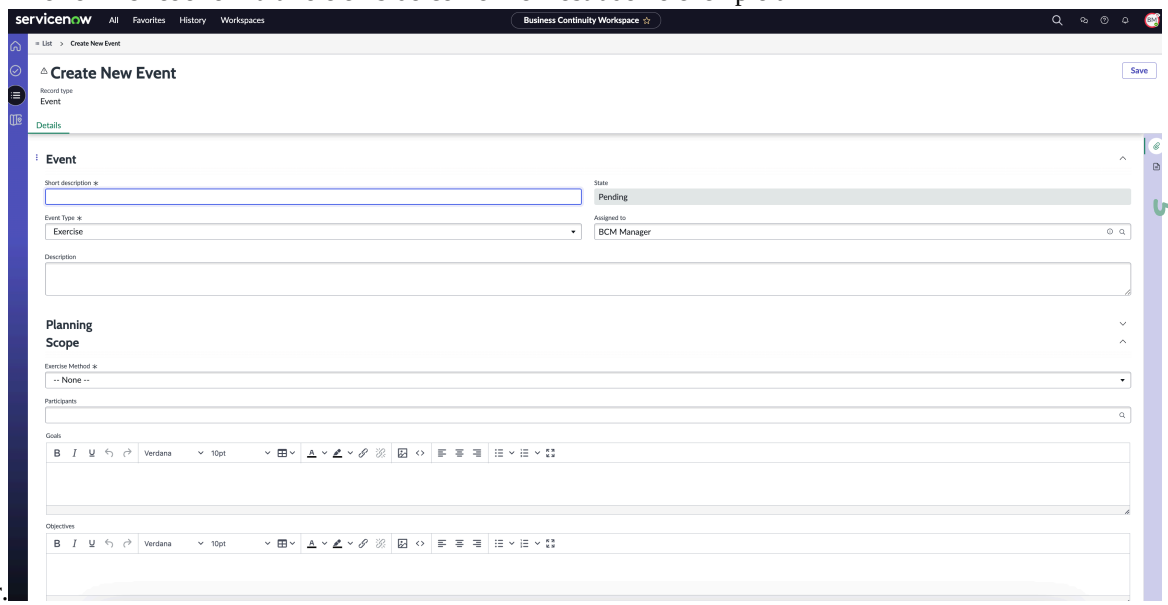
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A coluna Esforço total é calculada somando a duração de todas as tarefas em que o ativo está marcado.
- Se alguma tarefa no plano não estiver em **Encerrado** As colunas Esforço total e Tempo total necessário permanecem em branco.
- Se novas tarefas ad-hoc forem iniciadas, as colunas Esforço total, Tempo total gasto e Status serão redefinidas.
- Se o status de qualquer tarefa em que o ativo está marcado estiver marcado como Encerrado com falha, o status do ativo não será atualizado como recuperado. Quando todas as tarefas de um ativo são encerradas, o status do ativo é atualizado como recuperado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione **Novo** . . **Criar Novo Evento**o formulário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

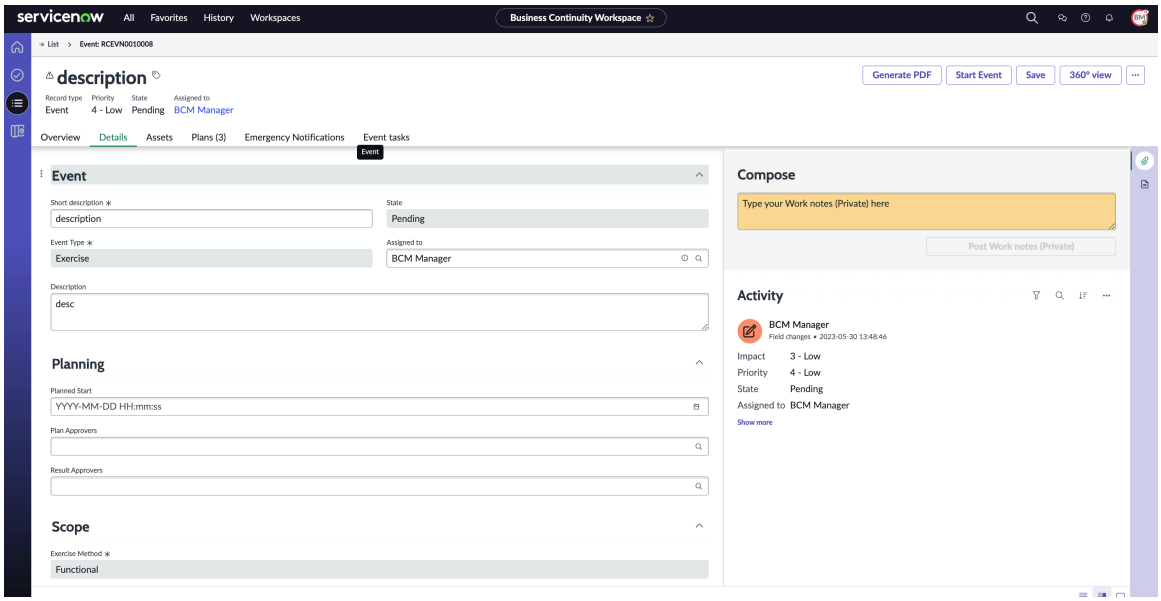


3. Em **Detalhes** . **Criar Novo Evento** preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar evento de exercício.
   O evento de exercício é criado no **Pendente** E ele é exibido na exibição de lista. O estado e os detalhes do evento de exercício são exibidos nas seguintes guias:
   - **Visão geral** : Você pode exibir o estado atual e a progressão geral do estado do evento de exercício.
   - **Detalhes** : Você pode atualizar os campos no formulário, como **Descrição resumida** , **Atribuído a.** , **Método de exercício** .
   - **Ativos** : Você pode selecionar o tipo de item afetado ou os elementos primários que deseja recuperar para um tipo de ativo.
   - **Planos** : Você pode adicionar um plano ad-hoc para o ativo selecionado ao evento.
   - **Notificações de emergência** : Você pode criar uma notificação de emergência para o evento de exercício.
   - **Tarefas de evento** : Você pode adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento.

   O formulário Evento é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para executar mais ações no evento, selecione **Mais ações** .

Etapa	Descrição
Selecione **Discutir** .	Adicione o assunto da discussão e adicione participantes que tenham acesso ao registro do evento. Inclua uma breve mensagem para os participantes e selecione **Iniciar discussão** .
Selecione **Gerar MS Word** .	Gere um relatório do registro de BIA, BCP, exercício ou crise em Microsoft Word formato. . Microsoft Word uma cópia do registro do evento foi gerada com sucesso e você pode baixar.
Selecione **Gerar PDF** .	Gere um PDF do evento. O PDF do registro do evento é gerado com sucesso e você pode baixar. Na seção Avaliações de impacto do PDF, os detalhes da avaliação inteligente são abordados, incluindo perguntas e respostas para RPO e RTO em formato tabular, junto com dependências, colaboradores e anexos.
Selecione **vista de 360°** .	Gere relacionamentos de 360º para o evento. Uma apresentação gráfica do evento e seus relacionamentos é exibida. Atualize a ordem planejada da tarefa de recuperação
Selecione **Excluir**.	Exclua o registro do evento. Uma mensagem de aviso é exibida informando que a exclusão do registro resultará em uma exclusão automática de registros relacionados, o que também pode fazer com que uma cascata de registros adicionais seja excluída.

5. Selecione **Save** (Salvar).
O evento é salvo em **Pendente** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar evento de exercício

Use o formulário Criar evento de exercício em Espaço UIB da GCN Para adicionar detalhes sobre um evento de exercício.

Formulário Criar evento de exercício

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar evento de exercício

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre o evento.
Tipo de evento	Tipo do evento. Para eventos de exercício, o tipo de evento é **Exercício** .
Estado	O padrão é **Pendente** estado.
Atribuição a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. . **Grupo de atribuição** o campo está vazio e selecione qualquer usuário.
Descrição	Descrição do evento de exercício.
Planejamento	
Início planejado	Data de início planejada para o evento de exercício em *YYYY-MM-DD HH:mm:ss*formato.
Aprovadores de plano	Aprovadores do plano para o evento de exercício.
Aprovadores do resultado	Aprovadores de resultado para o evento de exercício.
Escopo	
Método de exercício	Método para o exercício. Opções disponíveis incluem: • **Simulação** • **Mesa de exame** • **Passo a passo** • **Funcional** Tecnicamente, todos os exercícios são tratados da mesma forma. No entanto, somente exercícios funcionais geram tarefas automaticamente, enquanto os exercícios de simulação, Tabletop e Passo a passo não têm diferenças técnicas em sua implementação. **Nota:** Para eventos de exercício, o método de exercício é **Funcional** por padrão.
Participantes	Participantes do exercício.
Objetivos	Objetivos do exercício.
Objetivos	Objetivos do exercício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando planos aninhados

Configure uma propriedade do sistema para controlar os níveis de plano ativados em um evento. O sistema cria automaticamente planos aninhados em um evento, reduzindo o esforço manual de adicionar planos e melhorando o desempenho do sistema. Você também pode adicionar dependências entre vários planos ativados atualizando o. **Dependências** campo nas tarefas de evento.

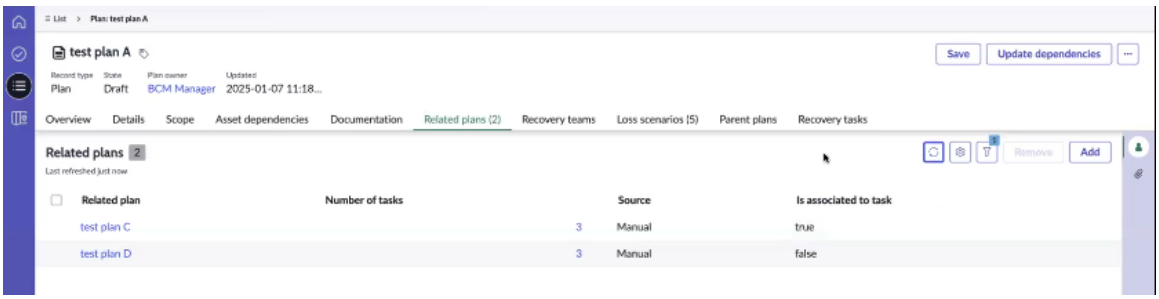
Mudanças nos planos e eventos

Começando com Yokohama novas mudanças nos planos e eventos se concentram na fase de planejamento e na criação de planos relacionados.

Associar planos relacionados a tarefas de recuperação

Agora você pode associar planos relacionados a tarefas de recuperação, ajudando a identificar e gerenciar gatilhos de plano durante a recuperação.

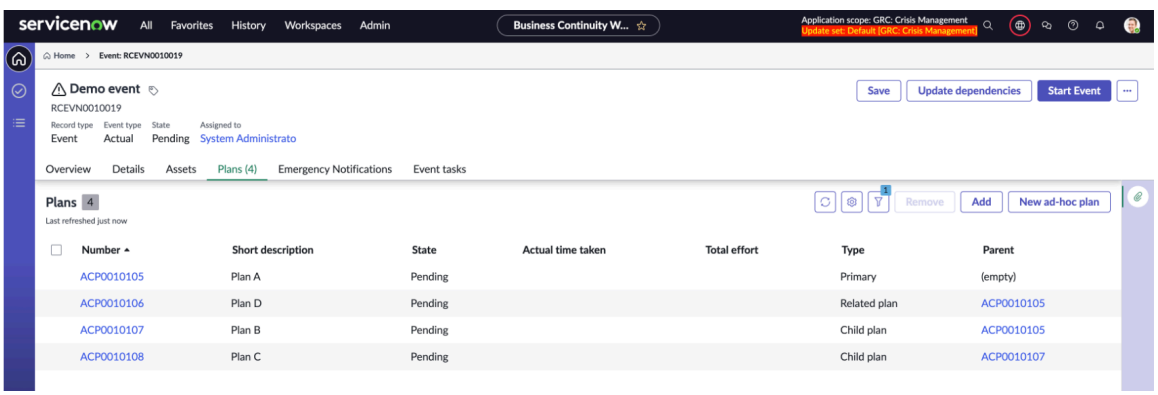
Um novo campo, **Está associado à tarefa** Foi adicionado à tabela Planos relacionados. Se um plano relacionado estiver associado a uma tarefa de recuperação, o campo será definido como verdadeiro. Se não estiver associado, o campo será definido como Falso.



Nota: Quando um plano relacionado é listado em **Planos relacionados** está associada a uma tarefa de recuperação e é criada como um plano secundário no evento. Se não estiver associado a nenhuma tarefa, ele será criado como um plano relacionado, mas não como um plano secundário.

Adicionando um plano ao evento

Quando um plano é adicionado a um evento, seus planos relacionados e toda a hierarquia são incluídos. Planos adicionados manualmente a um evento são chamados de planos ativados primários. Planos sem associações de tarefa são chamados de planos relacionados. Os planos associados a tarefas de recuperação são chamados de planos secundários.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando uma hierarquia dos planos

Anteriormente, somente o plano primário e seus planos diretamente relacionados eram incluídos em um evento. Com Yokohama versão, você pode definir `sn_recovery.max_activated_plan_levels`propriedade para controlar a profundidade dos planos ativados em eventos, até 10 níveis.

Redefinindo a propriedade para níveis de plano ativados

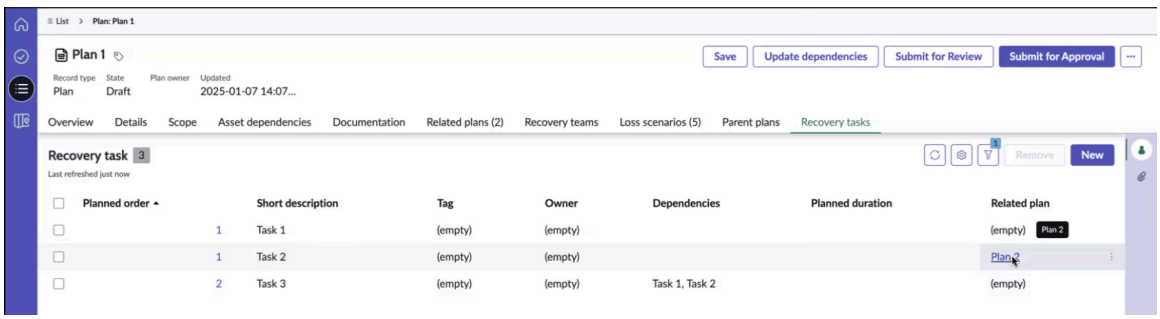
Você pode personalizar o. `sn_recovery.max_activated_plan_levels`propriedade conforme mostrado nos exemplos a seguir para controlar os níveis de planos ativados que são criados em um evento.

- Defina a propriedade como 1 para criar somente os planos adicionados manualmente.
- Defina a propriedade como 2 para criar somente o plano primário e seus planos relacionados de primeiro nível.

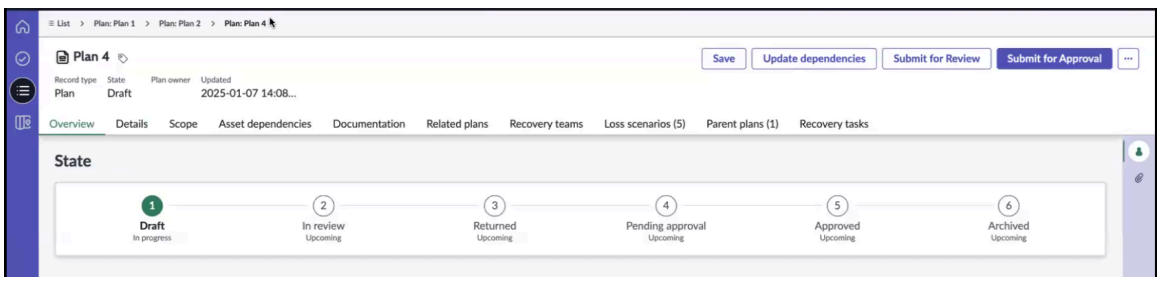
Exemplo de caso de uso para um plano multinível

Você pode adicionar um plano hierárquico multinível a um evento. Considere o seguinte caso de uso em que a propriedade do sistema está configurada e alguns planos relacionados têm tarefas de recuperação associadas a eles. Um evento é criado onde os planos relacionados são adicionados ao evento.

O plano primário, Plano 1, tem o Plano 2 e o Plano 3 como planos relacionados. O plano 1 inclui três tarefas de recuperação: Tarefa 1, Tarefa 2 e Tarefa 3. A tarefa 2 tem o Plano 2 como um plano relacionado.



Da mesma forma, o Plano 2 tem três tarefas de recuperação: Tarefa 1, Tarefa 2, Tarefa 3. O plano 1 aciona o plano 2 e o plano 2 aciona o plano 4, conforme mostrado no exemplo.

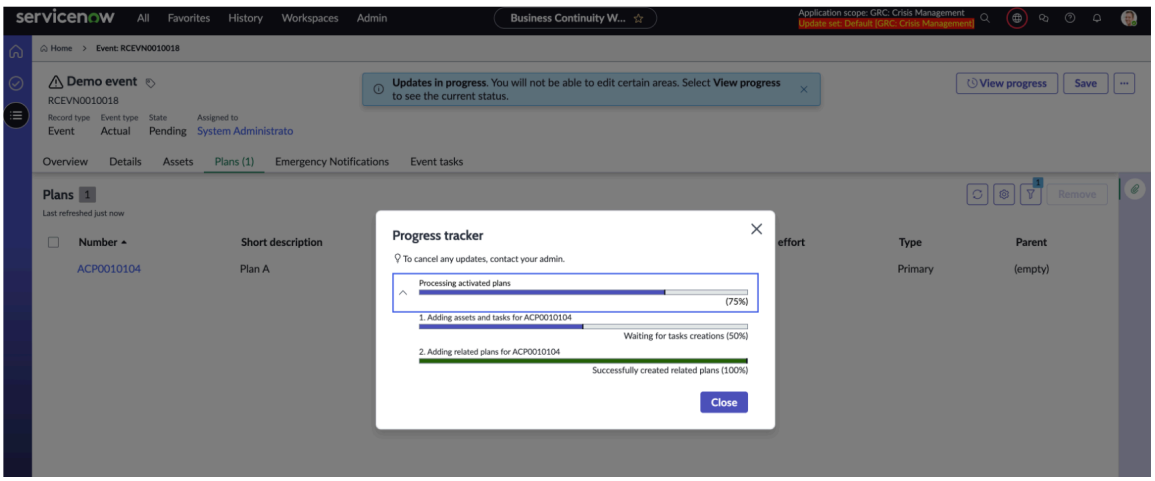


Anteriormente, quando um plano primário, como o Plano 1, era incluído em um evento, somente o primeiro nível de planos relacionados, como Plano 2 e Plano 3, era adicionado. Níveis mais profundos, como o Plano 4, não foram incluídos. Com a funcionalidade de plano aninhado, planos de até 10 níveis de profundidade, incluindo o Plano 4, podem ser adicionados à hierarquia.

Tradução automática

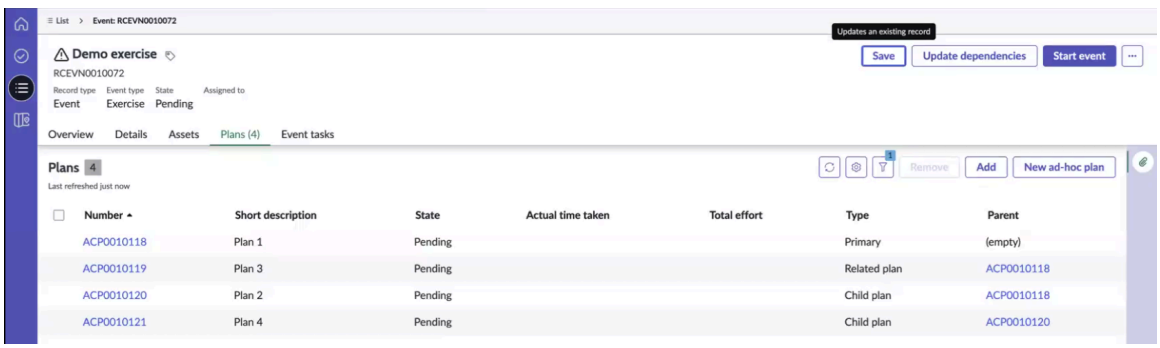
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você cria um evento e adiciona o Plano 1, seus planos, ativos e tarefas relacionados são incluídos automaticamente. Selecionando **Exibir andamento** Abre a janela do rastreador de andamento, mostrando o andamento e o status da adição de planos, ativos, tarefas e planos relacionados, além das etapas e status do processo em segundo plano.

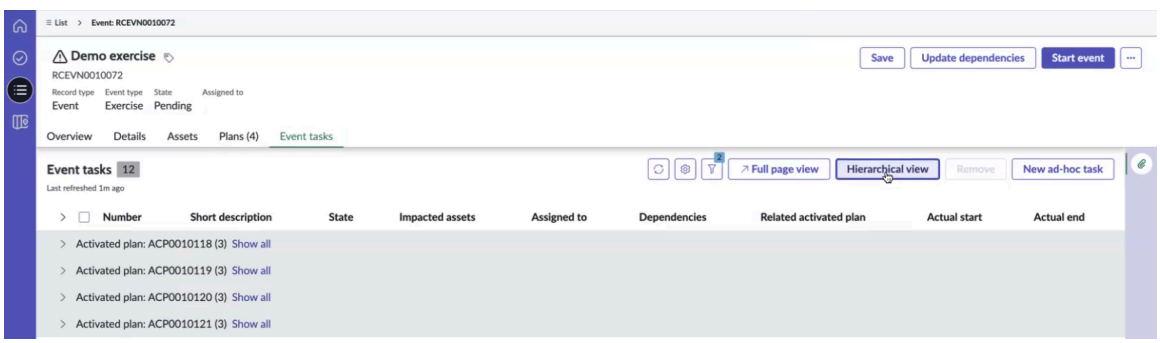


Quando todos os processos forem concluídos, uma mensagem solicitará que você atualize a página para ver as atualizações mais recentes. Você pode fechar a mensagem e exibir os planos criados e as tarefas de evento.

Como mostrado no exemplo, o Plano 1 é o plano primário. O plano 3 está marcado como um plano relacionado do plano 1 porque não está associado a nenhuma tarefa de recuperação. O plano 2 e o plano 4 são planos secundários porque estão associados a tarefas de recuperação.



Tarefas de evento: As tarefas de evento são mostradas na exibição de lista por padrão. Alterne para a exibição hierárquica para exibir a hierarquia, com os planos primário e relacionado no nível superior.

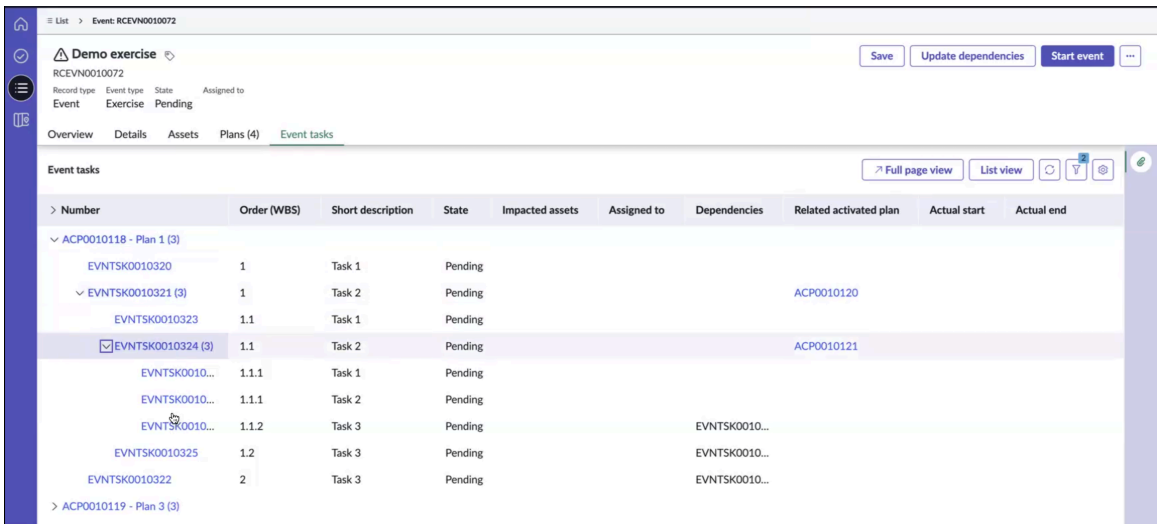


O exemplo ilustra a hierarquia de tarefas e planos de evento, com o plano primário (ACP0010118) e o plano relacionado (ACP0010119) no nível superior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plano 1 (ACP0010118) tem três tarefas de evento. A segunda tarefa de evento (EVNTSK0010321) aciona o plano 2 (ACP0010120) e outra tarefa de evento (EVNTSK0010324) aciona o plano 4.
- O plano 3 (ACP0010119) não tem plano ativado relacionado.
- Dois planos secundários (ACP0010120 e ACP0010121) são mostrados em níveis secundários.



Navegar entre a exibição de lista, a exibição hierárquica e a exibição de página inteira

Ao trabalhar em tarefas de evento, você pode navegar entre a exibição de lista, a exibição hierárquica e a exibição de página inteira.

Exibição em lista

Organiza tarefas de evento em um formato de lista, facilitando a leitura e a compreensão rápida da hierarquia. Ele ajuda você a verificar e encontrar informações específicas sem peneirar textos longos.

Exibição do hierárquico

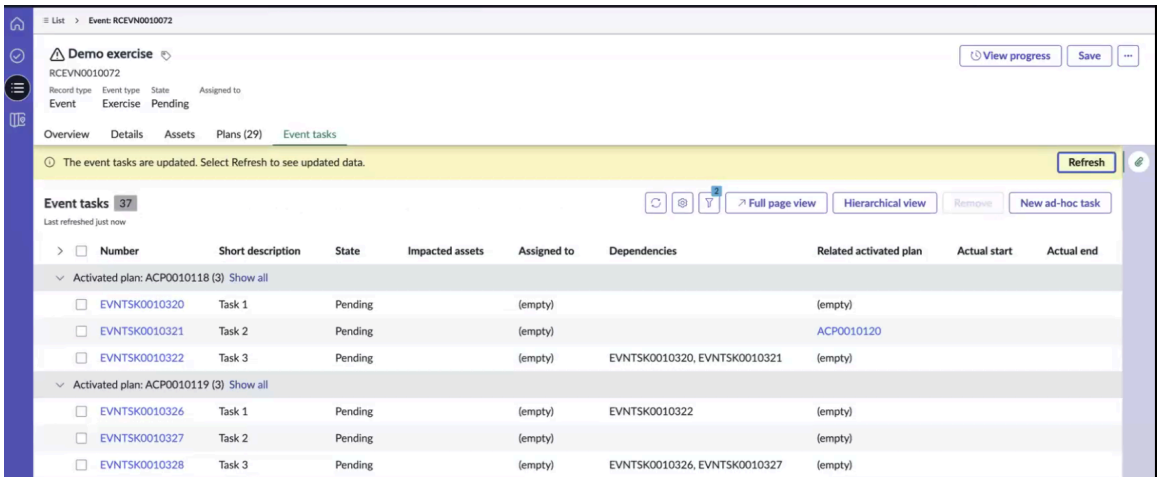
Visualiza as dependências do plano e a ordem das tarefas do evento. Por padrão, o sistema mostra somente os planos primário e relacionado na exibição de lista. Alterne para a exibição hierárquica para ver a hierarquia completa do plano.

Nota: Você pode editar informações de tarefa e plano de evento na exibição de lista, mas a exibição hierárquica é somente leitura.

A Estrutura de detalhamento de trabalho (EDT) organiza tarefas com base em suas dependências. Para um plano ativado, o pedido EDT é calculado considerando as dependências da tarefa do evento e do plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição da página inteira

Permite que você veja mais tarefas de uma só vez, fornecendo uma visão geral abrangente da hierarquia do plano e das tarefas. Você pode alternar entre as exibições de lista, hierárquica ou de página inteira.

Para retornar ao registro original, selecione **Voltar ao registro** botão.

Registros por nível

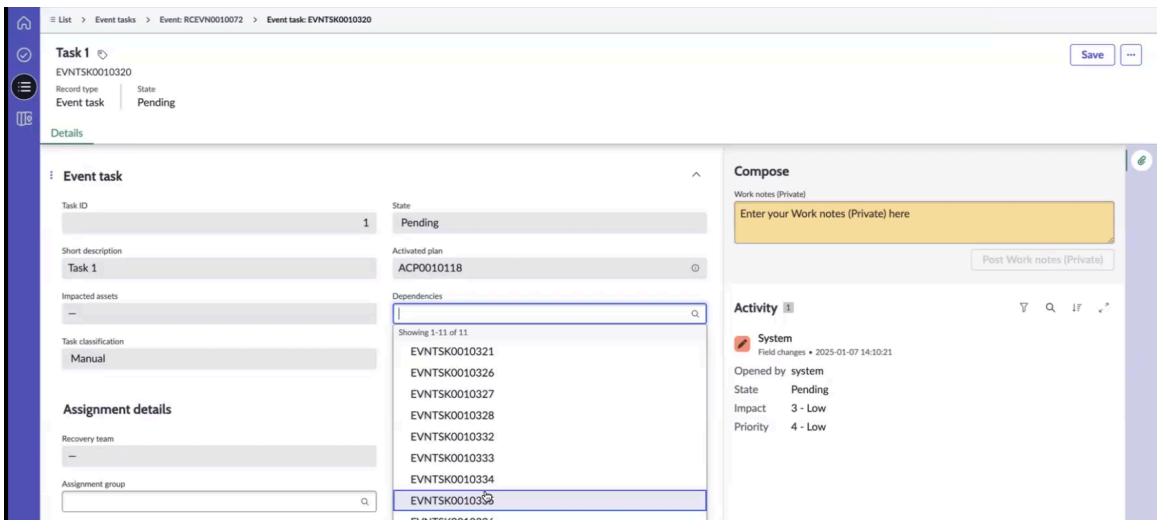
Navegação de IU

Por padrão, apenas 10 planos são mostrados no primeiro nível. Se houver mais, selecione **Mostrar mais** botão para exibir registros adicionais. Por exemplo, se houver 100 planos, somente 10 serão mostrados inicialmente e selecionando **Mostrar mais** carrega o próximo conjunto.

Configurar dependências entre planos

Você pode configurar dependências entre planos atualizando o. **Dependências** conforme mostrado no exemplo.

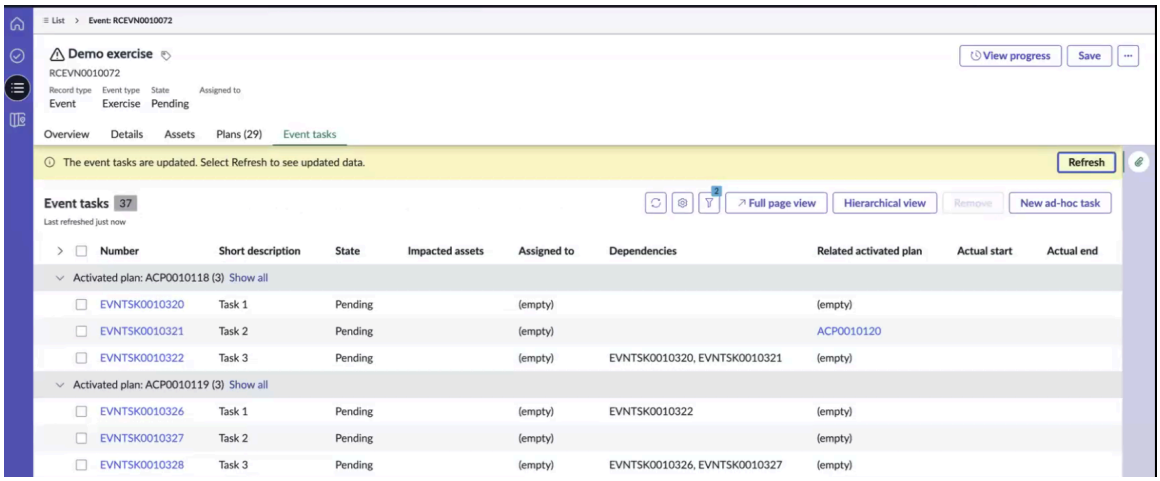
Nota: Você só pode adicionar dependências entre planos ativados de primeiro nível.



O exemplo mostra um plano ativado (ACP0010119) que depende de outro plano ativado (ACP0010118). Da mesma forma, uma tarefa de evento (EVNTSK0010326) só pode ser iniciada depois que sua tarefa dependente (EVNTSK0010322) for concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Uma tarefa de evento de um plano primário ou relacionado pode ser associada como uma dependência a uma tarefa de evento do mesmo plano primário ou relacionado. Uma tarefa de evento de um plano secundário só pode ser associada como uma dependência no mesmo plano secundário.

Sempre que qualquer tarefa de evento é atualizada, conforme mostrado no exemplo, uma mensagem indica que as tarefas de evento foram atualizadas. Selecionando **Atualizar** carrega os dados atualizados.

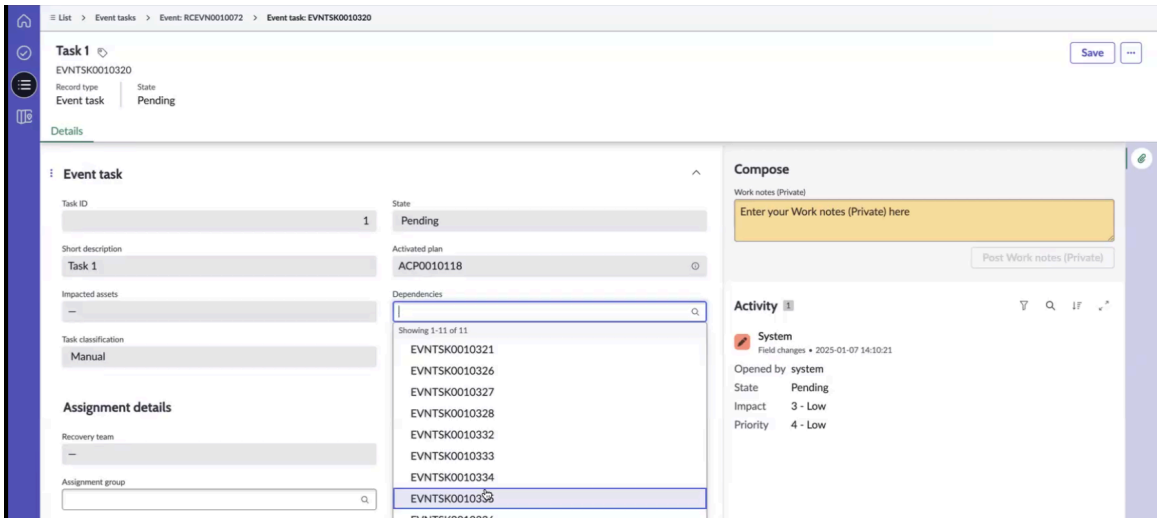
Você pode adicionar dependências de tarefa em planos primário e relacionado, mas não em planos secundários. Para uma tarefa de evento em um plano secundário, as dependências só podem ser selecionadas no mesmo plano secundário. Por exemplo, no Plano 4, a tarefa 3 (EVNTSK0010331) depende de tarefas (EVNTSK0010329 e EVNTSK0010330) no mesmo plano secundário.



Ao adicionar dependências de tarefa nos planos primário e relacionado, somente tarefas de outros planos primário ou relacionado ficam disponíveis para seleção no **Dependências** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar a propriedade para atualizar a ordem da tarefa do evento

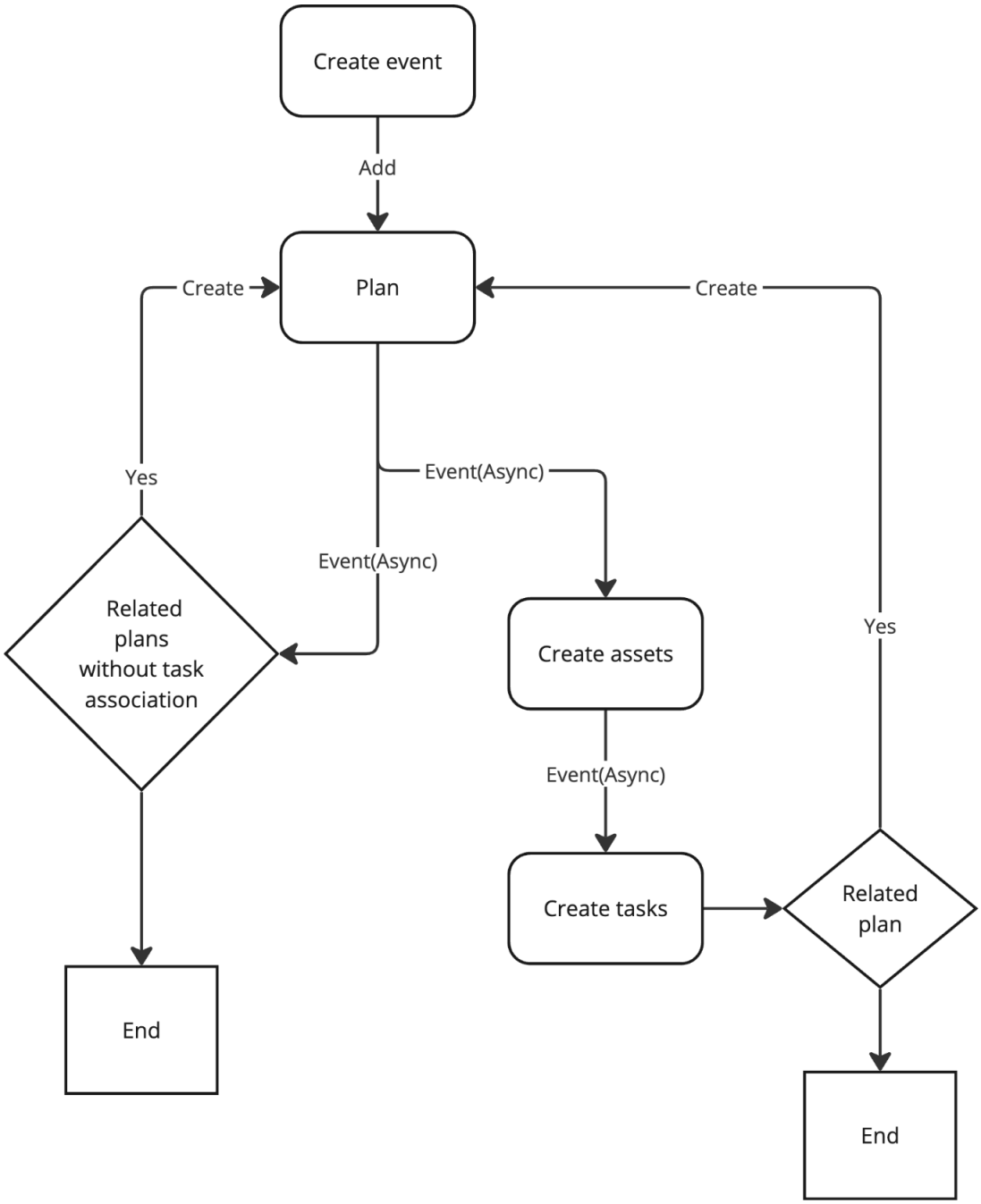
Sempre que as dependências da tarefa são atualizadas, a ordem da tarefa do evento é atualizada. Se mais de 500 tarefas de evento forem afetadas, a ordem será calculada de forma assíncrona. . *sn_recovery.sync_task_order_calculation_limit*a propriedade define o limite para cálculo assíncrono como 500 tarefas por padrão. Quando a contagem de tarefas excede esse limite e as dependências são atualizadas, o cálculo da ordem da tarefa se torna assíncrono e um **Atualizar ordem de tarefas** o botão aparece no evento, na tarefa do evento e no plano ativado. Selecionar este botão atualiza manualmente a ordem da tarefa do evento.

Processo de criação de um plano aninhado

Anteriormente, os planos relacionados eram criados somente para planos ativados primários. Começando com Yokohama os planos ativados relacionados podem ser criados a partir de uma tarefa de evento para todos os tipos de plano ativados. Um exemplo de criação de um plano aninhado é mostrado no diagrama a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

As etapas para criar um plano aninhado são as seguintes.

1. Crie um evento.
2. Adicione um plano ao evento. Um plano ativado é criado com o tipo de plano definido como primário.
3. Um evento é acionado para criar planos relacionados. Se o plano tiver planos relacionados sem nenhuma associação de tarefa e o nível do plano for menor que o valor padrão definido na propriedade, um plano ativado será criado com o tipo definido como plano relacionado.
4. Um evento é criado para gerar um ou mais ativos de evento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Depois que os ativos são criados, um evento é acionado para criar tarefas de evento.
6. Se a tarefa de evento tiver um plano relacionado e seu nível for menor que o nível definido na propriedade, um plano ativado será criado com o tipo definido como plano secundário.

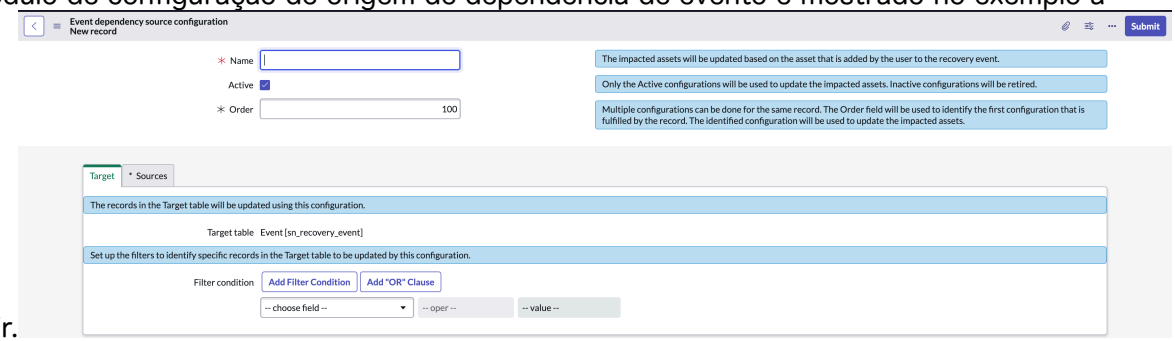
Adição de dependências de ativos afetados

Você pode adicionar as dependências dos ativos afetados nos eventos e exercícios com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB, Viés e planos.

Configurar as origens no módulo de configuração de origem de dependência do evento

. GCN Os administradores podem configurar as origens para obter as dependências do evento no módulo de configuração da origem da dependência do evento. Você pode acessar o módulo de configuração de atualização automática navegando até **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Configuração de origem de dependência de evento**.

O módulo de configuração de origem de dependência de evento é mostrado no exemplo a seguir.



. GCN os administradores podem atualizar os registros de destino, a condição de filtro dos registros e as origens para buscar a dependência do evento.

As dependências são adicionadas nos eventos somente quando o usuário seleciona **Atualizar dependências** Ação de IU. As dependências são obtidas das seguintes origens para os eventos:

- Dependência ascendente de BIA
- Dependências downstream de BIA
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Planejar ativos relacionados

Nota: Em um evento, as dependências de todos os ativos são adicionadas manualmente onde a origem é Manual.

Configurar o módulo de configuração de origem de dependência de evento é uma atividade única. Depois que as origens são configuradas no módulo de configuração de origem de dependência de evento, as atualizações são sincronizadas nos eventos.

Para obter mais informações sobre como configurar o módulo de configuração de origem de dependência de evento, consulte Configure o registro de configuração da origem de dependência do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções associadas a atualizações de dependência de evento

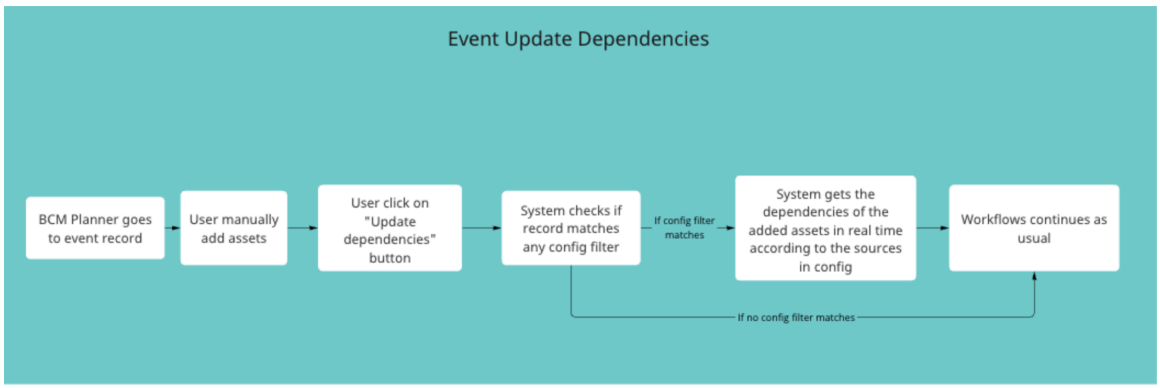
Usuários com as seguintes funções normalmente verificam as atualizações de dependência em um evento:

- . GCN gerentes de programas, GCN planejadores, e. GCN os gerentes podem atualizar as dependências mais recentes.
- GCN Os administradores podem configurar o módulo de configuração da origem de dependência do evento.

Fluxo de trabalho para atualizar as dependências manualmente nos eventos e exercícios

. GCN usuário da aplicação, quando você seleciona **Atualizar dependências** No registro de evento, as dependências de todos os ativos são adicionadas manualmente, onde a origem é Manual.

. GCN a aplicação executa um fluxo de trabalho para atualizar os ativos afetados nos eventos e exercícios, conforme mostrado no exemplo a seguir.



1. . GCN o planejador navega até o registro do evento.
2. . GCN o planejador seleciona **Atualizar dependências** Ação de IU para adicionar os ativos manualmente.
3. A aplicação verifica se o registro de evento corresponde a qualquer filtro de configuração.
4. Se o registro de evento corresponder a qualquer filtro de configuração, o sistema obterá as dependências dos ativos adicionados em tempo real de acordo com as origens definidas na configuração (módulo de configuração de origem de dependência de evento).
5. Se o registro de evento não corresponder a nenhum filtro de configuração, o fluxo de trabalho de eventos continuará nas próximas etapas e o fluxo de trabalho de eventos continuará nas próximas etapas.

Para obter mais informações sobre como atualizar as dependências do evento manualmente, consulte Atualize as dependências do evento.

Estrutura de relação de dados

Começando com Zurich versão, o. Estrutura de relação de dados(com.sn_app_grc_relationship_config) a aplicação oferece suporte ao GCN aplicação com a estrutura subjacente para adicionar as dependências dos ativos afetados nos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

eventos e exercícios. . Estrutura de relação de dados a aplicação é instalada com GCN aplicação por padrão.

Para obter mais informações sobre Estrutura de relação de dados, consulte Estrutura de relação de dados.

Atualize as dependências do evento

Atualize as dependências do evento manualmente selecionando **Atualizar dependências** Ação de IU. Você pode atualizar as dependências em um evento ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra um evento no **Pendente** estado.
3. Para atualizar as dependências manualmente, selecione **Atualizar dependências** .
   Uma mensagem de IU é exibida na tela: As dependências estão sendo atualizadas.
4. Para salvar as mudanças no evento, selecione **Salvar** .
   Os responsáveis pelo plano e o líder do GCN podem atualizar as dependências do evento salvando as mudanças no evento.

Rastreie ativos afetados e adicione planos relacionados

Rastreie os ativos afetados e adicione um plano relacionado ao exercício. Em seguida, você pode monitorar os ativos e planos para o exercício em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento de exercício na lista.
3. Em **Ativos** , selecione **Adicionar** .

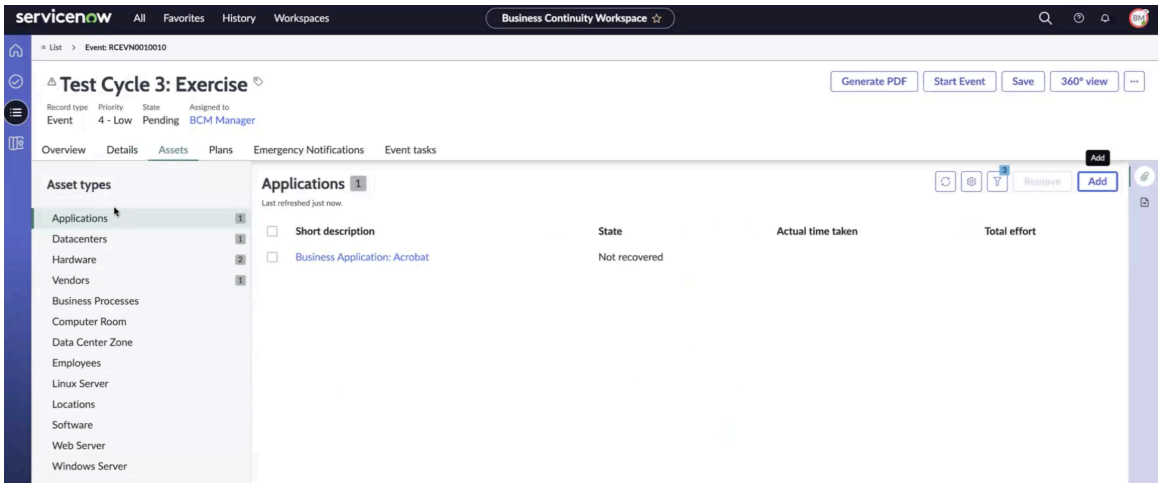
   Você pode adicionar um ativo que deseja recuperar durante o exercício. Os elementos primários do ativo são listados como **Tipos de ativo** . Os elementos primários pertencem ao tipo de definição de elemento identificado no modelo de plano. Quando você adiciona um ativo ao evento, suas dependências associadas são extraídas para o evento. As dependências são exibidas em **Tipos de ativo** painel.

   Nota: Começando com Xanadu Versão, o gerente de crise pode iniciar uma tarefa de evento mesmo que o plano inclua tarefas de recuperação que não tenham ativos marcados. O requisito anterior de que cada plano ativado deve ter pelo menos um ativo marcado foi removido.

   Ao selecionar **Adicionar** para uma aplicação, todas as dependências que você identificou na análise de impacto nos negócios dessa aplicação também são adicionadas ao exercício. O exemplo a seguir mostra as dependências da aplicação de negócios: Acrobat no **Tipos de ativo** painel do exercício.

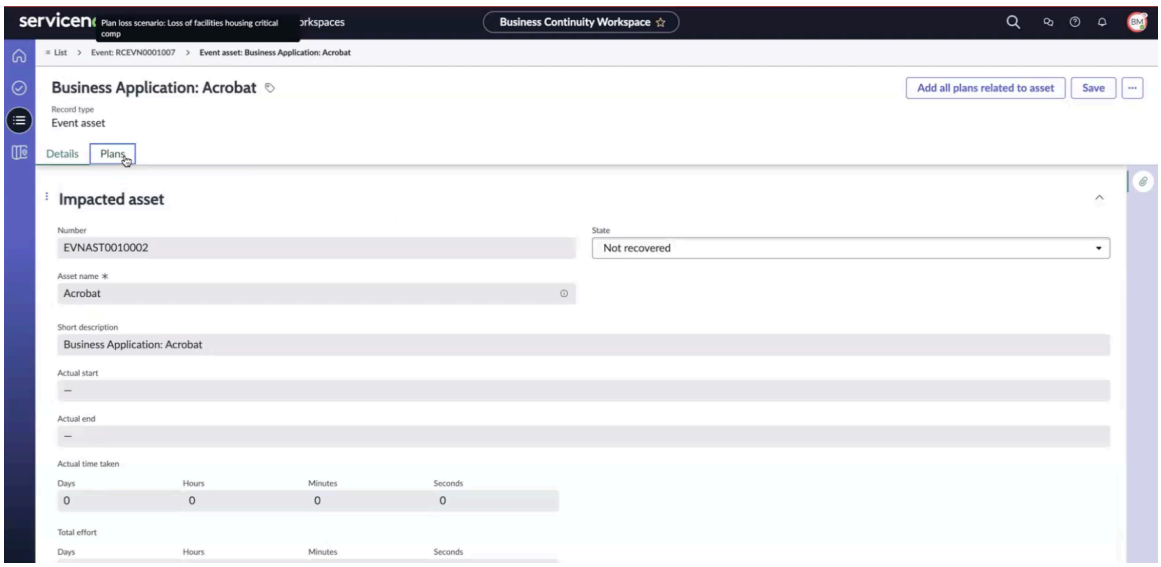
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na lista Aplicações, selecione a aplicação e navegue até **Planos** guia.

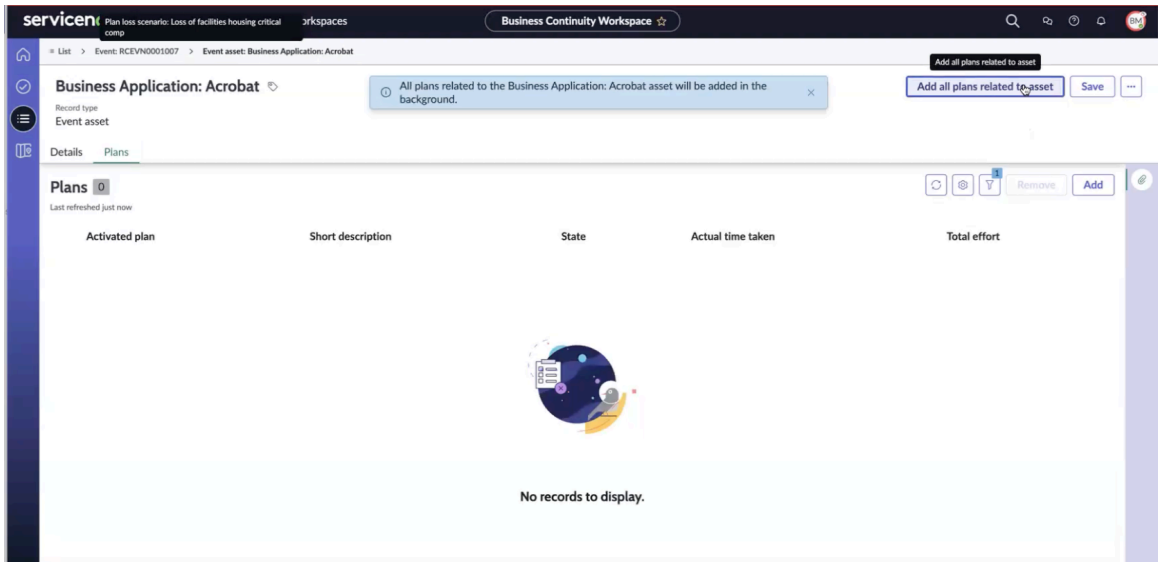
Você pode navegar até **Planos** conforme mostrado no exemplo a seguir.



5. Selecione **Adicione todos os planos relacionados ao ativo** .
Uma mensagem informativa é exibida informando que todos os planos relacionados à aplicação selecionada são adicionados em segundo plano, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Save** (Salvar).

   A hora de término real dos ativos afetados é atualizada em **Detalhes** quando todas as tarefas de evento associadas aos ativos são concluídas. Quando essas tarefas são concluídas, a hora de término real é registrada e o tempo real gasto é calculado. O esforço total é calculado com base no tempo total necessário para todas as tarefas às quais este ativo está relacionado. Após a conclusão, o estado do ativo afetado é atualizado para **Recuperado** . Se alguma tarefa estiver em **Falha ao fechar** estado, o estado do ativo afetado não é atualizado e está marcado como **Não recuperado** .

   Em **Marcar ativos** no formulário de tarefa de recuperação do plano, você pode selecionar os ativos:

   - Se você selecionar Todos os ativos, todos os ativos presentes no plano serão adicionados aos ativos afetados da tarefa de evento.
   - Se você selecionar Ativos específicos, somente os ativos específicos presentes no plano serão adicionados aos ativos afetados da tarefa de evento.
   - Se você selecionar Nenhum ativo, nenhum ativo presente no plano será adicionado aos ativos afetados da tarefa de evento.

   O exercício é salvo em **Pendente** estado.

Tradução automática

Adicione uma tarefa de evento ao exercício

Adicione uma tarefa de evento ao exercício em Espaço UIB da GCN. Você pode monitorar e concluir as tarefas associadas ao exercício.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão 6,1.x da aplicação Gestão de continuidade de negócios, as melhorias a seguir são compatíveis com o gerenciamento das tarefas.

- Execute edições em massa e mude o estado das tarefas, tornando o processo mais eficiente.
- Reduza o tempo gasto no gerenciamento das tarefas individualmente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Melhore a eficiência dos usuários que executam os exercícios ou eventos off-line em ferramentas como Microsoft Excel. Esse aprimoramento ajuda a simplificar a transição do gerenciamento de tarefas off-line para o on-line.
- Edite o. **Estado** campo da tarefa de evento, se você tiver GCN função de gerente, GCN função de planejador ou se você for o usuário atribuído ao evento.
- . **Retrigger como manual** A ação de IU é usada somente para as tarefas automatizadas.

Quando o plano é ativado como parte de um exercício ou um evento real, o fluxo automatizado é acionado.

O aprimoramento de edição em massa oferece flexibilidade para gerenciar as tarefas de evento. . GCN gerente, GCN o planejador ou o usuário atribuído ao evento pode gerenciar as tarefas com eficiência executando as seguintes tarefas:

- Edite vários campos, como **Atribuição** campo.
- Edite várias tarefas de recuperação no **Status da tarefa** , **Início real** , **Fim real** , **Atribuído a.** , **Grupo atribuído** e **Atribuído adicional** campos na lista de tarefas de recuperação de uma só vez.
- Abra uma tarefa encerrada para edição que foi encerrada por engano. Para este cenário, o **Falha ao fechar** o estado da tarefa é adicionado às tarefas. Movendo uma tarefa para **Falha ao fechar** o estado interrompe um exercício inteiro, a menos que o gerenciador de programas (sn_bcm.program_manager) desbloqueie a tarefa e a mova para **Encerrado concluído** estado.

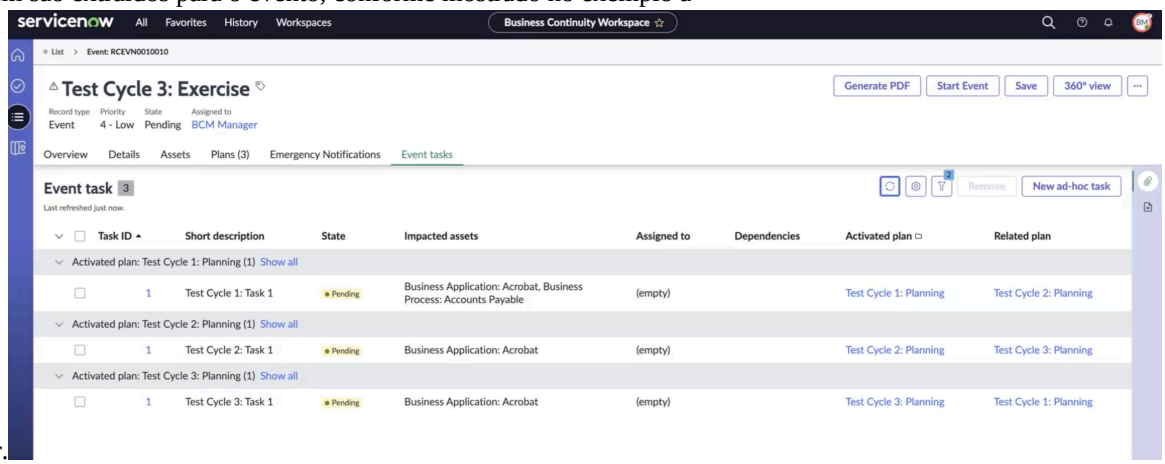
Para obter mais informações sobre edição em massa de tarefas, consulte Fluxos de trabalho estruturados para exercícios e. Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento de exercício na lista.
3. Selecione **Tarefas de evento** guia.

> **Nota:** . **Tarefas de evento** é exibida para os eventos de exercício quando o método de exercício é **Funcional** .

Quando você adiciona ou atualiza o plano para o evento de exercício, os planos, ativos e tarefas de evento relacionados que estão associados ao plano também são extraídos para o evento, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra as tarefas circulares em que a Tarefa 3 tem uma dependência da Tarefa 1.

- Ciclo de teste 1: A tarefa 1 ativa o ciclo de teste 2: Planejamento.
- Ciclo de teste 2: A tarefa 1 ativa o ciclo de teste 3: Planejamento.
- Ciclo de teste 3: A tarefa 1 ativa o ciclo de teste 1: Planejamento.

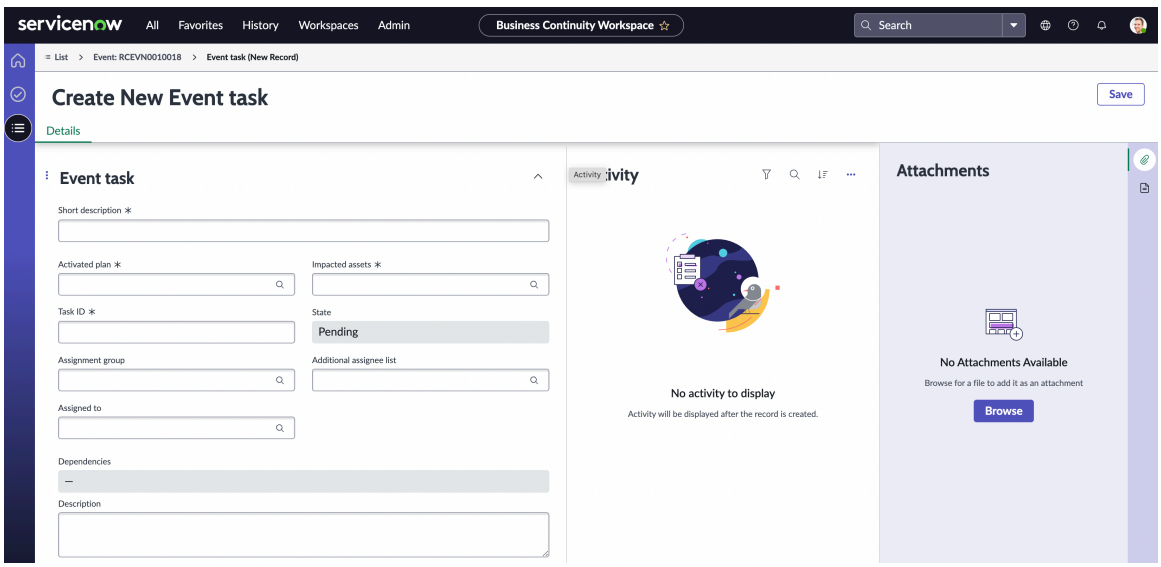
4. Para adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento, selecione **Nova tarefa ad-hoc** .

> **Nota:** Quando você adiciona uma tarefa ad-hoc ao evento de exercício que está em **Trabalho em andamento** estado e se o plano ativado está em **Trabalho em andamento** , as tarefas são movidas para **Aberto** estado. Se o plano ativado for **Pendente** estado, a tarefa é movida para **Pendente** estado.

Para obter mais informações sobre os campos no formulário Nova tarefa de evento, consulte Formulário Criar nova tarefa de evento.

> **Nota:** Não é possível criar uma tarefa ad-hoc para os planos ativados que estão em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.

. **Criar nova tarefa de evento** o formulário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



5. Para iniciar o exercício, selecione **Iniciar evento** .

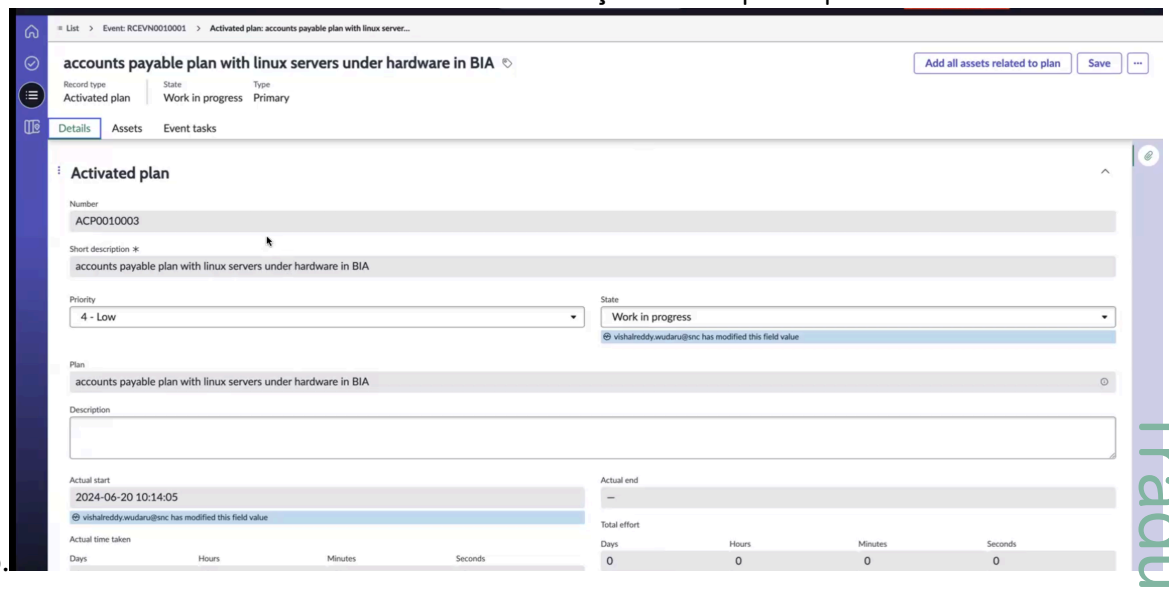
Começando com Xanadu versão, você pode monitorar os planos ativados vinculados a um exercício, que agora são exibidos em um **Aberto** estado, em vez de **Trabalho em andamento** estado. . **Aberto** estado exibe um status preciso do plano ativado. A duração real do plano ativado é calculada da data de início até a data de término. Quando as tarefas vinculadas a um plano ativado são atualizadas para **Trabalho em andamento** estado, o status do plano ativado é atualizado para **Trabalho em andamento** .

Quando você inicia uma tarefa de evento em um plano ativado e atualiza seu estado para **Trabalho em andamento** , o status do plano ativado também é atualizado para **Trabalho em andamento** . A condição para a qual o plano ativado será movido **Trabalho em andamento** é que o trabalho começa em pelo menos uma das tarefas de evento. Até lá, todos os planos ativados ainda estão em **Aberto** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sempre que o estado de um plano ativado mudar de Aberto para **Trabalho em andamento** , a data de início real é registrada em **Início real** campo. Quando todas as tarefas de evento são concluídas, o término real é calculado e registrado em **Fim real** campo. Com base no início real e no término real, o tempo real gasto é registrado no **Tempo real gasto** campo. O tempo necessário para concluir cada tarefa é enviado e carimbado em **Esforço total**campo no plano ativado.

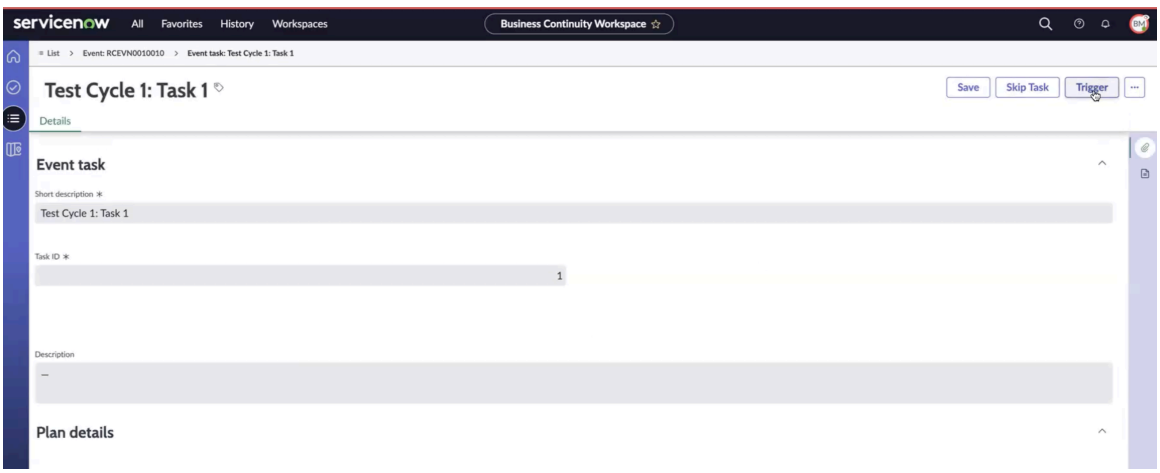


Você pode editar várias tarefas de recuperação de uma só vez.

É exibida uma mensagem informando que a tarefa de evento tem uma dependência circular. Você precisa acionar as tarefas manualmente para este evento.

6. Selecione a primeira tarefa e selecione **Gatilho** .

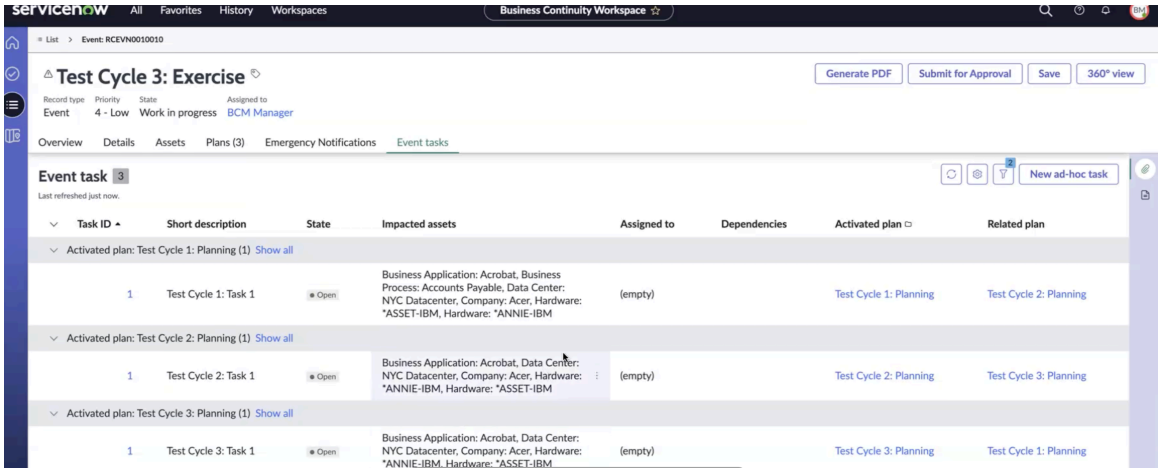
O processo para acionar a tarefa manualmente é mostrado no exemplo a seguir.



Atualiza o estado da tarefa para **Aberto** como mostrado no exemplo a seguir e abre todas as tarefas dependentes uma por uma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Conclua todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de exercício e selecione **Enviar para aprovação** .
8. Para gerar um PDF, selecione **Gerar PDF** .
   Se você tiver acesso de edição ao evento de crise, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no seu disco rígido local.

   Nota: Por padrão, o PDF é gerado e anexado após o encerramento do evento.

9. Navegue até **Resultados** . **Detalhes** e atualize o. **Início real** e. **Fim real** datas da tarefa do evento.
10. Atualize os campos de atribuição, se necessário.
11. Insira todas as informações relacionadas à tarefa de evento em **Anotações de trabalho** . **Atividade** seção.
12. Selecione **Save** (Salvar).
13. Selecione o ícone de atualização ( ) para exibir o estado atualizado do ativo ou plano e o tempo real necessário para recuperar o ativo.

Formulário Criar nova tarefa de evento

Use o formulário Criar nova tarefa de evento em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre uma tarefa de evento.

Formulário Criar nova tarefa de evento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

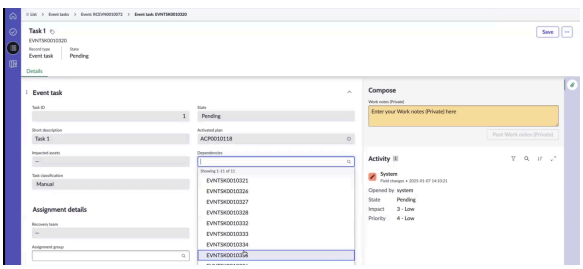
Formulário Criar nova tarefa de evento

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
ID da tarefa	ID da tarefa do evento. O padrão é o próximo número de tarefas de evento existentes para o plano.
Descrição resumida	Breve anotação sobre a tarefa do evento.
Ativos afetados	Ativos afetados pela tarefa de evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova tarefa de evento

Campo	Descrição
Classificação de tarefa	Classificação da tarefa do evento. As opções são: Manual e Automático.
Estado	O padrão é **Pendente** estado.
Plano ativado	Plano ativado para a tarefa de evento.
Dependências	Dependências das tarefas. Para tarefas copiadas do nível do plano, as dependências são copiadas da tarefa de recuperação do plano. Dependências não podem ser adicionadas para tarefas ad-hoc. **Nota:** Começando com Zurich agora você pode adicionar manualmente uma dependência para a tarefa de evento ou selecionar uma tarefa de evento na lista em **Dependências** campo. Somente tarefas de evento aplicáveis são mostradas neste campo. 
Início real	Data e hora de início da tarefa de evento.
Término real	Data e hora de término da tarefa de evento.
Detalhes de atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de evento está atribuída.
Atribuição a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. . **Grupo de atribuição** o campo está vazio e selecione qualquer usuário.
Lista de responsáveis adicionais	Usuários adicionais atribuídos à tarefa de evento.
Equipe de recuperação	Equipe de recuperação associada à tarefa de evento.
Grupo de tarefas semelhantes	
Grupo de tarefas semelhantes	Grupo de tarefas semelhantes ao qual a tarefa de evento pode ser atribuída. Somente tarefas de evento qualificadas são exibidas no grupo.
Tarefa original	Tarefa original atribuída pelo sistema. Quando um evento é iniciado, o sistema identifica a primeira tarefa de evento executada como a tarefa original. Outras tarefas semelhantes são modificadas como tarefas duplicadas no grupo. Quando uma tarefa é adicionada ao grupo Tarefas semelhantes, o sistema a marca em **Em espera** estado. Tarefas com dependências podem ser gerenciadas de forma que somente uma tarefa com dependências seja adicionada ao grupo e, quando as dependências forem resolvidas, as tarefas duplicadas serão encerradas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova tarefa de evento

Campo	Descrição
	quando a tarefa original for concluída. Não é possível editar **Tarefa original** a qualquer momento. Ele é atribuído automaticamente somente depois que a tarefa de evento começa a ser executada.
Detalhes do plano	
Plano	Detalhes do plano associado à tarefa de evento.
Tarefa de recuperação	Tarefa de recuperação associada à tarefa de evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de evento que são compartilhadas internamente.

Criando itens de ação em eventos

Começando com GCN versão 9,0.x, os gerentes de crise podem criar tarefas de ação para membros ou equipes de recuperação a qualquer momento durante um evento ou exercício de crise, desde que o evento permaneça aberto. Os gerentes de crise podem criar essas tarefas em tempo real sem mapeá-las para ativos de evento ou planos de recuperação. Essas tarefas de ação também não estão incluídas na linha do tempo de recuperação de eventos.

Itens de ação em tempo real

Itens de ação podem ser usados para atribuir tarefas em tempo real. Por exemplo, um gerente de crise pode atribuir um item de ação para verificar se não há lesões em um local de escritório específico após um exercício ou pode solicitar que alguém revise o plano de continuidade de negócios antes de prosseguir para as próximas etapas.

Você também pode usar itens de ação para conduzir avaliações durante um evento de crise. Por exemplo, em caso de incêndio, você pode atribuir um item de ação para avaliar a situação, determinar a gravidade e identificar funcionários e edifícios afetados. Você pode executar uma avaliação e atribuir um item de ação.

Campos e estados associados a Itens de ação

A guia Itens de ação contém os seguintes detalhes relacionados às tarefas ad-hoc:

- Data de início real
- Data de término real
- Tempo total necessário
- Evento (referência)
- Descrição resumida
- Descrição
- Prazo
- Números de tarefa
- Tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tarefa
- Avaliação

Os seguintes fluxos de trabalho (estados) estão associados a itens de ação.

Estados associados a itens de ação

Estado	Descrição
Abrir	Primeiro estado do item de ação.
Trabalho em andamento	Estado do item de ação quando seu trabalho começa. Quando um item de ação é movido para **Trabalho em andamento** , o sistema captura automaticamente sua hora de início.
Ignorado	Estado atribuído do item de ação quando ele não é relevante. Quando um item de ação é ignorado e considerado não relevante, seus campos de tempo são removidos, resultando em um tempo total de 0.
Encerrado (concluído, incompleto)	Estado final da tarefa do item de ação. Quando um item de ação é concluído, o sistema captura automaticamente sua hora de término.

Gerentes ou planejadores de GCN podem atualizar os itens de ação e reabrir as tarefas ad-hoc associadas a eles.

Você pode atribuir as tarefas do item de ação aos grupos ou membros da equipe usando os seguintes campos:

- **Grupo de atribuição**
- **Atribuído a**
- **Lista de designados adicionais**

Comparação entre tarefas de evento e itens de ação

Os itens de ação são distintos das tarefas de evento em crises e eventos. A tabela a seguir descreve as diferenças entre tarefas de evento e itens de ação.

Comparação entre tarefas de evento e tarefas de item de ação

Campos/critérios	Tarefa de evento	Itens de ação
Detalhes	• Descrição resumida • Descrição • Números de tarefa • Dependências • Plano ativado • Ativos afetados • ID da tarefa	• Descrição resumida • Descrição • Números de tarefa • Tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação entre tarefas de evento e tarefas de item de ação

Campos/critérios	Tarefa de evento	Itens de ação
Atribuição	• Grupo de atribuição • Atribuição a • Equipe de recuperação • Lista de responsáveis adicionais	• Grupo de atribuição • Atribuição a • Lista de responsáveis adicionais
Acesso	• Responsável pelo plano, o gerente do programa pode criar/atualizar/excluir itens de ação. • Membros de recuperação de evento podem ler/ atualizar itens de ação aos quais estão atribuídos.	• Responsável pelo plano, o gerente do programa pode criar/atualizar/excluir itens de ação. • Membros de recuperação de evento podem ler/ atualizar itens de ação aos quais estão atribuídos.
Fluxo de trabalho	Pendente -> Aberto -> Trabalho em andamento -> Ignorado -> Encerrado (concluído, incompleto, com falha)	Aberto -> Trabalho em andamento -> Ignorado -> Encerrado (concluído, incompleto)
Dependências	Sim	Não
Automação	Sim	Não
Ordens	Sim, calculado automaticamente com base nas dependências.	... A ordem não é calculada para as tarefas do item de ação.
Cálculo de tempo	O tempo das tarefas de evento é acumulado para planos ativados e ativos afetados	... O tempo não é acumulado para as tarefas do item de ação.

Funções associadas a itens de ação

As funções a seguir estão associadas a itens de ação.

Funções associadas a tarefas de item de ação

Função	Descrição
Proprietário do plano	Pode criar, ler, atualizar e excluir itens de ação quando o responsável pelo plano é o responsável pelo evento.
Gerenciadores de programas	Pode criar, ler, atualizar e excluir itens de ação para todos os eventos.
Visualizadores	Pode ler todos os itens de ação.
Responsável pelo evento/plano de recuperação	Pode ler e atualizar todos os itens de ação aos quais estão atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie itens de ação do tipo tarefa e avaliação em eventos

Integração de uso de eventos e. Avaliação inteligente para criar itens de ação necessários relacionados a um evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

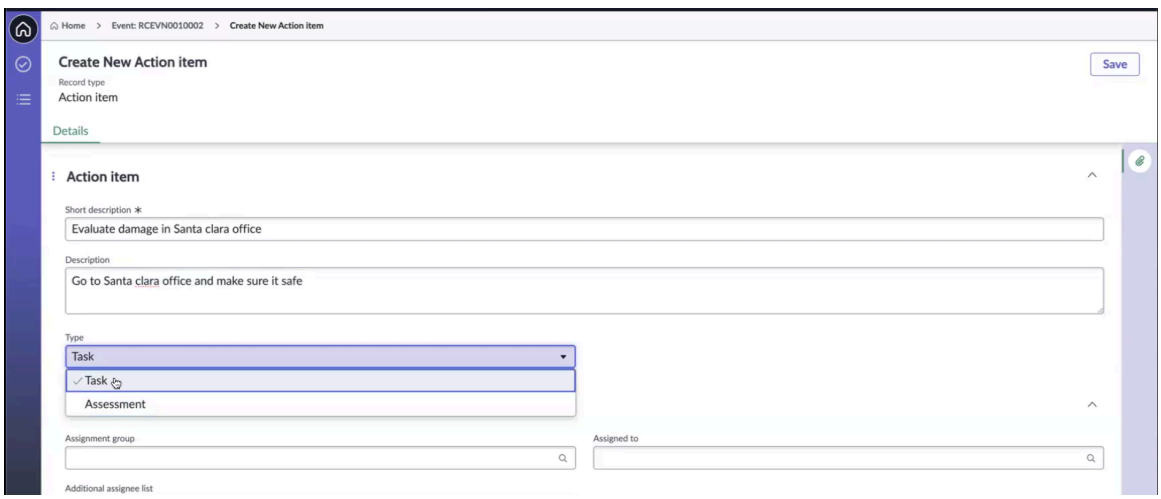
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter criado Avaliação inteligente modelos para integrar eventos de crise com Mecanismo de avaliação inteligente.

Procedimento

1. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
2. Relate o evento de crise na página inicial ou na página de eventos criando um evento.
   a. Adicione a descrição do evento.
   b. Atribua-o a um usuário atualizando o. **Atribuído a.** campo.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
   Um evento é criado na aplicação . Você pode criar itens de ação relacionados ao evento atualizando o. **Itens de ação** , mesmo antes do início do evento.
3. Em **Itens de ação** do evento, selecione **Novo** .

   O formulário Criar novo item de ação é exibido.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos, consulte Formulário Criar novo item de ação para eventos de crise.
   a. Adicione a descrição e a descrição resumida do item de ação.
   b. Selecione o tipo de tarefa de ação selecionando **Tarefa** ou **Avaliação** .
   c. Adicione um grupo de atribuição ou um membro da equipe e uma lista de designados adicional.
   d. Atribua uma data de vencimento na seção Linha do tempo.
   e. Selecione **Save** (Salvar).
   O registro do item de ação é criado em **Aberto** e o item de ação é exibido em **Itens de ação** do evento.
5. Para ignorar o item de ação se ele não for necessário, selecione **Ignorar tarefa** .
6. Para trabalhar no item de ação como uma tarefa, selecione **Tarefa** em **Tipo** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para trabalhar na tarefa do item de ação, selecione **Trabalho em andamento** .
O estado do item de ação é atualizado para **Trabalho em andamento** . A data e hora de início reais da tarefa do item de ação são registradas e exibidas na coluna Início real do **Itens de ação** guia.

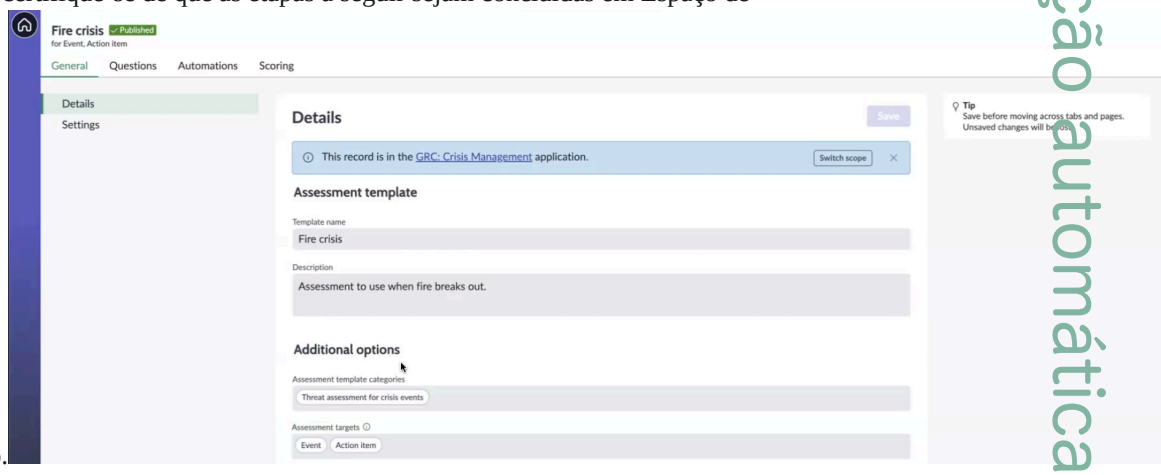
b. Para concluir a tarefa do item de ação, selecione **Encerrado concluído** no registro do item de ação.
O estado do item de ação é atualizado para **Encerrado concluído** . A data e a hora de término reais realizadas para a tarefa do item de ação são capturadas automaticamente e exibidas nas colunas Data de término real e Tempo real realizado do **Itens de ação** guia.

7. Para marcar a tarefa de ação como uma avaliação, selecione seu tipo como **Avaliação** em **Tipo** Campo no formulário Criar novo item de ação.

a. Selecione o modelo de avaliação no **Modelo de avaliação** campo.

Quando você seleciona a tarefa de ação como uma avaliação, o. **Modelo de avaliação** o campo é exibido no formulário. A aplicação usa Avaliação inteligente para executar a avaliação. Certifique-se de que os administradores de GCN já tenham criado os modelos necessários no Espaço de avaliação usando previamente o. Mecanismo de avaliação inteligente.

Nota: Para fazer o desejado Avaliação inteligente modelos visíveis no menu suspenso no formulário de item de ação no Espaço de continuidade de negócios certifique-se de que as etapas a seguir sejam concluídas em Espaço de avaliação.



- Selecione o modelo necessário, como o modelo de crise de incêndio mostrado no exemplo, na seção Detalhes.
- Escolha **Avaliação de ameaças para eventos de crise** . **Categorias do modelo de avaliação** campo. Se você escolher uma categoria diferente, o modelo desejado não será mostrado em Espaço de continuidade de negócios.
- Escolha **Evento** e. **Item de ação** como os destinos em **Metas de avaliação** campo.
- Para ler a avaliação, especifique a função de leitor, como o visualizador principal (sn_gcn.core_viewer) como a função mínima, no **Função do leitor de avaliação** Campo da seção Configurações. Normalmente, a função visualizador principal (sn_gcn.core_viewer) é especificada, pois é compartilhada entre todas as funções.
- Publique o modelo de avaliação.

Somente quando essas condições são atendidas, o modelo fica disponível para seleção no menu suspenso do formulário de item de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar Avaliação inteligente modelos, consulte Crie um modelo de avaliação.

b. Adicione um grupo de atribuição ou um membro da equipe e uma lista de designados adicionais, selecione a linha do tempo e salve o registro.

c. Para continuar trabalhando na avaliação do item de ação, selecione **Trabalho em andamento** .

d. Para exibir a resposta à avaliação como outro usuário, selecione **Exibir resposta** .

e. Para responder à avaliação como o designado, selecione **Fazer avaliação** .

f. Responda a todas as perguntas e selecione **Enviar** .

g. Confirme que você revisou as respostas e selecione **Enviar** novamente no modal.
Sua resposta é enviada e uma confirmação é exibida na tela.

h. Para concluir a avaliação do item de ação, selecione **Encerrado concluído** .
O estado da avaliação do item de ação é atualizado para **Encerrado concluído** .

8. Para acionar novamente a tarefa de ação, selecione **Gatilho novamente** .
9. Para salvar a tarefa de ação, selecione **Salvar** .
Esta etapa conclui o fluxo de trabalho do registro do item de ação.

Formulário Criar novo item de ação para eventos

Use o formulário Criar novo item de ação no Espaço configurável da GCN para adicionar itens de ação sobre um evento de crise.

Formulário Criar novo item de ação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Número	Número atribuído automaticamente para o registro do item de ação, por exemplo, EVNITM0010020.
Descrição resumida	Descrição resumida do item de ação.
Descrição	Descrição detalhada do item de ação.
Estado	Estado atribuído automaticamente do registro do item de ação.
Tipo	Tipo do item de ação a ser escolhido. Opções disponíveis incluem: • **Tarefa** • **Avaliação**
Modelo de avaliação	Modelo baseado em Mecanismo de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Detalhes de atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição ao qual o item de ação está atribuído.
Lista de responsáveis adicionais	Lista de designados adicionais para o item de ação.
Atribuição a	Usuário ao qual o item de ação está atribuído.
Linha do tempo	
Início real	Data e hora de início reais do item de ação.
Tempo real gasto	Tempo real necessário para o item de ação em dias, horas, minutos e segundos.
Término real	Data e hora de término reais do item de ação.
Prazo	Prazo do item de ação.

Agrupando tarefas de evento semelhantes em eventos

Em GCN quando o mesmo plano é ativado várias vezes, ele pode resultar em várias tarefas redundantes. Começando com GCN versão 9,0.x, o. **Grupos de tarefas semelhantes** a guia em eventos ajuda a eliminar tarefas redundantes agrupando tarefas duplicadas de vários planos para cenários semelhantes. Esta funcionalidade simplifica a gestão de tarefas de eventos e reduz a duplicação de esforços.

Progressão de tarefas originais e duplicadas

A funcionalidade de grupo de tarefas semelhantes permite que os usuários do evento agrupem tarefas semelhantes de vários planos com o objetivo de resolver situações específicas. O sistema designa automaticamente uma tarefa original em um grupo e as tarefas duplicadas são movidas para **Em espera** estado. Ao concluir a tarefa original, os usuários do evento a marcam como encerrada. As tarefas duplicadas são marcadas como duplicadas encerradas.

A progressão das tarefas originais e duplicadas é a seguinte:

Estado da tarefa inicial

Quando uma tarefa faz parte de um grupo, ela inicialmente é movida para **Em espera** estado em vez de **Aberto** estado. A primeira tarefa a ser inserida **Em espera** o estado é designado automaticamente como a tarefa original.

Transição para o estado Aberto

A tarefa original em um grupo é movida para **Aberto** estado quando todas as outras tarefas forem movidas para **Em espera** estado.

Lidar com tarefas duplicadas

Tarefas duplicadas permanecem em espera até que a tarefa original seja encerrada e não seja atribuída aos usuários. Quando a tarefa original é concluída, as tarefas duplicadas no grupo são marcadas automaticamente como **Duplicado encerrado** .

Modificando tarefas duplicadas

Tarefas duplicadas não podem ser modificadas diretamente; para executar qualquer ação sobre elas, você deve primeiro removê-las do grupo associado.

Emissão de relatórios e cálculo de tempo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para tarefas duplicadas, os campos de estado e tempo da tarefa original são usados para acumular planos e ativos ativados. O tempo gasto por tarefas duplicadas não está incluído em **Esforço total** nos planos e ativos ativados.

Acionar tarefas originais novamente

Se a tarefa original for acionada novamente, a tarefa duplicada permanecerá em **Duplicado encerrado** estado, não afetado pela mudança de status da tarefa original.

Regras de agrupamento de tarefas

Tarefas com referências de tarefa de recuperação semelhantes são agrupadas automaticamente pelo sistema. Tarefas que têm dependências internas não podem ser agrupadas, mas podem ser adicionadas a grupos diferentes. Tarefas que acionam planos relacionados não podem ser adicionadas ao grupo Tarefas semelhantes.

Flexibilidade e controle

Você pode desvincular tarefas de um grupo de tarefas semelhante ou remover tarefas das tarefas de evento.

Ao eliminar a execução de tarefas redundantes e aprimorar a gestão de tarefas, esse recurso melhora significativamente a eficiência operacional durante exercícios ou eventos complexos.

Crie um grupo de tarefas semelhante em um evento

Identifique tarefas de evento semelhantes ou duplicadas associadas a um evento e adicione-as a um grupo de tarefas semelhantes agrupando-as no **Grupos de tarefas semelhantes** guia. Ele ajuda você a simplificar a gestão de tarefas de eventos e reduzir a duplicação de esforços.

Antes de Iniciar

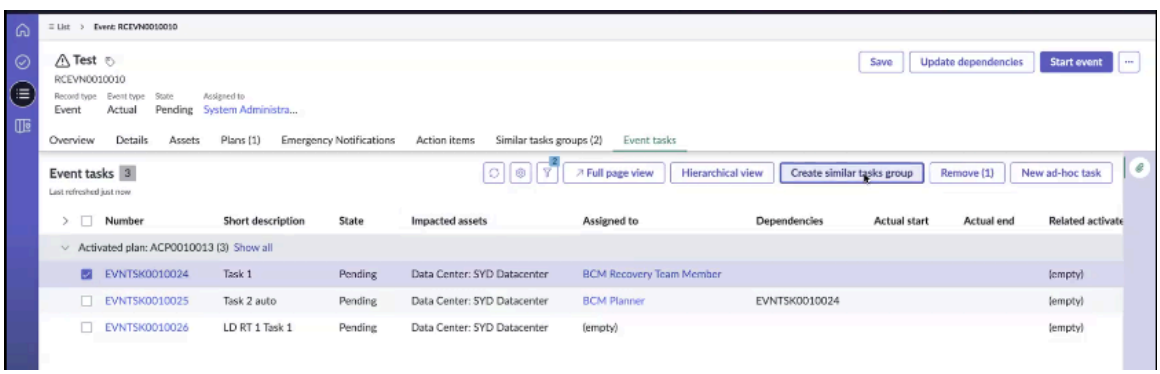
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um grupo de tarefas semelhante e adicionar tarefas a ele somente no **Rascunho** estado do evento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento na lista.
2. Para criar um grupo de tarefas de evento semelhante, use uma das seguintes opções.
   - Escolha tarefas de evento semelhantes em **Tarefas de evento** e selecione **Criar grupo de tarefas semelhantes** Ação de IU.



Tradução automática

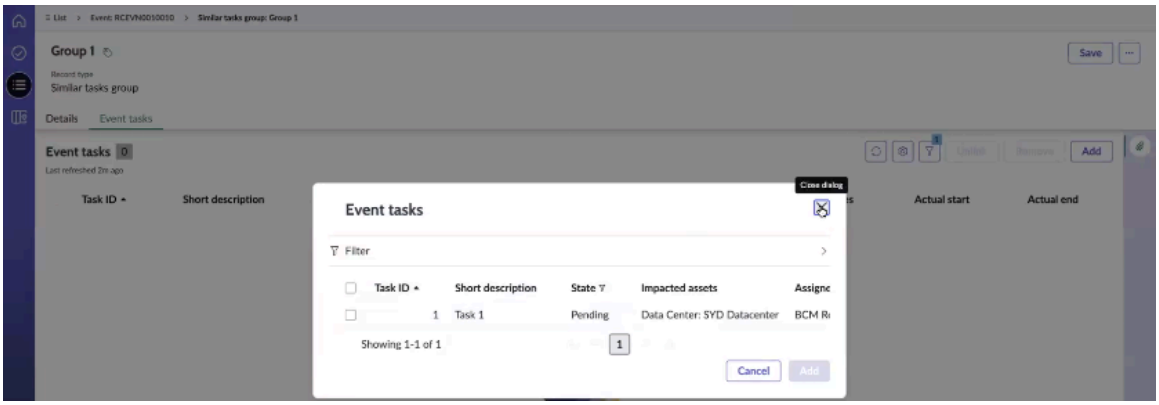
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No grupo Criar tarefas semelhantes, adicione um nome para o grupo e selecione **Criar** .

b. Verifique se o grupo foi criado e aparece na lista Grupos de tarefas semelhantes.

- Adicione tarefas de evento do **Grupos de tarefas semelhantes** concluindo as seguintes etapas:

a. Selecione **Novo** em **Grupos de tarefas semelhantes** e selecione **Salvar** .

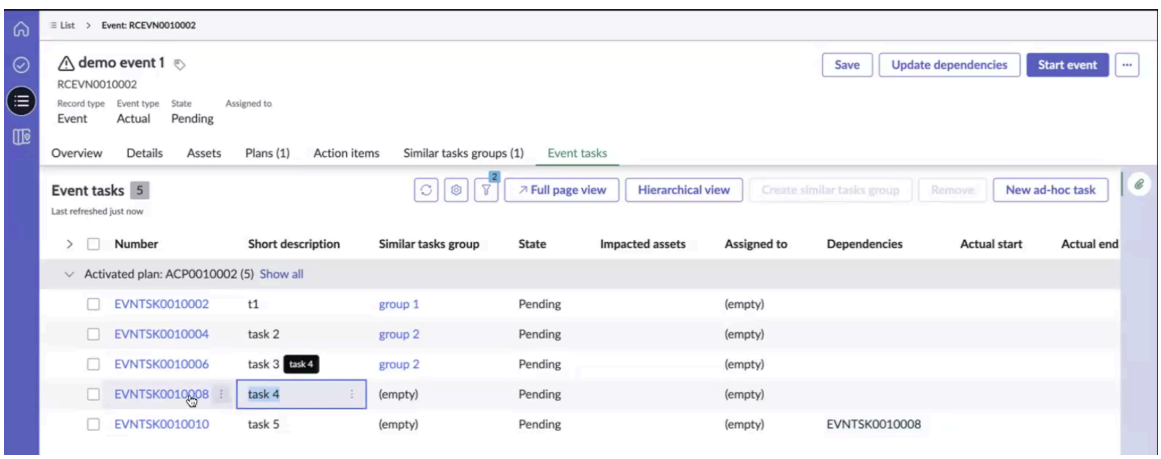


b. Em **Tarefas de evento** no grupo, selecione **Adicionar** , escolha as tarefas aplicáveis na lista tarefas e selecione **Adicionar** .

As tarefas de evento aplicáveis são adicionadas ao grupo Tarefas semelhantes.

Nota: Ao selecionar **Adicionar** em **Tarefas de evento** , o modal exibe somente as tarefas de evento aplicáveis, ajudando a evitar dependências cíclicas.

Para adicionar tarefas de eventos com dependências ao grupo Tarefas semelhantes, uma verificação de validação de dependência cíclica é realizada pelo sistema. Uma tarefa de evento e sua tarefa de evento dependente não podem ser adicionadas ao mesmo grupo de tarefas semelhante. Por exemplo, se você adicionar a tarefa 4 a um grupo de tarefas de evento e a tarefa 5 for dependente da tarefa 4, a tarefa 5 não poderá ser adicionada ao mesmo grupo que a tarefa 4, conforme mostrado no exemplo.



Quando um evento é iniciado, o sistema identifica a primeira tarefa de evento executada como a tarefa original. Outras tarefas semelhantes são marcadas como tarefas duplicadas no grupo.

Nota: . **Tarefa original** O campo no grupo Tarefas semelhantes é atribuído automaticamente quando a tarefa de evento começa a ser executada e não pode ser editado manualmente em nenhum momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um evento é iniciado, uma tarefa com dependências permanece em **Pendente** estado até que suas dependências sejam resolvidas. Quando as dependências, como EVNTSK0010008 no exemplo, são encerradas, a tarefa é movida para **Em espera** estado.

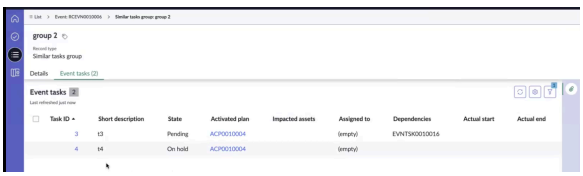
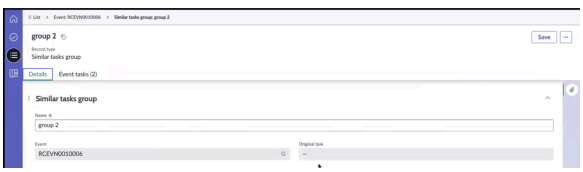
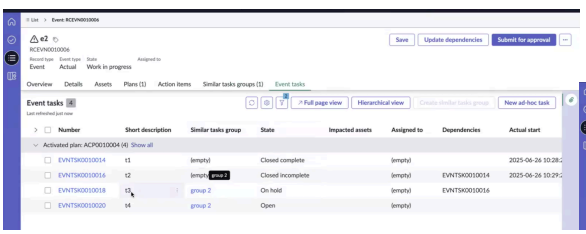
3. Para remover uma tarefa de evento do grupo, selecione **Desvincular** No registro do grupo Tarefas semelhantes.
   A tarefa de evento é removida do grupo Tarefas semelhantes.
4. Para excluir a tarefa de evento, selecione **Remover** .
   A tarefa de evento é excluída do evento.

Mudanças de estado para tarefas de evento em grupos

As tarefas de evento originais e duplicadas no grupo Tarefas semelhantes se movem por estados diferentes até que a tarefa original seja fechada.

As transições de estado das tarefas de evento originais e duplicadas são explicadas na tabela a seguir.

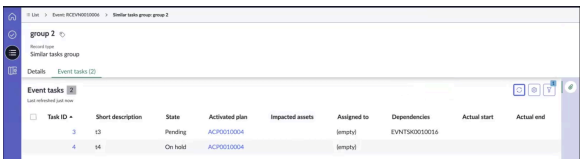
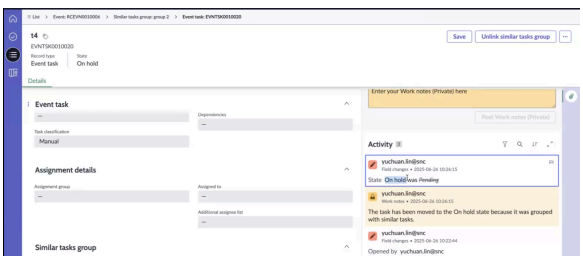
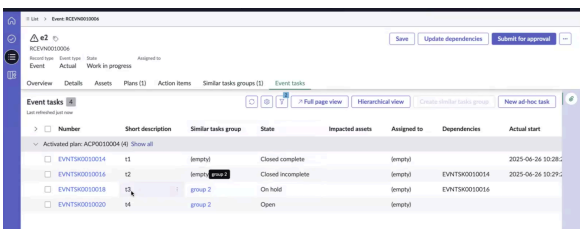
Transições de estado da tarefa de evento

Descrição	Estado da tarefa
Um evento contém tarefas semelhantes agrupadas.	O evento da lista em que tarefas de evento semelhantes são agrupadas é mostrado no exemplo. 
Declare o. **Tarefa original** antes de iniciar o evento.	Antes de iniciar o evento, o. **Tarefa original** O campo no grupo Tarefas semelhantes está vazio e no estado somente leitura. 
Depois que um evento é iniciado, a tarefa original é atribuída automaticamente.	A primeira tarefa do evento, como t4 (EVNTSK0010020) do grupo 2 no exemplo, se torna a tarefa original do grupo Tarefas semelhantes. O exemplo a seguir mostra que a tarefa 4 (t4) não tem nenhuma dependência. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

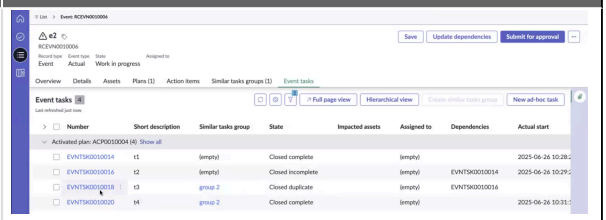
Transições de estado da tarefa de evento

Descrição	Estado da tarefa
Estados de tarefas originais e duplicadas	A tarefa original é atualizada para **Em espera** e a tarefa duplicada está em **Pendente** estado.  Para contexto, a anotação de trabalho da tarefa original é atualizada para que a tarefa seja movida para **Em espera** porque ele foi agrupado pelos grupos de tarefas semelhantes. 
As dependências no grupo Tarefas semelhantes são encerradas.	A tarefa 4 depende da tarefa 3, a tarefa 3 depende da tarefa 2 e a tarefa 2 depende da tarefa 1. Portanto, ele é encerrado primeiro. 
Depois de fechar t1, t2 passa para **Aberto** estado.	A tarefa, t2, está aberta.
Depois de fechar t2, t3 passa para **Em espera** estado.	A tarefa, t3, está em espera.
Como todas as tarefas do grupo estão em espera, a tarefa original (t4) é movida para **Aberto** estado.	A tarefa, t4, está aberta.
Etapa final. Depois de fechar a tarefa original, a tarefa duplicada é movida para **Duplicado encerrado** estado automaticamente.	A tarefa duplicada (t3) é movida para **Duplicado encerrado** estado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transições de estado da tarefa de evento

Descrição	Estado da tarefa
	

Você pode desvincular uma tarefa de evento do grupo Tarefas semelhantes selecionando **Desvincular grupo de tarefas semelhantes** Ação de IU na tarefa de evento.

Você pode acionar novamente uma tarefa original como uma tarefa manual e concluir seu fluxo de trabalho como uma tarefa de evento regular selecionando **Gatilho novamente como uma tarefa manual** Ação de IU na tarefa de evento. Move a tarefa original para **Aberto** , mas sua tarefa duplicada permanece em **Duplicado encerrado** estado.

Importe tarefas automatizadas e inicie um evento

Importe uma tarefa automatizada do plano de continuidade de negócios no exercício. Usar tarefas automatizadas durante um exercício aumenta a eficiência e reduz o tempo de resposta dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione **Novo** .
   . **Criar Novo Evento** o formulário é exibido.
3. Em **Detalhes** . **Criar Novo Evento** preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova tarefa de evento.
4. Navegue até a lista Planejamento no Espaço exiba e selecione o plano associado ao evento.

   Quando você seleciona o plano, as tarefas associadas são extraídas para o evento. As tarefas são exibidas no **Tarefas de evento** guia. Quando as tarefas são exibidas no **Tarefas de evento** têm uma dependência entre eles, eles normalmente são executados em uma ordem sequencial.

5. Selecione **Iniciar evento** .

   Ao iniciar um evento, as tarefas de evento que não têm nenhuma dependência entre elas são executadas. Quando uma tarefa é concluída, as tarefas subsequentes que dependem dela são executadas. Por exemplo, quando uma tarefa faz a transição para **Encerrado incompleto** ou **Falha ao fechar** estado, você tem a opção de selecionar a tarefa e revisar os detalhes da atividade. Se uma mensagem de erro for exibida na tela, você poderá examiná-la para identificar o problema e tomar as medidas corretivas apropriadas. Por exemplo, se a mensagem de erro indicar que a variável de código deve ser um valor positivo, você poderá atualizar a variável de código de acordo.

   Se a tarefa fizer a transição para **Falha ao fechar** , suas tarefas dependentes não são acionadas. Caso uma tarefa esteja em **Encerrado incompleto** ou **Falha ao fechar** estado, uma notificação por e-mail é enviada para o designado de backup, informando que o fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automatizado encontrou um erro e que é necessária intervenção manual do designado de backup.

6. Para atualizar as dependências manualmente, selecione **Atualizar dependências** .
   Uma mensagem de IU é exibida informando que as dependências estão sendo atualizadas.
7. Adicione o início real, o término real e o resultado na seção Resultados do formulário e selecione **Salvar** .
   Certifique-se de que todos os planos e tarefas estejam encerrados antes de enviar o evento para aprovação.
8. Selecione **Acionar automação novamente** .
   O fluxo automatizado é acionado para execução mais uma vez.
9. Selecione **Gatilho novamente como uma tarefa manual** se o fluxo automatizado falhar novamente.
   A tarefa faz a transição para **Aberto** estado.

   a. Atualize a tarefa de evento e selecione **Trabalho em andamento** .

   b. Selecione **Encerrado concluído** .
   Você tem a opção de atualizar manualmente a tarefa de evento. Depois de marcar a tarefa como **Encerrado concluído** , a tarefa de evento subsequente é acionada automaticamente. Se a próxima tarefa for uma tarefa manual, o usuário atribuído poderá prosseguir para concluir o fluxo de trabalho da tarefa do evento.

10. Selecione **Save** (Salvar).
    A tarefa de evento é salva na instância.

Solicite uma aprovação e aprove o evento

Aprove o exercício em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento de exercício na lista.
3. Faça login como o aprovador do evento e selecione o evento na exibição de lista.
4. Selecione **Encerrado incompleto** .
   Se as tarefas de evento associadas ao evento não estiverem concluídas, você poderá atualizar o estado do evento para **Encerrado incompleto** .
5. Selecione **Enviar para aprovação** .

   Nota: Se um registro de aprovação for criado para o exercício, o. **Aprovar** ou **Rejeitar** as ações não são exibidas no formulário. Para que um usuário exiba **Aprovar** ou **Rejeitar** , as seguintes condições devem ser atendidas:

   - O usuário deve ter a função sn_recovery.event_manager.
   - O exercício deve estar em **Aprovação pendente** estado.
   - O exercício não deve ter registros de aprovação criados.

6. Selecione **Encerrado concluído** .
   Você pode atualizar o estado do evento para **Encerrado concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir tarefas de recuperação do Autoatendimento

Exiba as tarefas de recuperação atribuídas a você ou à equipe de tarefas de recuperação para recuperar ativos de um evento ou exercício de crise. . GCN o gerente de programas atribui as tarefas a você e você pode exibi-las no menu da aplicação de autoatendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.recovery_team_member

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de recuperação**.
2. Exiba a lista de tarefas de evento atribuídas a você, o grupo atribuído do qual você faz parte ou uma equipe de recuperação à qual você pertence e o estado do evento não está em **Pendente** estado.
   Você pode exibir o nome e a descrição da tarefa de recuperação.
3. Selecione o link para **ID da tarefa** de uma tarefa de evento que você deseja atualizar.
   Você pode atualizar **Início real** e. **Fim real** detalhes.
4. Classifique o. **Tipo de evento** coluna para listar as tarefas relacionadas à crise na parte superior.
5. Exiba **Tipo de tarefa de evento** coluna para entender se é planejado ou um evento ad-hoc.
6. Para adicionar anotações à atividade de tarefa de evento, selecione **Atividade** . **Detalhes** e adicione as informações em **Anotações de trabalho** campo.
7. Para atualizar a tarefa para um **Em andamento** estado, selecione **Trabalho em andamento** .
8. Para fechar a tarefa, selecione uma das opções **Encerramento incompleto** ou **Encerramento concluído** .
9. Para atualizar o registro, selecione **Atualização** .

Exibir relacionamentos de 360 graus para exercícios e crises

Visualize os relacionamentos de 360 graus para um exercício ou evento de crise e as entidades associadas em Espaço UIB da GCN. Você pode acessar a exibição de 360 graus a qualquer momento ao criar um exercício e um evento de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações da exibição de 360 graus são armazenadas em **Configurações de exibição em 360 °** > **Configurar exibições em 360°**. . GCN função de administrador, você pode configurar os relacionamentos para os registros em **Configurações de exibição em 360 °** > **Registros de relacionamentos**.

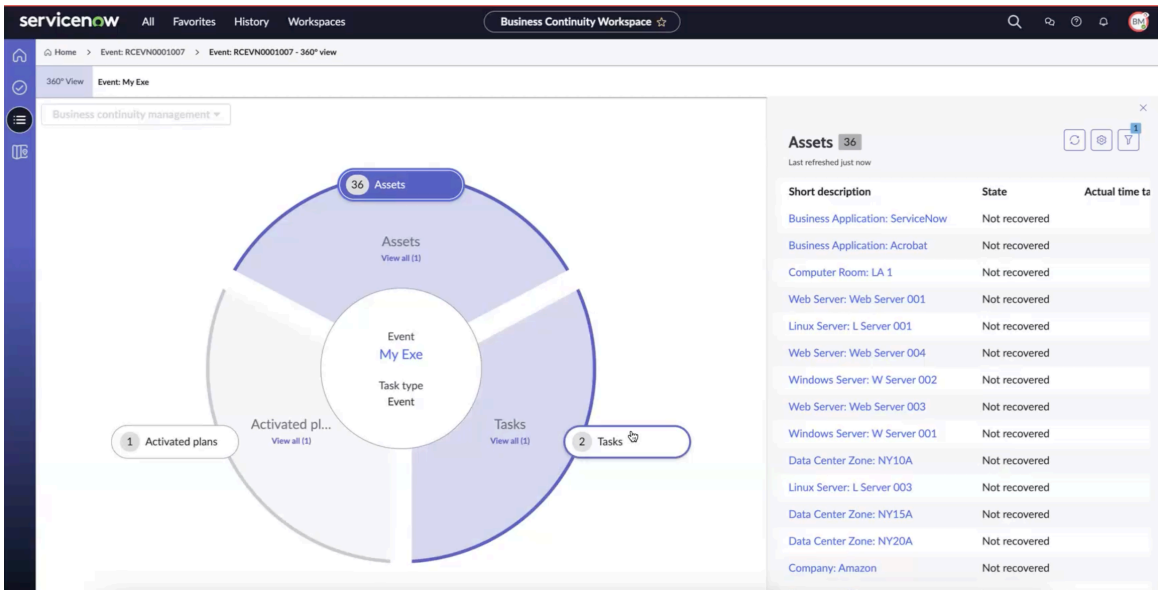
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercício** e selecione um registro na lista.
   O registro do evento de exercício é exibido. O mesmo procedimento se aplica a um evento de crise.
3. Selecione **vista de 360 graus** no registro de evento.

   A exibição de 360 graus do evento selecionado é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A exibição de 360 graus do evento selecionado mostra os seguintes detalhes:

- **Planos ativados** Planos ativados que estão associados aos ativos.
- **Ativos** Ativos afetados devido ao evento.
- **Tarefas** Tarefas associadas ao evento.

Ao selecionar **Ativos** cápsula na exibição de 360 graus, os detalhes dos ativos do evento são exibidos em **Ativos** painel à direita, conforme mostrado no exemplo.

4. Para navegar até o evento novamente, selecione o evento ou a exibição de lista na navegação de trilha.

Gere relatórios de eventos em PDF ou Microsoft Word

Gere o PDF ou Microsoft Word cópia de um exercício ou um evento de crise no Espaço configurável da GCN e salve-o para uma referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para formatar o PDF de acordo com suas necessidades de negócios, consulte Formate modelos de PDF para viés, BCPs e eventos.

Começando com Xanadu Versão, o conteúdo em PDFs de análises de impacto nos negócios, planos e eventos é aprimorado com a implementação de um novo layout:

- Organize as várias tarefas de evento em um formato de tabela.
- Incluir detalhes do responsável pelo ativo e a descrição da Análise de impacto nos negócios.
- Exiba uma tabela que descreve as dependências dos ativos do plano.
- Marque a data de criação do PDF na página inicial.

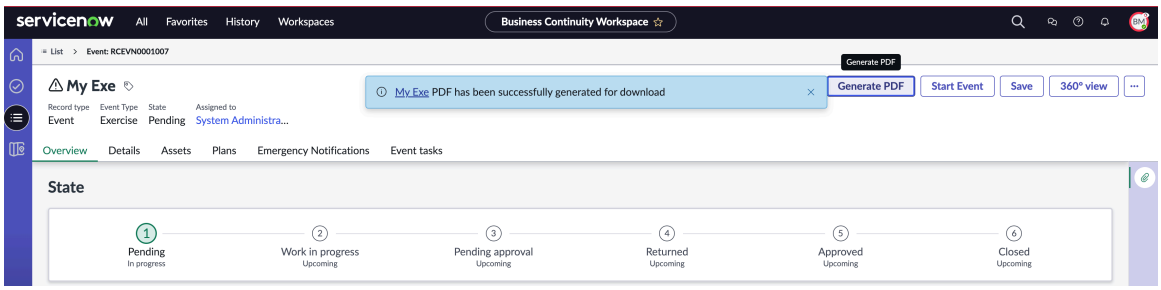
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Exercícios** e selecione qualquer registro de evento que esteja em **Revisão** ou próximo estado.
   Você pode usar o mesmo processo de gerar o PDF para um evento de crise.
3. Selecione **Gerar PDF** no formulário.

   O exemplo a seguir mostra a mensagem exibida na tela: O PDF foi gerado com sucesso para download.

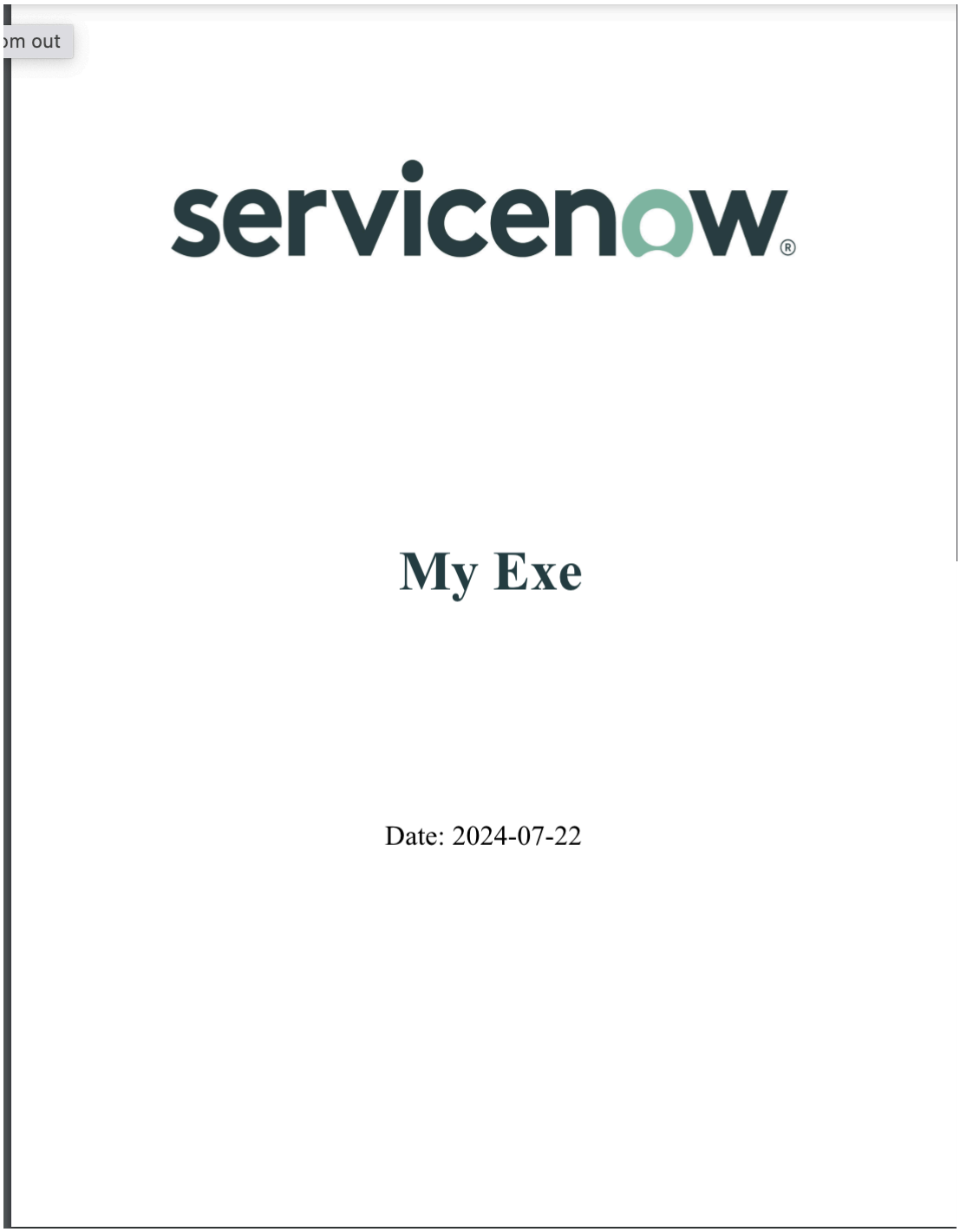


4. Para baixar o PDF, selecione o link na mensagem.

   O exemplo a seguir mostra que o PDF do exercício foi baixado localmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Salve o PDF em seu sistema.
   Você pode salvar o PDF para uma referência futura.
6. Para criar o relatório de evento em Microsoft Word, selecione **Gerar MS Word**
   Gere um relatório do registro de evento ou crise em Microsoft Word formato. . Microsoft Word Uma cópia do registro de BIA foi gerada com sucesso e você pode baixar.
7. Para imprimir o relatório, abra o PDF salvo ou Microsoft Word copie e selecione **Imprimir** .

Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise

Execute os fluxos de trabalho estruturados para gerenciar um evento de crise no Espaço de continuidade de negócios(também conhecido como Espaço configurável da GCN).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Normalmente, o gerente do programa de GCN executa as seguintes tarefas para responder a um evento de crise:

- Crie um evento de crise. Para obter mais informações, consulte Iniciar um evento de crise.
- Adicione um ativo e um plano ao evento de crise. Para obter mais informações, consulte Rastreie ativos afetados e adicione planos relacionados.
- Adicione uma tarefa de evento ao evento de crise. Para obter mais informações, consulte Adicione uma tarefa ao evento de crise.
- Envie a tarefa de evento para o evento de exercício. Para obter mais informações, consulte Solicite uma aprovação e aprove a crise.

Informações adicionais sobre eventos de crise

- Para obter informações sobre **Eventos de crise** Na página inicial, consulte Exibição da página inicial.
- Para obter informações sobre ameaças, feeds e alertas na interface do mapa de crise, consulte Interface do Mapa de crises.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas na interface do mapa de crise, consulte Configuração de Mapa de crises.
- Para obter informações sobre eventos de crise, consulte Eventos de crise.

Edição em massa de tarefas da lista relacionada Tarefas de evento

A partir da versão 6,1.x do Gestão de continuidade de negócios, os usuários que têm acesso de edição ao registro do evento agora podem executar edições em massa em tarefas diretamente da lista relacionada Tarefas de evento. Este recurso é benéfico para usuários que gerenciam várias tarefas de evento simultaneamente.

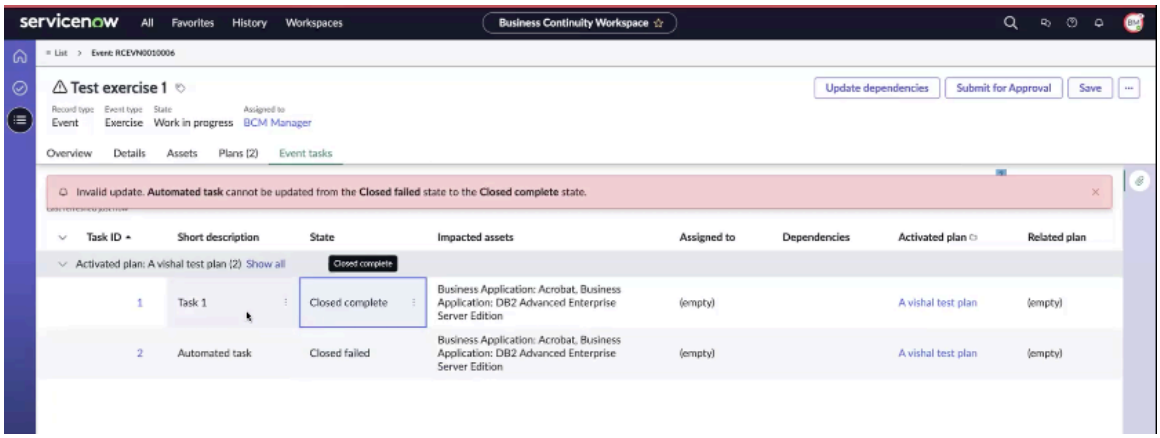
Na lista de tarefas de recuperação, os usuários com as permissões de edição necessárias podem modificar os seguintes campos simultaneamente:

- **Estado**
- **Atribuído a**
- **Início real**
- **Fim real**
- **Grupo atribuído**

Depois que um evento é iniciado, esses usuários também podem modificar o estado de uma tarefa de evento na exibição de lista ou na exibição de formulário. O processo para atualizar o estado de uma tarefa de evento na exibição de lista é demonstrado no exemplo a seguir. Se uma transição de estado não for permitida, uma mensagem de erro será exibida para indicar que a atualização é inválida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tabela a seguir detalha as transições de estado permitidas para uma tarefa de evento.

Transições de estado permitidas para uma tarefa de evento

Transição do estado	Estado pendente	Estado em aberto	Estado Trabalho em andamento	Estado Encerrado concluído	Estado incompleto encerrado	Estado ignorado encerrado	Estado Encerrado com Falha
Pendente	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não
Aberto	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não
Trabalho em andamento	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Encerradas concluídas	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Encerradas incompletas	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Encerrado ignorado	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Encerrado com falha	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não

Nota: Todas as mudanças nas transições de estado e atualizações nas datas de início ou término são listadas no log de atividades da tarefa.

Considere os seguintes detalhes importantes sobre as transições de estado de uma tarefa de evento.

1. A tarefa de evento só pode ser aberta no **Encerrado concluído** estado.
2. Quando a tarefa de evento for movida para **Aberto** os usuários da tarefa de evento podem editá-la ainda mais.
3. A tarefa pode ser movida do **Aberto** estado para **Encerrado ignorado** estado.
4. Somente usuários com acesso ao evento podem reabrir a tarefa do evento. Os membros da tarefa de recuperação podem mudar o status da tarefa de evento, mas eles não podem reabri-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir resume as ações de IU disponíveis para uma tarefa de evento e seus estados correspondentes:

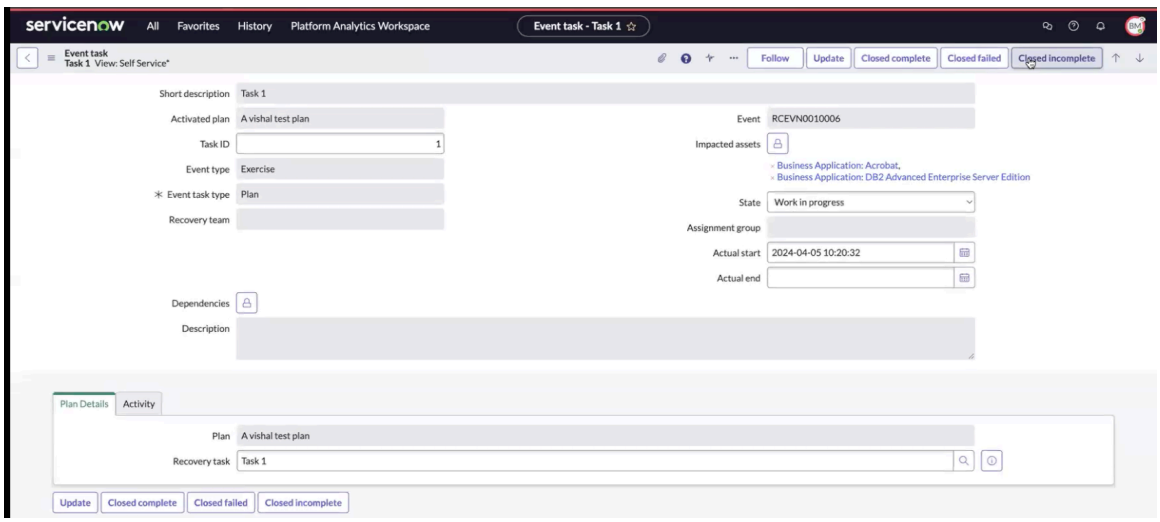
Ações de IU e os estados associados das tarefas de evento

Ação de IU	Estado da tarefa do evento	Anotações
Gatilho	**Pendente**	Esta condição é aplicável somente quando um evento foi iniciado.
Ignorar tarefa	**Pendente** , **Aberto** , **Trabalho em andamento**	-
Trabalho em andamento	**Abrir**	-
Encerrado concluído	**Trabalho em andamento**	-
Encerrado incompleto	**Trabalho em andamento**	-
Falha ao fechar	**Trabalho em andamento**	-
Gatilho novamente como uma tarefa manual	**Encerrado**	-
Acionar automação novamente	**Trabalho em andamento** , **Encerrado**	Esta condição é aplicável somente a uma tarefa automatizada.

Se uma tarefa for encerrada por engano, os usuários da tarefa de evento poderão reabri-la para fazer as edições necessárias, garantindo que o processo de recuperação permaneça preciso e concluído.

Atualizando a tarefa de evento como membro da tarefa de recuperação

Em geral, os membros da tarefa de recuperação atualizam o status das tarefas de evento. Embora eles não tenham acesso à página ou ao espaço do evento, eles podem navegar até **Minhas tarefas de recuperação** na instância para acessar a tarefa de recuperação. Ao modificar a ação de IU, eles podem mudar o status da tarefa de evento, conforme demonstrado no exemplo.



Por exemplo, quando os membros da tarefa de recuperação marcam a tarefa como Encerrada concluída, todos os campos no formulário ficam bloqueados. Embora os membros da tarefa de recuperação não possam modificar os campos, eles ainda podem adicionar anotações de atividade. Somente usuários que têm acesso à tarefa de evento podem editar os campos no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como importar a tarefa automatizada em um evento, consulte Importe tarefas automatizadas e inicie um evento.

Iniciar um evento de crise

Iniciar um evento de crise em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

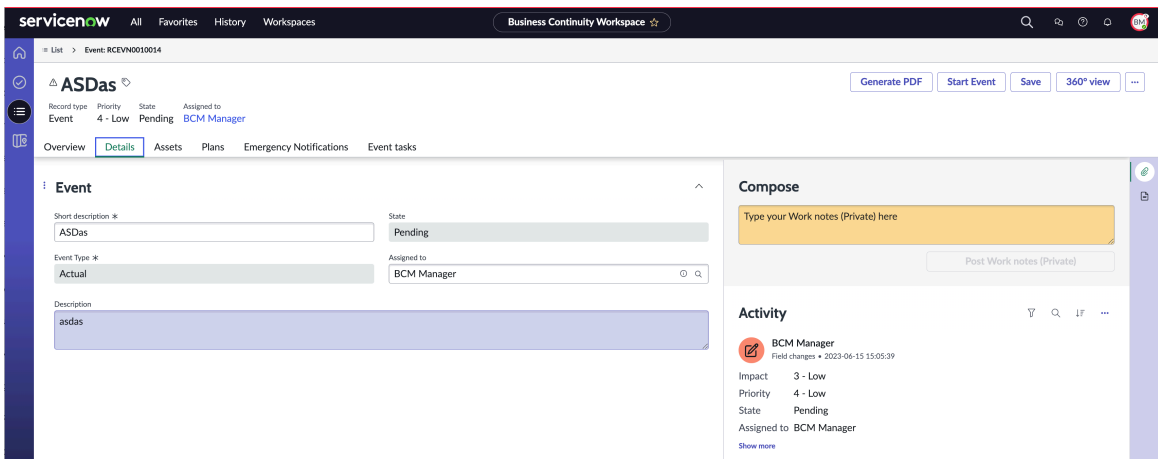
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **eventos de crise** > **Pendente** e selecione **Novo** .
   . **Criar Novo Evento** o formulário é exibido.
3. Em **Detalhes** . **Criar Novo Evento** preencha os campos obrigatórios.

   Nota: Para um evento de crise, o tipo de evento é **Real** .

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar evento de crise.

   Um evento de crise é criado no **Pendente** estado conforme mostrado no exemplo a seguir.



   O estado e os detalhes do evento de crise são exibidos nas seguintes guias:

   - **Visão geral** : Você pode exibir o estado atual e a progressão geral do estado do evento de crise.
   - **Detalhes** : Você pode exibir detalhes sobre o evento de crise, como sua descrição resumida, estado, tipo de evento, designado e assim por diante.
   - **Ativos** : Você pode selecionar o tipo de item afetado ou os elementos primários que deseja recuperar para um tipo de ativo.
   - **Planos** : Você pode adicionar um plano ad-hoc para o ativo selecionado ao evento de crise.
   - **Notificações de emergência** : Você pode criar uma notificação para o evento de crise com Everbridge integração.
   - **Tarefas de evento** : Você pode adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento de crise.
4. Para executar mais ações no evento de crise, selecione **Mais ações** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Selecione **Discutir** .	Adicione o assunto da discussão e adicione participantes que tenham acesso ao registro do evento. Inclua uma breve mensagem para os participantes e selecione **Iniciar discussão** .
Selecione **Gerar MS Word** .	Gere um relatório do registro de BIA, BCP, exercício ou crise em Microsoft Word formato. . Microsoft Word uma cópia do registro do evento foi gerada com sucesso e você pode baixar.
Selecione **Gerar PDF** .	Gere um PDF do evento. O PDF do registro do evento é gerado com sucesso e você pode baixar. Na seção Avaliações de impacto do PDF, os detalhes da avaliação inteligente são abordados, incluindo perguntas e respostas para RPO e RTO em formato tabular, junto com dependências, colaboradores e anexos.
Selecione **vista de 360º** .	Gere relacionamentos de 360º para o evento. Uma apresentação gráfica do evento e seus relacionamentos é exibida. Atualize a ordem planejada da tarefa de recuperação
Selecione **Excluir.**	Exclua o registro do evento. Uma mensagem de aviso é exibida informando que a exclusão do registro resultará em uma exclusão automática de registros relacionados, o que também pode fazer com que uma cascata de registros adicionais seja excluída.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   O evento de crise é salvo em **Pendente** E ele é exibido na exibição da lista de eventos de crise do registro.

Formulário Criar evento de crise

Use o formulário Criar evento de crise em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre um evento de crise.

Formulário Criar evento de crise

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar evento de crise

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre o evento de crise.
Estado	Estado do evento. O padrão é **Pendente** estado.
Tipo de evento	Tipo do evento. Para um evento de crise, o tipo de evento é **Real** .
Atribuição a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. . **Grupo de atribuição** o campo está vazio e selecione qualquer usuário.
Descrição	Descrição do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando planos aninhados

Configure uma propriedade do sistema para controlar os níveis de plano ativados em um evento. O sistema cria automaticamente planos aninhados em um evento, reduzindo o esforço manual de adicionar planos e melhorando o desempenho do sistema. Você também pode adicionar dependências entre vários planos ativados atualizando o. **Dependências** campo nas tarefas de evento.

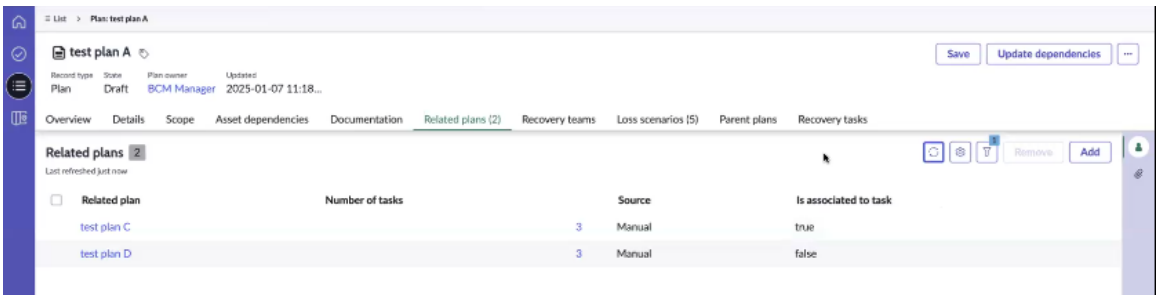
Mudanças nos planos e eventos

Começando com Yokohama novas mudanças nos planos e eventos se concentram na fase de planejamento e na criação de planos relacionados.

Associar planos relacionados a tarefas de recuperação

Agora você pode associar planos relacionados a tarefas de recuperação, ajudando a identificar e gerenciar gatilhos de plano durante a recuperação.

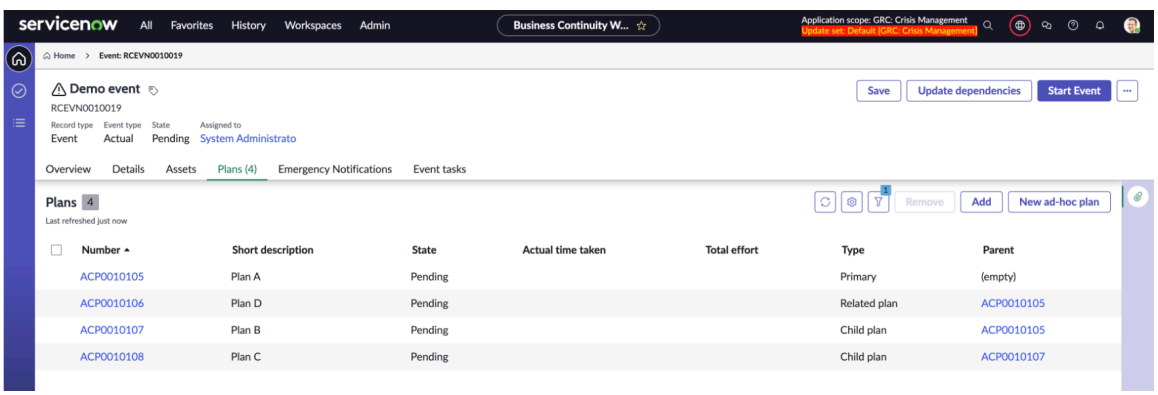
Um novo campo, **Está associado à tarefa** Foi adicionado à tabela Planos relacionados. Se um plano relacionado estiver associado a uma tarefa de recuperação, o campo será definido como verdadeiro. Se não estiver associado, o campo será definido como Falso.



Nota: Quando um plano relacionado é listado em **Planos relacionados** está associada a uma tarefa de recuperação e é criada como um plano secundário no evento. Se não estiver associado a nenhuma tarefa, ele será criado como um plano relacionado, mas não como um plano secundário.

Adicionando um plano ao evento

Quando um plano é adicionado a um evento, seus planos relacionados e toda a hierarquia são incluídos. Planos adicionados manualmente a um evento são chamados de planos ativados primários. Planos sem associações de tarefa são chamados de planos relacionados. Os planos associados a tarefas de recuperação são chamados de planos secundários.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando uma hierarquia dos planos

Anteriormente, somente o plano primário e seus planos diretamente relacionados eram incluídos em um evento. Com Yokohama versão, você pode definir *sn_recovery.max_activated_plan_levels*propriedade para controlar a profundidade dos planos ativados em eventos, até 10 níveis.

Redefinindo a propriedade para níveis de plano ativados

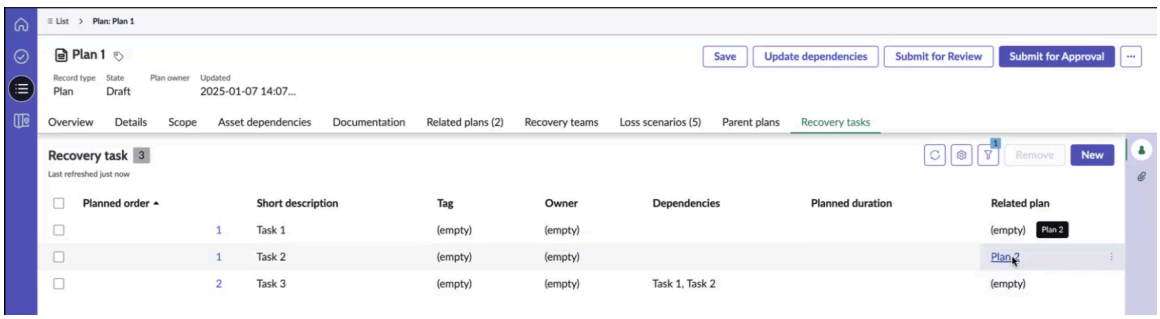
Você pode personalizar o. *sn_recovery.max_activated_plan_levels*propriedade conforme mostrado nos exemplos a seguir para controlar os níveis de planos ativados que são criados em um evento.

- Defina a propriedade como 1 para criar somente os planos adicionados manualmente.
- Defina a propriedade como 2 para criar somente o plano primário e seus planos relacionados de primeiro nível.

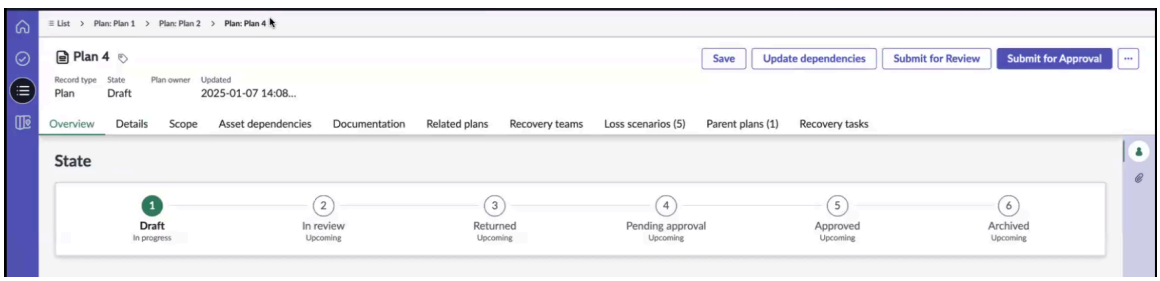
Exemplo de caso de uso para um plano multinível

Você pode adicionar um plano hierárquico multinível a um evento. Considere o seguinte caso de uso em que a propriedade do sistema está configurada e alguns planos relacionados têm tarefas de recuperação associadas a eles. Um evento é criado onde os planos relacionados são adicionados ao evento.

O plano primário, Plano 1, tem o Plano 2 e o Plano 3 como planos relacionados. O plano 1 inclui três tarefas de recuperação: Tarefa 1, Tarefa 2 e Tarefa 3. A tarefa 2 tem o Plano 2 como um plano relacionado.



Da mesma forma, o Plano 2 tem três tarefas de recuperação: Tarefa 1, Tarefa 2, Tarefa 3. O plano 1 aciona o plano 2 e o plano 2 aciona o plano 4, conforme mostrado no exemplo.

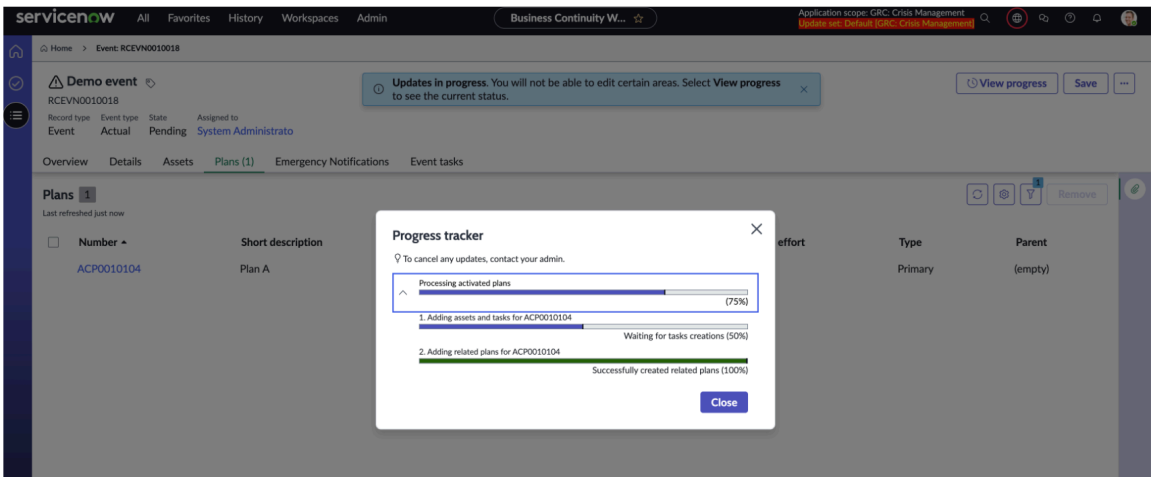


Anteriormente, quando um plano primário, como o Plano 1, era incluído em um evento, somente o primeiro nível de planos relacionados, como Plano 2 e Plano 3, era adicionado. Níveis mais profundos, como o Plano 4, não foram incluídos. Com a funcionalidade de plano aninhado, planos de até 10 níveis de profundidade, incluindo o Plano 4, podem ser adicionados à hierarquia.

Tradução automática

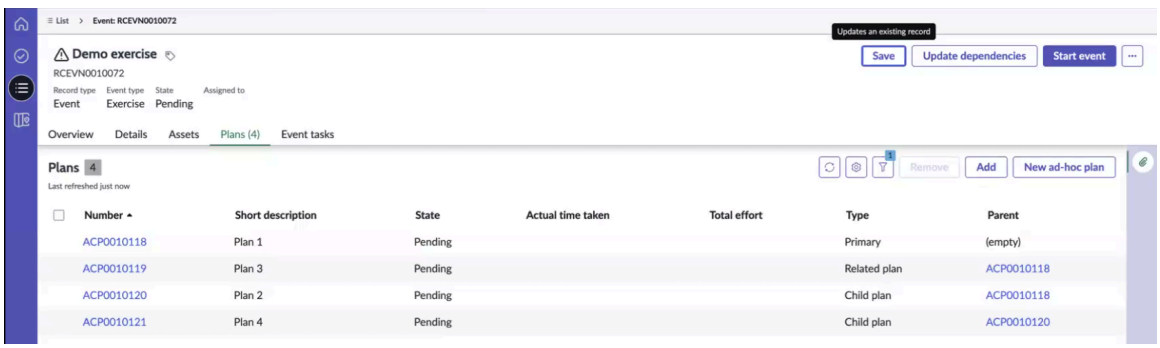
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você cria um evento e adiciona o Plano 1, seus planos, ativos e tarefas relacionados são incluídos automaticamente. Selecionando **Exibir andamento** Abre a janela do rastreador de andamento, mostrando o andamento e o status da adição de planos, ativos, tarefas e planos relacionados, além das etapas e status do processo em segundo plano.

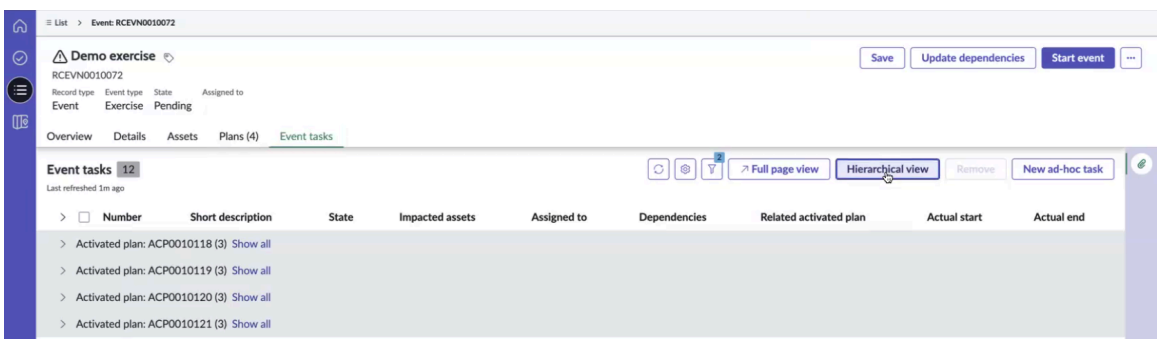


Quando todos os processos forem concluídos, uma mensagem solicitará que você atualize a página para ver as atualizações mais recentes. Você pode fechar a mensagem e exibir os planos criados e as tarefas de evento.

Como mostrado no exemplo, o Plano 1 é o plano primário. O plano 3 está marcado como um plano relacionado do plano 1 porque não está associado a nenhuma tarefa de recuperação. O plano 2 e o plano 4 são planos secundários porque estão associados a tarefas de recuperação.



Tarefas de evento: As tarefas de evento são mostradas na exibição de lista por padrão. Alterne para a exibição hierárquica para exibir a hierarquia, com os planos primário e relacionado no nível superior.

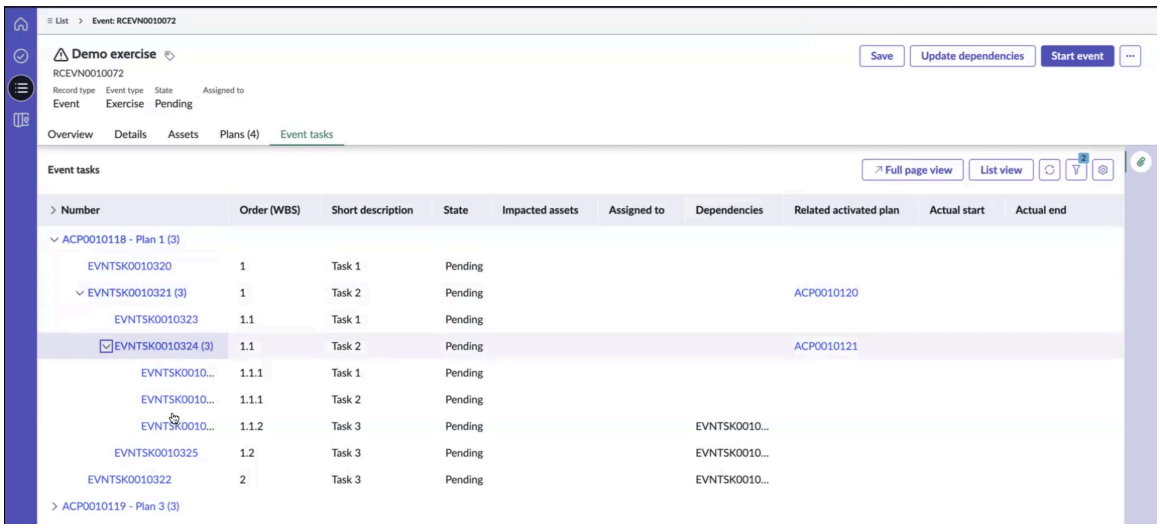


O exemplo ilustra a hierarquia de tarefas e planos de evento, com o plano primário (ACP0010118) e o plano relacionado (ACP0010119) no nível superior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plano 1 (ACP0010118) tem três tarefas de evento. A segunda tarefa de evento (EVNTSK0010321) aciona o plano 2 (ACP0010120) e outra tarefa de evento (EVNTSK0010324) aciona o plano 4.
- O plano 3 (ACP0010119) não tem plano ativado relacionado.
- Dois planos secundários (ACP0010120 e ACP0010121) são mostrados em níveis secundários.



Navegar entre a exibição de lista, a exibição hierárquica e a exibição de página inteira

Ao trabalhar em tarefas de evento, você pode navegar entre a exibição de lista, a exibição hierárquica e a exibição de página inteira.

Exibição em lista

Organiza tarefas de evento em um formato de lista, facilitando a leitura e a compreensão rápida da hierarquia. Ele ajuda você a verificar e encontrar informações específicas sem peneirar textos longos.

Exibição do hierárquico

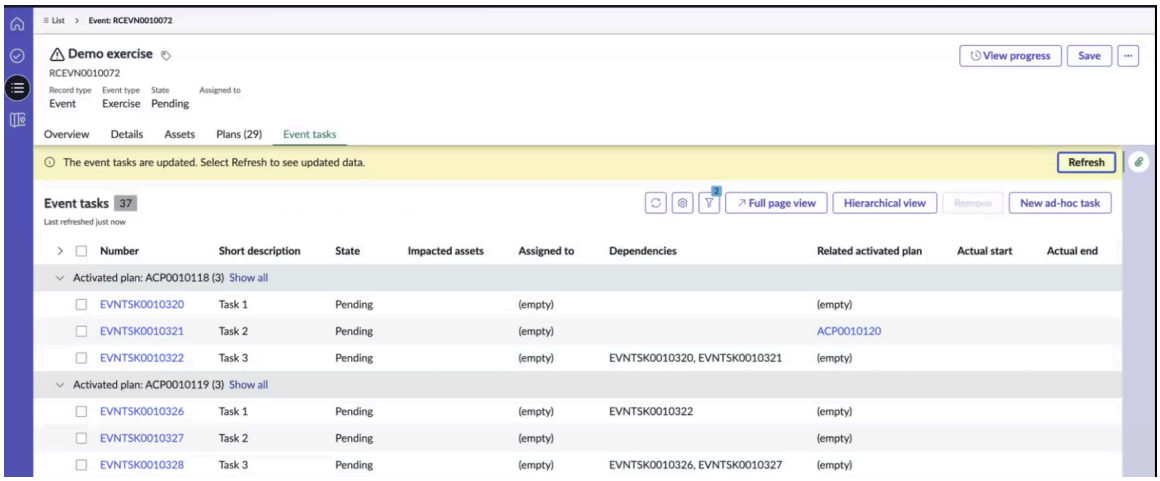
Visualiza as dependências do plano e a ordem das tarefas do evento. Por padrão, o sistema mostra somente os planos primário e relacionado na exibição de lista. Alterne para a exibição hierárquica para ver a hierarquia completa do plano.

Nota: Você pode editar informações de tarefa e plano de evento na exibição de lista, mas a exibição hierárquica é somente leitura.

A Estrutura de detalhamento de trabalho (EDT) organiza tarefas com base em suas dependências. Para um plano ativado, o pedido EDT é calculado considerando as dependências da tarefa do evento e do plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição da página inteira

Permite que você veja mais tarefas de uma só vez, fornecendo uma visão geral abrangente da hierarquia do plano e das tarefas. Você pode alternar entre as exibições de lista, hierárquica ou de página inteira.

Para retornar ao registro original, selecione **Voltar ao registro** botão.

Registros por nível

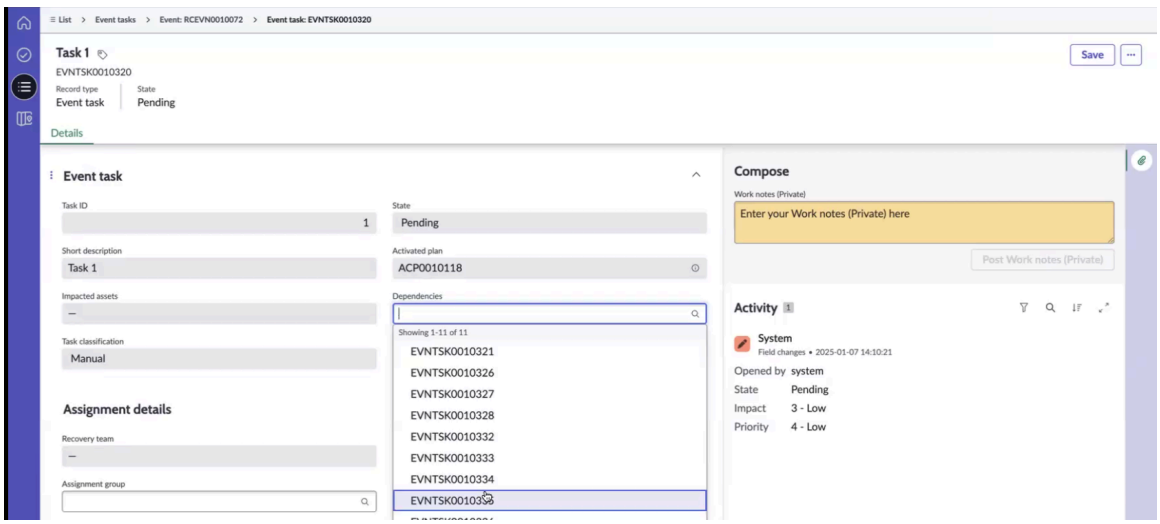
Navegação de IU

Por padrão, apenas 10 planos são mostrados no primeiro nível. Se houver mais, selecione **Mostrar mais** botão para exibir registros adicionais. Por exemplo, se houver 100 planos, somente 10 serão mostrados inicialmente e selecionando **Mostrar mais** carrega o próximo conjunto.

Configurar dependências entre planos

Você pode configurar dependências entre planos atualizando o. **Dependências** conforme mostrado no exemplo.

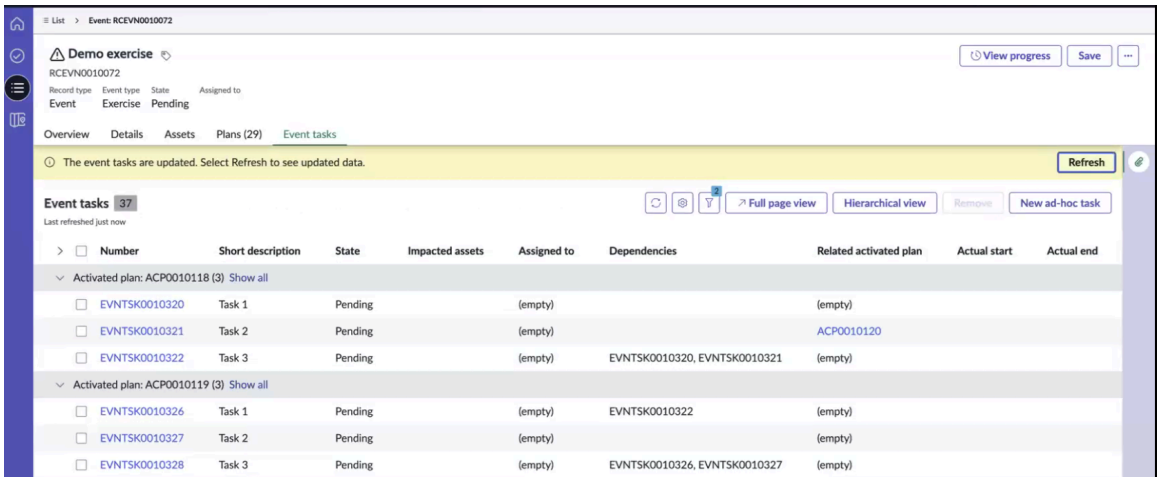
Nota: Você só pode adicionar dependências entre planos ativados de primeiro nível.



O exemplo mostra um plano ativado (ACP0010119) que depende de outro plano ativado (ACP0010118). Da mesma forma, uma tarefa de evento (EVNTSK0010326) só pode ser iniciada depois que sua tarefa dependente (EVNTSK0010322) for concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Uma tarefa de evento de um plano primário ou relacionado pode ser associada como uma dependência a uma tarefa de evento do mesmo plano primário ou relacionado. Uma tarefa de evento de um plano secundário só pode ser associada como uma dependência no mesmo plano secundário.

Sempre que qualquer tarefa de evento é atualizada, conforme mostrado no exemplo, uma mensagem indica que as tarefas de evento foram atualizadas. Selecionando **Atualizar** carrega os dados atualizados.

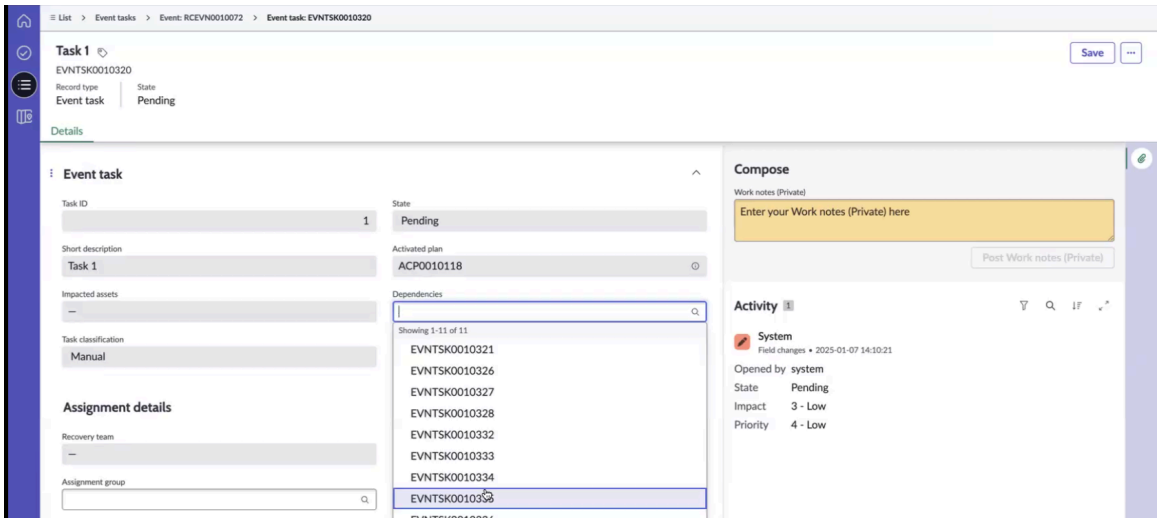
Você pode adicionar dependências de tarefa em planos primário e relacionado, mas não em planos secundários. Para uma tarefa de evento em um plano secundário, as dependências só podem ser selecionadas no mesmo plano secundário. Por exemplo, no Plano 4, a tarefa 3 (EVNTSK0010331) depende de tarefas (EVNTSK0010329 e EVNTSK0010330) no mesmo plano secundário.



Ao adicionar dependências de tarefa nos planos primário e relacionado, somente tarefas de outros planos primário ou relacionado ficam disponíveis para seleção no **Dependências** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar a propriedade para atualizar a ordem da tarefa do evento

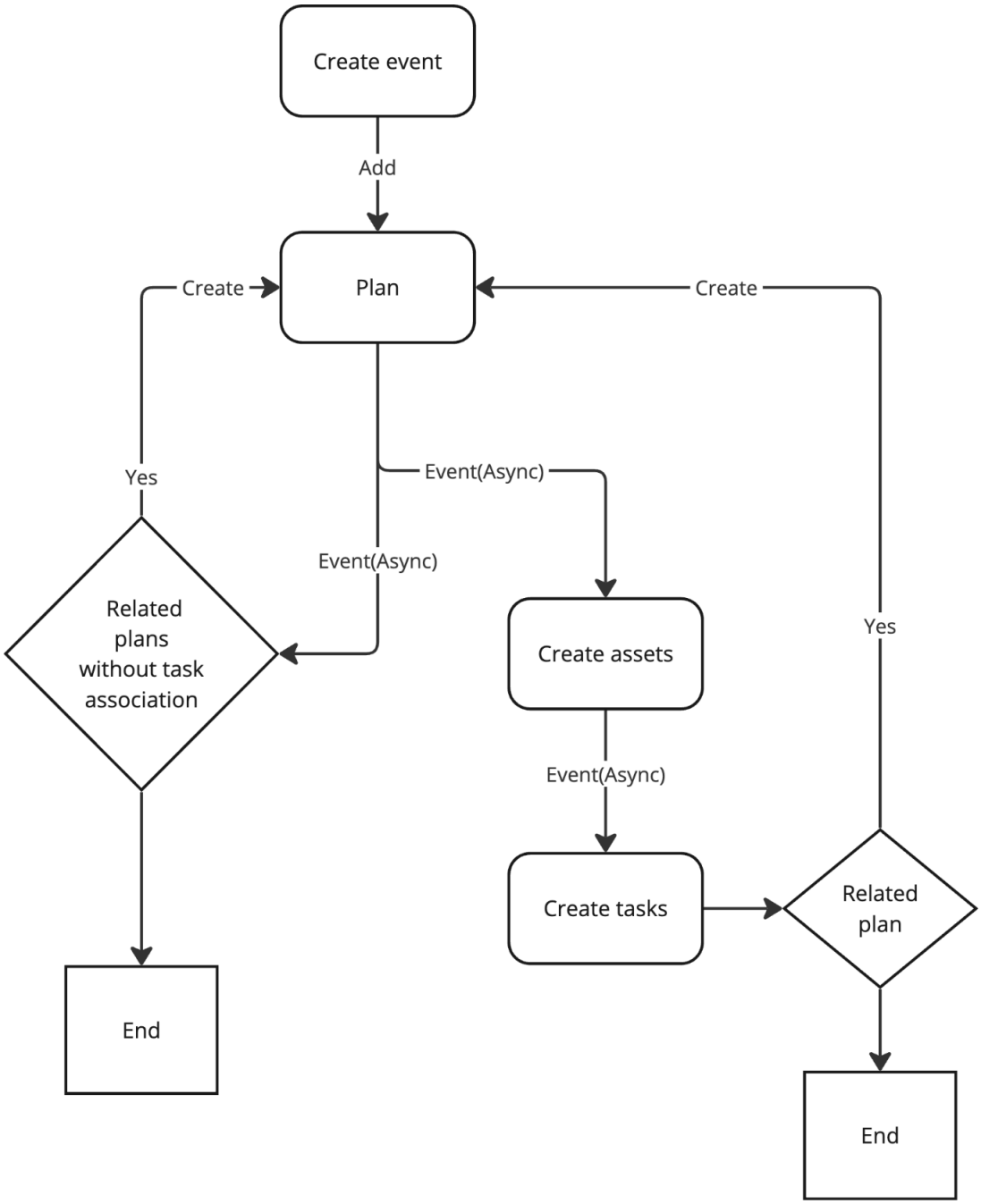
Sempre que as dependências da tarefa são atualizadas, a ordem da tarefa do evento é atualizada. Se mais de 500 tarefas de evento forem afetadas, a ordem será calculada de forma assíncrona. . *sn_recovery.sync_task_order_calculation_limit*a propriedade define o limite para cálculo assíncrono como 500 tarefas por padrão. Quando a contagem de tarefas excede esse limite e as dependências são atualizadas, o cálculo da ordem da tarefa se torna assíncrono e um **Atualizar ordem de tarefas** o botão aparece no evento, na tarefa do evento e no plano ativado. Selecionar este botão atualiza manualmente a ordem da tarefa do evento.

Processo de criação de um plano aninhado

Anteriormente, os planos relacionados eram criados somente para planos ativados primários. Começando com Yokohama os planos ativados relacionados podem ser criados a partir de uma tarefa de evento para todos os tipos de plano ativados. Um exemplo de criação de um plano aninhado é mostrado no diagrama a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

As etapas para criar um plano aninhado são as seguintes.

1. Crie um evento.
2. Adicione um plano ao evento. Um plano ativado é criado com o tipo de plano definido como primário.
3. Um evento é acionado para criar planos relacionados. Se o plano tiver planos relacionados sem nenhuma associação de tarefa e o nível do plano for menor que o valor padrão definido na propriedade, um plano ativado será criado com o tipo definido como plano relacionado.
4. Um evento é criado para gerar um ou mais ativos de evento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Depois que os ativos são criados, um evento é acionado para criar tarefas de evento.
6. Se a tarefa de evento tiver um plano relacionado e seu nível for menor que o nível definido na propriedade, um plano ativado será criado com o tipo definido como plano secundário.

Rastreie ativos afetados e adicione planos relacionados

Rastreie os ativos afetados e adicione um plano relacionado durante um evento de crise. Você pode monitorar os ativos e planos para o evento de crise em Espaço UIB da GCN. Você pode recuperar seus ativos na fase de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
3. Selecione **Ativos** e selecione **Adicionar** .

   Você pode adicionar um ativo que deseja recuperar durante a crise. Os elementos primários do ativo são listados como **Tipos de ativo** . Os elementos primários pertencem ao tipo de definição de elemento identificado no modelo de plano. Quando você adiciona um ativo ao evento, suas dependências associadas são extraídas para o evento. As dependências são exibidas em **Tipos de ativo** painel.

   Nota: Ao selecionar **Adicionar** para uma aplicação, todas as dependências que você identificou na análise de impacto nos negócios dessa aplicação também são adicionadas ao exercício.

4. Na lista Aplicações, selecione a aplicação e navegue até **Planos** guia.
   Quando você adiciona um plano ao evento de crise, os planos, ativos e tarefas de evento relacionados que estão associados ao plano também são extraídos para o evento.
5. Selecione **Adicione todos os planos relacionados ao ativo** .
   Se você tiver planos relacionados à aplicação selecionada na instância, eles serão adicionados ao evento de exercício.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   O evento de crise é salvo em **Pendente** estado.

Adicione uma tarefa ao evento de crise

Adicione uma tarefa ao evento de crise em Espaço UIB da GCN. Você pode monitorar e concluir as ações necessárias para responder ao evento de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com acesso de edição ao registro de evento podem editar os seguintes campos na lista de tarefas de recuperação simultaneamente:

- **Estado**
- **Atribuído a**
- **Início real**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Fim real**
- **Grupo atribuído**

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho estruturados para eventos de crise.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
3. Selecione **Tarefas de evento** guia.

   Nota: Para os eventos de crise, o tipo de evento é **Real** .

   Quando você adiciona ou atualiza o plano para o evento de crise, os planos, ativos e tarefas de evento relacionados que estão associados ao plano também são extraídos para o evento.
4. Para adicionar uma tarefa ad-hoc ao evento, selecione **Nova tarefa ad-hoc** .

   Nota: Uma tarefa ad-hoc é adicionada ao evento de crise para que você possa tomar ações corretivas para o evento de crise. Quando você adiciona uma tarefa ad-hoc ao evento de crise que está em **Trabalho em andamento** estado e se o plano ativado está em **Trabalho em andamento** estado, as tarefas estarão em **Aberto** estado. Se o plano ativado for **Pendente** estado, a tarefa estará em **Pendente** estado.

   Para obter mais informações sobre os campos no formulário Nova tarefa de evento, consulte Formulário Criar nova tarefa de evento.

   Nota: Não é possível criar uma tarefa ad-hoc para os planos ativados que estão em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.
5. Para iniciar o evento de crise, selecione **Iniciar evento** .
   Depois de iniciar o evento, o estado do evento é atualizado para **Trabalho em andamento** .

   Nota: Se a tarefa de evento tiver uma dependência circular, você precisará acionar as tarefas manualmente para este evento.
6. Selecione a primeira tarefa e selecione **Gatilho** .
7. Conclua todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de crise e selecione **Enviar para aprovação** .
8. Para gerar um PDF, selecione **Gerar PDF** .
   Se você tiver acesso de edição ao evento de crise, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no seu disco rígido local.

   Nota: Por padrão, o PDF é gerado e anexado após o encerramento do evento.
9. Navegue até **Resultados** . **Detalhes** e atualize o. **Início real** e. **Fim real** datas da tarefa do evento.
10. Atualize os campos de atribuição, se necessário.
11. Insira todas as informações relacionadas à tarefa de evento em **Anotações de trabalho** . **Atividade** seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Selecione **Save** (Salvar).
13. Selecione o ícone de atualização ( ) para exibir o estado atualizado do ativo ou plano e o tempo real necessário para recuperar o ativo.

Importe tarefas automatizadas e inicie um evento

Importe a tarefa automatizada do plano de continuidade de negócios em um evento real. O uso de tarefas automatizadas durante um evento real aumenta a eficiência e reduz o tempo de resposta dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **eventos de crise** > **Pendente** e selecione **Novo** .
   . **Criar Novo Evento** o formulário é exibido.
3. Em **Detalhes** . **Criar Novo Evento** preencha os campos obrigatórios.

   Nota: Para um evento de crise, o tipo de evento é **Real** .

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar evento de crise.
4. Navegue até a lista Planejamento no Espaço exiba e selecione o plano associado ao evento.

   Quando você seleciona o plano, as tarefas associadas são extraídas para o evento. As tarefas são exibidas no **Tarefas de evento** guia. Quando as tarefas são exibidas no **Tarefas de evento** têm uma dependência entre eles, eles normalmente são executados em uma ordem sequencial.
5. Selecione **Iniciar evento** .

   Ao iniciar um evento, as tarefas de evento que não têm nenhuma dependência entre elas são executadas. Quando uma tarefa é concluída, as tarefas subsequentes que dependem dela são executadas. Por exemplo, quando uma tarefa faz a transição para **Encerrado incompleto** ou **Falha ao fechar** estado, você tem a opção de selecionar a tarefa e revisar os detalhes da atividade. Se uma mensagem de erro for exibida na tela, você poderá examiná-la para identificar o problema e tomar as medidas corretivas apropriadas. Por exemplo, se a mensagem de erro indicar que a variável de código deve ser um valor positivo, você poderá atualizar a variável de código de acordo.

   Se a tarefa fizer a transição para **Falha ao fechar** , suas tarefas dependentes não são acionadas. Caso uma tarefa esteja em **Encerrado incompleto** ou **Falha ao fechar** estado, uma notificação por e-mail é enviada para o designado de backup, informando que o fluxo automatizado encontrou um erro e que é necessária intervenção manual do designado de backup.
6. Selecione **Acionar automação novamente** .
   O fluxo automatizado é acionado para execução mais uma vez.
7. Se o fluxo automatizado falhar novamente, selecione **Gatilho novamente como uma tarefa manual** .
   A tarefa faz a transição para **Aberto** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Atualize a tarefa de evento e selecione **Trabalho em andamento** .

b. Selecione **Encerrado concluído** .
Você tem a opção de atualizar manualmente a tarefa de evento. Depois de marcar a tarefa como **Encerrado concluído** , a tarefa de evento subsequente é acionada automaticamente. Se a próxima tarefa for uma tarefa manual, o usuário atribuído poderá prosseguir para concluir o fluxo de trabalho da tarefa do evento.

8. Selecione **Save** (Salvar).
A tarefa de evento é salva na instância.

Criando itens de ação em eventos de crise

Começando com GCN versão 9,0.x, os gerentes de crise podem criar tarefas de ação para membros ou equipes de recuperação a qualquer momento durante um evento ou exercício de crise, desde que o evento permaneça aberto. Os gerentes de crise podem criar essas tarefas em tempo real sem mapeá-las para ativos de evento ou planos de recuperação. Essas tarefas de ação também não estão incluídas na linha do tempo de recuperação de eventos.

Itens de ação em tempo real

Itens de ação podem ser usados para atribuir tarefas em tempo real. Por exemplo, um gerente de crise pode atribuir um item de ação para verificar se não há lesões em um local de escritório específico após um exercício ou pode solicitar que alguém revise o plano de continuidade de negócios antes de prosseguir para as próximas etapas.

Você também pode usar itens de ação para conduzir avaliações durante um evento de crise. Por exemplo, em caso de incêndio, você pode atribuir um item de ação para avaliar a situação, determinar a gravidade e identificar funcionários e edifícios afetados. Você pode executar uma avaliação e atribuir um item de ação.

Campos e estados associados a Itens de ação

A guia Itens de ação contém os seguintes detalhes relacionados às tarefas ad-hoc:

- Data de início real
- Data de término real
- Tempo total necessário
- Evento (referência)
- Descrição resumida
- Descrição
- Prazo
- Números de tarefa
- Tipo
- Tarefa
- Avaliação

O fluxo de trabalho (estados) a seguir está associado a itens de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados associados a itens de ação

Estado	Descrição
Abrir	Primeiro estado do item de ação.
Trabalho em andamento	Estado do item de ação quando seu trabalho começa. Quando um item de ação é movido para **Trabalho em andamento** , o sistema captura automaticamente sua hora de início.
Ignorado	Estado atribuído do item de ação quando ele não é relevante. Quando um item de ação é ignorado e considerado não relevante, seus campos de tempo são removidos, resultando em um tempo total de 0.
Encerrado (concluído, incompleto)	Estado final da tarefa do item de ação. Quando um item de ação é concluído, o sistema captura automaticamente sua hora de término.

Gerentes ou planejadores de GCN podem atualizar os itens de ação e reabrir as tarefas ad hoc associadas a eles.

Você pode atribuir as tarefas do item de ação aos grupos ou membros da equipe usando os seguintes campos:

- **Grupo de atribuição**
- **Atribuído a**
- **Lista de designados adicionais**

Comparação entre tarefas de evento e itens de ação

Os itens de ação são distintos das tarefas de evento em crises e eventos. A tabela a seguir descreve as diferenças entre tarefas de evento e itens de ação.

Comparação entre tarefas de evento e tarefas de item de ação

Campos/critérios	Tarefa de evento	Itens de ação
Detalhes	• Descrição resumida • Descrição • Números de tarefa • Dependências • Plano ativado • Ativos afetados • ID da tarefa	• Descrição resumida • Descrição • Números de tarefa • Tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação entre tarefas de evento e tarefas de item de ação

Campos/critérios	Tarefa de evento	Itens de ação
Atribuição	• Grupo de atribuição • Atribuição a • Equipe de recuperação • Lista de responsáveis adicionais	• Grupo de atribuição • Atribuição a • Lista de responsáveis adicionais
Acesso	• Responsável pelo plano, o gerente do programa pode criar/atualizar/excluir itens de ação. • Membros de recuperação de evento podem ler/atualizar itens de ação aos quais estão atribuídos.	• Responsável pelo plano, o gerente do programa pode criar/atualizar/excluir itens de ação. • Membros de recuperação de evento podem ler/atualizar itens de ação aos quais estão atribuídos.
Fluxo de trabalho	Pendente -> Aberto -> Trabalho em andamento -> Ignorado -> Encerrado (concluído, incompleto, com falha)	Aberto -> Trabalho em andamento -> Ignorado -> Encerrado (concluído, incompleto)
Dependências	Sim	Não
Automação	Sim	Não
Ordens	Sim, o pedido é calculado automaticamente com base nas dependências.	Não, a ordem não é calculada para as tarefas do item de ação.
Cálculo de tempo	Sim, o tempo das tarefas do evento é acumulado para planos ativados e ativos afetados.	Não, o tempo das tarefas do evento não é acumulado para as tarefas do item de ação.

Tradução automática

Funções associadas a itens de ação

As funções a seguir estão associadas a itens de ação.

Funções associadas a tarefas de item de ação

Função	Descrição
Proprietário do plano	Pode criar, ler, atualizar e excluir itens de ação quando o responsável pelo plano é o responsável pelo evento.
Gerenciadores de programas	Pode criar, ler, atualizar e excluir itens de ação para todos os eventos.
Visualizadores	Pode ler todos os itens de ação.
Responsável pelo evento/plano de recuperação	Pode ler e atualizar todos os itens de ação aos quais estão atribuídos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar itens de ação do tipo tarefa e avaliação

Integração de eventos de crise e. Avaliação inteligente para criar itens de ação necessários relacionados ao evento de crise. Os itens de ação podem ser do tipo tarefa e avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

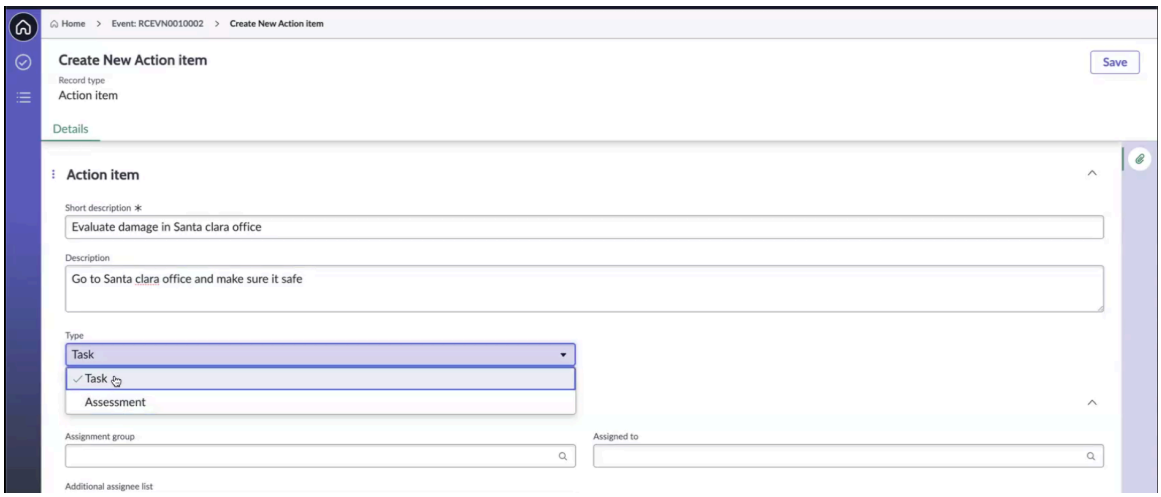
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter criado Avaliação inteligente modelos para integrar eventos de crise com Mecanismo de avaliação inteligente.

Procedimento

1. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
2. Relate o evento de crise na página inicial ou na página de eventos criando um evento.
   a. Adicione a descrição do evento.
   b. Atribua-o a um usuário atualizando o. **Atribuído a.** campo.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
   Um evento é criado na aplicação . Você pode criar itens de ação relacionados ao evento atualizando o. **Itens de ação** , mesmo antes do início do evento.
3. Em **Itens de ação** do evento, selecione **Novo** .

   O formulário Criar novo item de ação é exibido.



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo item de ação para eventos de crise.
   a. Adicione a descrição e a descrição resumida do item de ação.
   b. Selecione o tipo de tarefa de ação selecionando **Tarefa** ou **Avaliação** .
   c. Adicione um grupo de atribuição ou um membro da equipe e uma lista de designados adicional.
   d. Atribua uma data de vencimento na seção Linha do tempo.
   e. Selecione **Save** (Salvar).
   O registro do item de ação é criado em **Aberto** e o item de ação é exibido em **Itens de ação** do evento.
5. Para ignorar o item de ação se ele não for necessário, selecione **Ignorar tarefa** .
6. Para trabalhar no item de ação como uma tarefa, selecione **Tarefa** em **Tipo** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para trabalhar na tarefa do item de ação, selecione **Trabalho em andamento** .
O estado do item de ação é atualizado para **Trabalho em andamento** . A data e hora de início reais da tarefa do item de ação são registradas e exibidas na coluna Início real do **Itens de ação** guia.

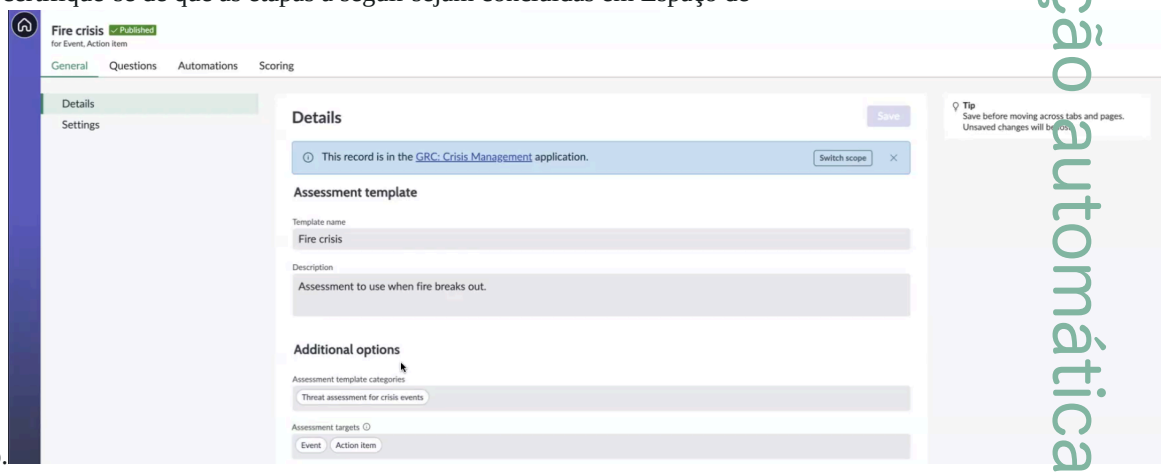
b. Para concluir a tarefa do item de ação, selecione **Encerrado concluído** no registro do item de ação.
O estado do item de ação é atualizado para **Encerrado concluído** . A data e a hora de término reais realizadas para a tarefa do item de ação são capturadas automaticamente e exibidas nas colunas Data de término real e Tempo real realizado do **Itens de ação** guia.

7. Para marcar a tarefa de ação como uma avaliação, selecione seu tipo como **Avaliação** em **Tipo** Campo no formulário Criar novo item de ação.

a. Selecione o modelo de avaliação no **Modelo de avaliação** campo.

Quando você seleciona a tarefa de ação como uma avaliação, o. **Modelo de avaliação** o campo é exibido no formulário. A aplicação usa Avaliação inteligente para executar a avaliação. Certifique-se de que os administradores de GCN já tenham criado os modelos necessários no Espaço de avaliação usando previamente o. Mecanismo de avaliação inteligente.

Nota: Para fazer o desejado Avaliação inteligente modelos visíveis no menu suspenso no formulário de item de ação no Espaço de continuidade de negócios certifique-se de que as etapas a seguir sejam concluídas em Espaço de avaliação.



i. Selecione o modelo necessário, como o modelo de crise de incêndio mostrado no exemplo, na seção Detalhes.

ii. Escolha **Avaliação de ameaças para eventos de crise** . **Categorias do modelo de avaliação** campo. Se você escolher uma categoria diferente, o modelo desejado não será mostrado em Espaço de continuidade de negócios.

iii. Escolha **Evento** e. **Item de ação** como os destinos em **Metas de avaliação** campo.

iv. Para ler a avaliação, especifique a função de leitor, como o visualizador principal (sn_gcn.core_viewer) como a função mínima, no **Função do leitor de avaliação** Campo da seção Configurações. Normalmente, a função visualizador principal (sn_gcn.core_viewer) é especificada, pois é compartilhada entre todas as funções.

v. Publique o modelo de avaliação.
Somente quando essas condições são atendidas, o modelo fica disponível para seleção no menu suspenso do formulário de item de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar Avaliação inteligente modelos, consulte Crie um modelo de avaliação.

b. Adicione um grupo de atribuição ou um membro da equipe e uma lista de designados adicionais, selecione a linha do tempo e salve o registro.

c. Para continuar trabalhando na avaliação do item de ação, selecione **Trabalho em andamento** .

d. Para exibir respostas à avaliação como outro usuário, selecione **Exibir resposta** .

e. Para responder à avaliação como o designado, selecione **Fazer avaliação** .

f. Responda a todas as perguntas e selecione **Enviar** .

g. Confirme que você revisou as respostas e selecione **Enviar** novamente no modal.
Sua resposta é enviada e uma confirmação é exibida na tela.

h. Para concluir a avaliação do item de ação, selecione **Encerrado concluído** .
O estado da avaliação do item de ação é atualizado para **Encerrado concluído** .

8. Para acionar novamente a tarefa de ação, selecione **Gatilho novamente** .
9. Para salvar a tarefa de ação, selecione **Salvar** .
Esta etapa conclui o fluxo de trabalho do registro do item de ação.

Formulário Criar novo item de ação para eventos de crise

Use o formulário Criar novo item de ação no Espaço configurável da GCN para adicionar itens de ação sobre um evento de crise.

Formulário Criar novo item de ação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Número	Número atribuído automaticamente para o registro do item de ação, por exemplo, EVNITM0010020.
Descrição resumida	Descrição resumida do item de ação.
Descrição	Descrição detalhada do item de ação.
Estado	Estado atribuído automaticamente do registro do item de ação.
Tipo	Tipo do item de ação a ser escolhido. Opções disponíveis incluem: • **Tarefa** • **Avaliação**
Modelo de avaliação	Modelo baseado em Mecanismo de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Detalhes de atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição ao qual o item de ação está atribuído.
Lista de responsáveis adicionais	Lista de designados adicionais para o item de ação.
Atribuição a	Usuário ao qual o item de ação está atribuído.
Linha do tempo	
Início real	Data e hora de início reais do item de ação.
Tempo real gasto	Tempo real necessário para o item de ação em dias, horas, minutos e segundos.
Término real	Data e hora de término reais do item de ação.
Prazo	Prazo do item de ação.

Crie um grupo de tarefas semelhante em uma crise

Identifique e agrupe tarefas semelhantes ou duplicadas relacionadas a um evento de crise usando **Grupos de tarefas semelhantes** guia. Agrupar tarefas semelhantes ajuda a otimizar a gestão de tarefas de eventos e minimizar o trabalho redundante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um grupo de tarefas semelhante e adicionar tarefas a ele somente no **Rascunho** estado do evento.

Para obter informações sobre como identificar e agrupar tarefas de evento duplicadas, consulte Agrupando tarefas de evento semelhantes em eventos.

Para obter informações sobre as mudanças de estado para tarefas de evento em grupos de tarefas semelhantes, consulte Mudanças de estado para tarefas de evento em grupos.

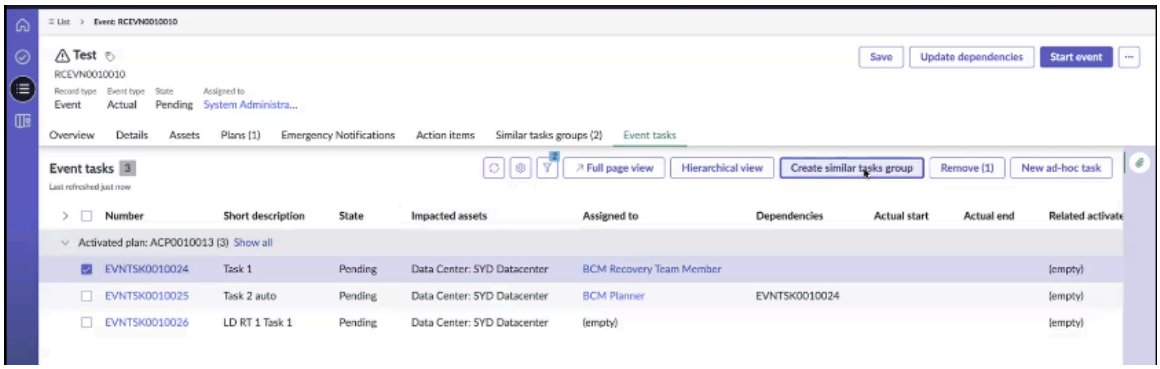
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Exercícios** > **Pendente** e selecione o evento na lista.
2. Para criar um grupo de tarefas de evento semelhante, use uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Escolha tarefas de evento semelhantes em **Tarefas de evento** e selecione **Criar grupo de tarefas semelhantes** Ação de IU.

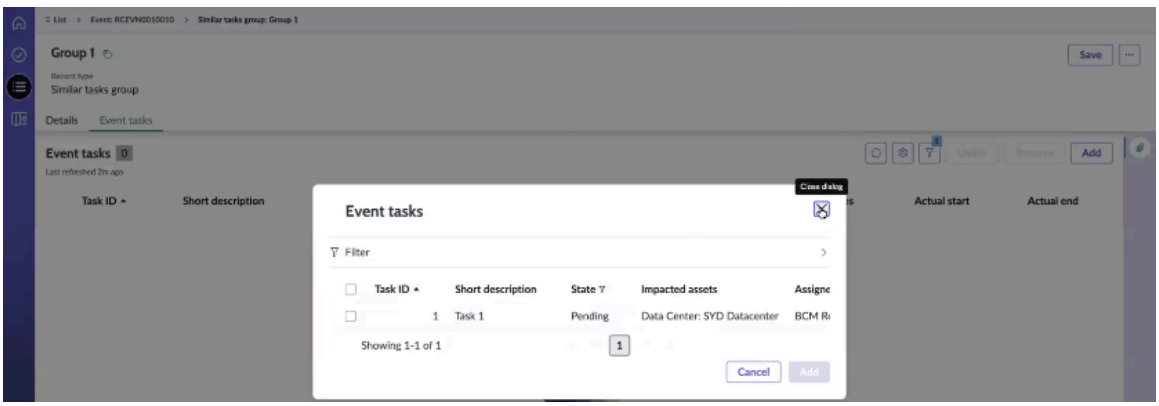


a. No grupo Criar tarefas semelhantes, adicione um nome para o grupo e selecione **Criar** .

b. Verifique se o grupo foi criado e aparece na lista Grupos de tarefas semelhantes.

- Adicione tarefas de evento do **Grupos de tarefas semelhantes** concluindo as seguintes etapas:

a. Selecione **Novo** em **Grupos de tarefas semelhantes** e selecione **Salvar** .



b. Em **Tarefas de evento** no grupo, selecione **Adicionar** , escolha as tarefas aplicáveis na lista tarefas e selecione **Adicionar** .

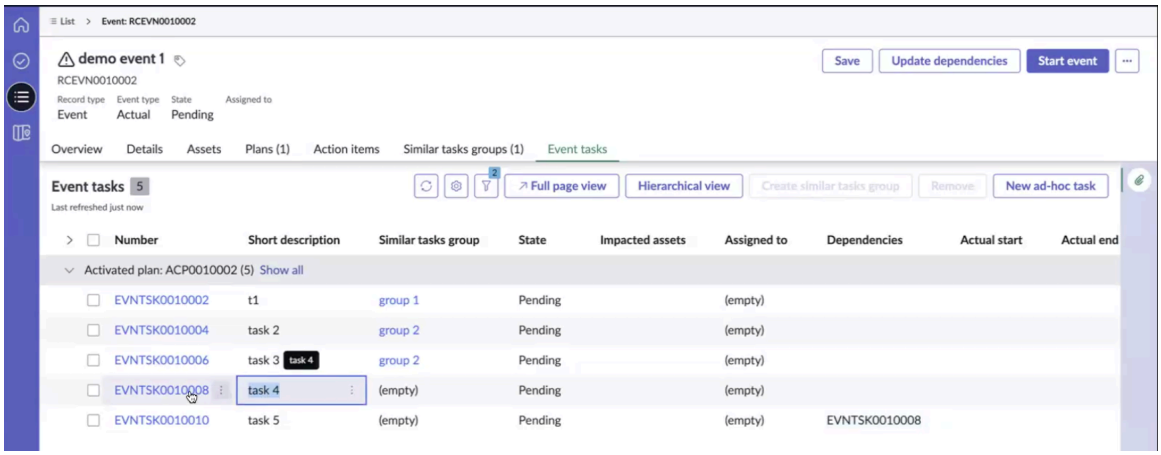
As tarefas de evento aplicáveis são adicionadas ao grupo Tarefas semelhantes.

Nota: Ao selecionar **Adicionar** em **Tarefas de evento** , o modal exibe somente as tarefas de evento aplicáveis, ajudando a evitar dependências cíclicas.

Para adicionar tarefas de eventos com dependências ao grupo Tarefas semelhantes, uma verificação de validação de dependência cíclica é realizada pelo sistema. Uma tarefa de evento e sua tarefa de evento dependente não podem ser adicionadas ao mesmo grupo de tarefas semelhante. Por exemplo, se você adicionar a tarefa 4 a um grupo de tarefas de evento e a tarefa 5 for dependente da tarefa 4, a tarefa 5 não poderá ser adicionada ao mesmo grupo que a tarefa 4, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando um evento é iniciado, o sistema identifica a primeira tarefa de evento executada como a tarefa original. Outras tarefas semelhantes são marcadas como tarefas duplicadas no grupo.

Nota: . **Tarefa original** O campo no grupo Tarefas semelhantes é atribuído automaticamente quando a tarefa de evento começa a ser executada e não pode ser editado manualmente em nenhum momento.

Quando um evento é iniciado, uma tarefa com dependências permanece em **Pendente** estado até que suas dependências sejam resolvidas. Quando as dependências, como EVNTSK0010008 no exemplo, são encerradas, a tarefa é movida para **Em espera** estado.

3. Para remover uma tarefa de evento do grupo, selecione **Desvincular** No registro do grupo Tarefas semelhantes.
   A tarefa de evento é removida do grupo Tarefas semelhantes.
4. Para excluir a tarefa de evento, selecione **Remover** .
   A tarefa de evento é excluída do evento.

Solicite uma aprovação e aprove a crise

Aprovar o evento de crise em Espaço UIB da GCN.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** > **Pendente** e selecione o evento de crise na lista.
3. Faça login como o aprovador do evento e selecione o evento na exibição de lista.
4. Selecione **Enviar para aprovação** .
5. Selecione **Aprovar**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Encerrado concluído** .
   Você pode atualizar o estado do evento para **Encerrado concluído** .
8. Selecione **Encerrado incompleto** .
   Você pode atualizar o estado do evento para **Encerrado incompleto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho estruturados para Mapa de crises

Você pode usar Mapa de crises interface em Espaço configurável da GCN para receber alertas sobre possíveis ameaças para as operações de negócios da sua organização. Você pode gerenciar os alertas iniciando fluxos de trabalho de resposta.

. GCN o gerente de programas executa as seguintes tarefas para gerenciar os alertas do Mapa de crises interface:

- Gerencie os alertas em Mapa de crises. Para obter mais informações, consulte Gerencie alertas na interface do mapa.
- Definir controles em Mapa de crises para personalizar os alertas. Para obter mais informações, consulte Defina controles para personalizar os alertas.
- Exiba o cluster da camada de recursos em Mapa de crises. Para obter mais informações, consulte Selecione cluster de camada.
- Monitore os ativos dentro da área afetada em Mapa de crises. Para obter mais informações, consulte Monitore ativos nas áreas afetadas.
- Iniciar fluxos de trabalho de resposta para gestão de crises. Para obter mais informações, consulte Iniciar fluxos de trabalho de resposta.

Informações adicionais em Mapa de crises

- Para obter informações sobre Mapa de crises exibir em Espaço configurável da GCN, consulte Mapa de crises exibição.
- Para obter informações sobre ameaças, feeds e alertas em Mapa de crises, consulte Interface do Mapa de crises.
- Para obter informações sobre as tarefas administrativas em Mapa de crises, consulte Configuração de Mapa de crises.

Adotando UIB página para melhorar o desempenho

Começando com Zurich versão, o. Mapa de crises a aplicação agora foi criada com um Construtor de IU(UIB). Anteriormente, o componente de uso único limitava a capacidade de personalizar a interface do usuário (IU), adicionar filtros ou modificar o design no Mapa de crises. Adotando o. UIB, você pode obter controle total sobre a implementação, permitindo estender o suporte para seus casos de uso específicos.

Limitações de um componente de uso único usado em versões anteriores

O componente de uso único no Mapa de crises a aplicação tinha várias limitações.

- Falta de flexibilidade de configuração: O componente não estava aberto para configuração, limitando as opções para personalizar a interface do usuário (IU).
- Opções de personalização limitadas: Restringia a capacidade de mudar o design de elementos, como cartões, adicionar filtros ou opções de classificação diferentes ou atualizar outros recursos na página.
- Personalização restrita: Limitou a capacidade de personalizar a aplicação para atender a necessidades específicas.

Benefícios de adotar o. UIB página

Adotar o. UIB. Mapa de crises a aplicação oferece os seguintes benefícios.

Flexibilidade de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

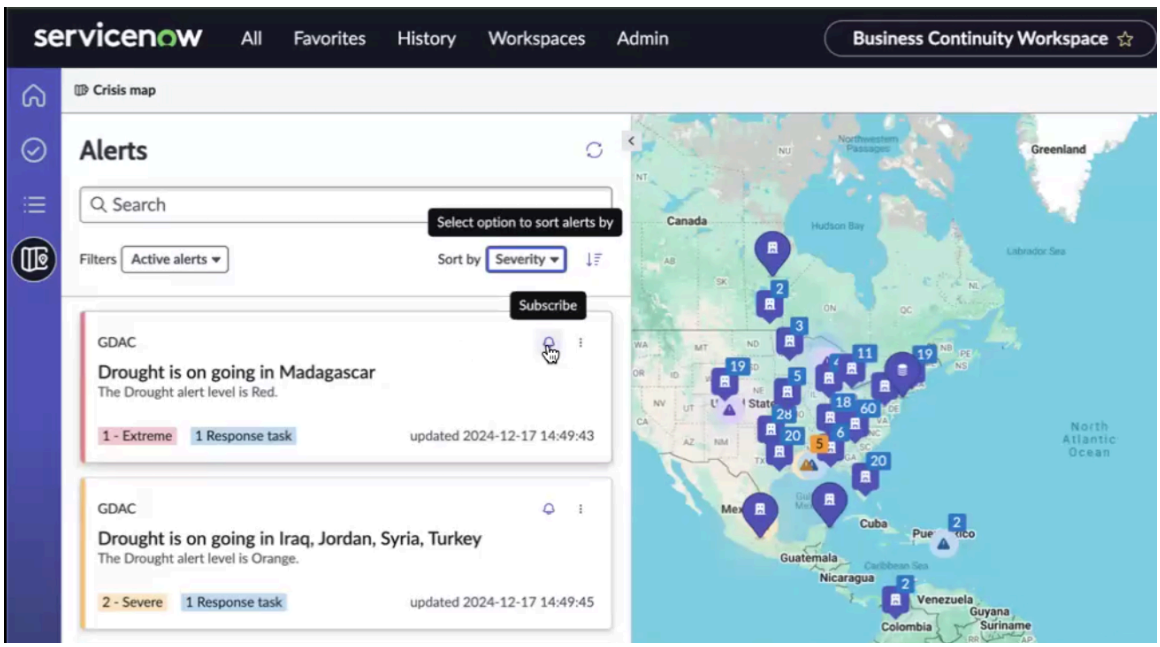
. UIB fornece controle total sobre a implementação e permite que você a estenda para seu próprio caso de uso. Também ajuda a minimizar os esforços de desenvolvimento e oferece mais opções de configuração. Você pode filtrar alertas com base em seu estado (ativo ou inativo), nível de gravidade, local (regiões) e origem. Esta configuração permite ajustar detalhes, executar pesquisas e editar ações nos alertas, facilitando a localização de alertas e ativos no mapa. Além disso, você pode definir valores secundários para os alertas no cartão Detalhes.

Acessibilidade

O componente FAM Map [sn-fam-map] usado anteriormente para o mapa estava desatualizado e não era mais compatível com novas atualizações ou correções de defeitos. Também tinha vários problemas de acessibilidade. Substitua o componente FAM Map [sn-fam-map] pelo Geomap o componente aborda esses problemas de acessibilidade e permite a implementação de novos recursos, já que o componente antigo foi descontinuado.

Ações nos alertas

. Mapa de crises a aplicação agora inclui funcionalidade aprimorada, como listar alertas, classificar por gravidade e exibir recursos como locais, fornecedores e datacenters, conforme mostrado na ilustração.



Ações nos alertas: Você pode executar as seguintes ações nos alertas no mapa:

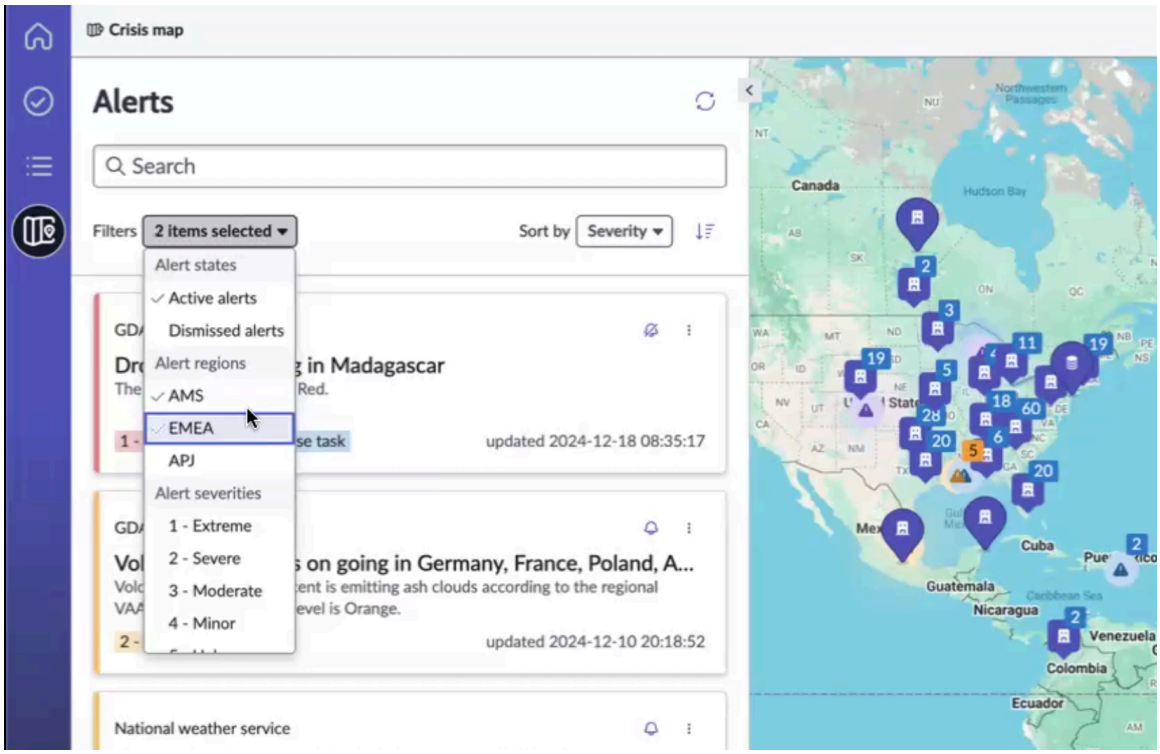
- Selecione **Classificar por** opção para classificar os alertas por **Gravidade** , **Criado** e **Atualizado** opções. Você também pode usar o ícone de classificação para classificar os alertas em ordem crescente ou decrescente.
- Selecione ícone para assinar um alerta. Uma notificação de assinatura, como Assinatura de alerta: Seca está em andamento em Madagascar é exibido na tela.
- Selecione ícone para abrir ou descartar um alerta. As ações relacionadas a um alerta são registradas e exibidas no painel Atividade do registro de alerta.

Filtros adicionais para os alertas

Filtros adicionais no mapa, como região e gravidade, aprimoram a visibilidade do alerta. Anteriormente, você só podia filtrar alertas ativos e descartados. Agora, você tem mais opções para filtrar os alertas, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. estados de alerta: Filtre alertas por seus estados, como Alertas ativos ou alertas descartados.
2. Regiões de alerta: Filtre alertas por região, por exemplo, Américas ou Américas e EMEA.
3. Gravidades do alerta: Filtre alertas por gravidade, por exemplo, vermelho ou vermelho e amarelo.
4. Funcionalidade de pesquisa: Filtre alertas pesquisando vários campos.
   - Origem: Pesquisar a origem, como GDAC, mostra todos os alertas do feed GDAC.
   - Nome do alerta: PESQUISE nomes de alerta específicos, por exemplo, Madagascar Star.
   - Gravidade: PESQUISE alertas por seu nível de gravidade, como alertas Extremo, Severo, Moderado, Secundário ou Desconhecido.
   - Descrição: PESQUISE um alerta por sua descrição específica ou usando uma frase da descrição. Por exemplo, pesquisar nível de força mostra alertas que incluem esta frase em sua descrição.

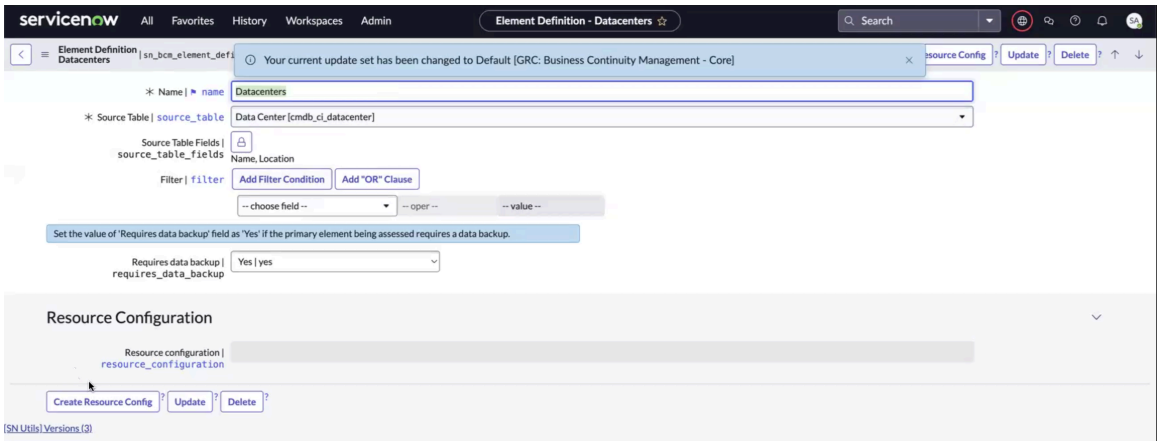
Esses novos filtros e opções de pesquisa fornecem mais flexibilidade e controle sobre os alertas exibidos na página.

Configuração de recurso

Ícones e campos personalizados: Os recursos no mapa, como locais ou fornecedores, são definidos em GCN tabela de definição de elemento, com opções para especificar ícones, tabelas e campos de local. Você pode atualizar o registro de definição de elemento para adicionar um recurso conforme mostrado no exemplo, o que adiciona o recurso de datacenters ao mapa.

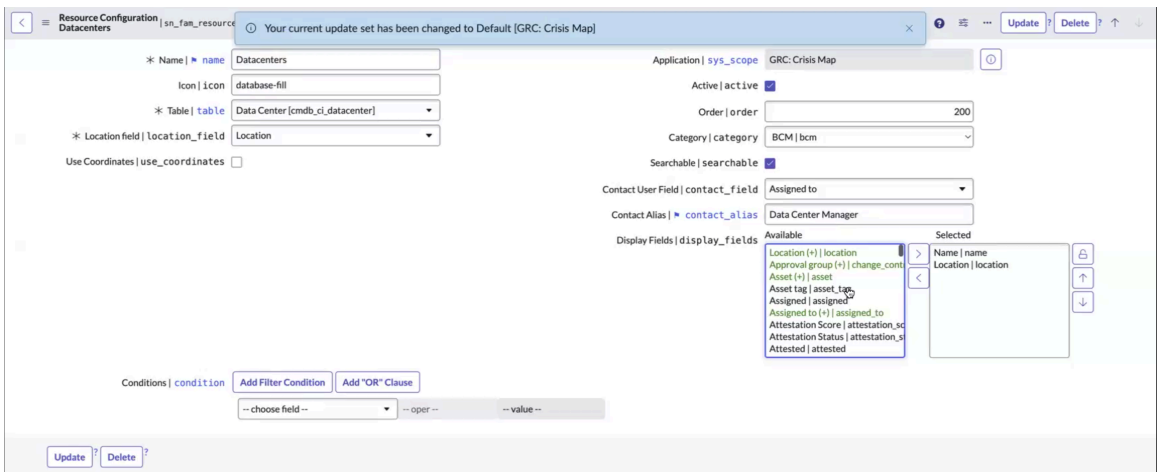
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Somente recursos ativos em GCN a categoria é exibida. Você também pode configurar quais campos serão exibidos quando um recurso, como nome, local e informações adicionais, for selecionado.

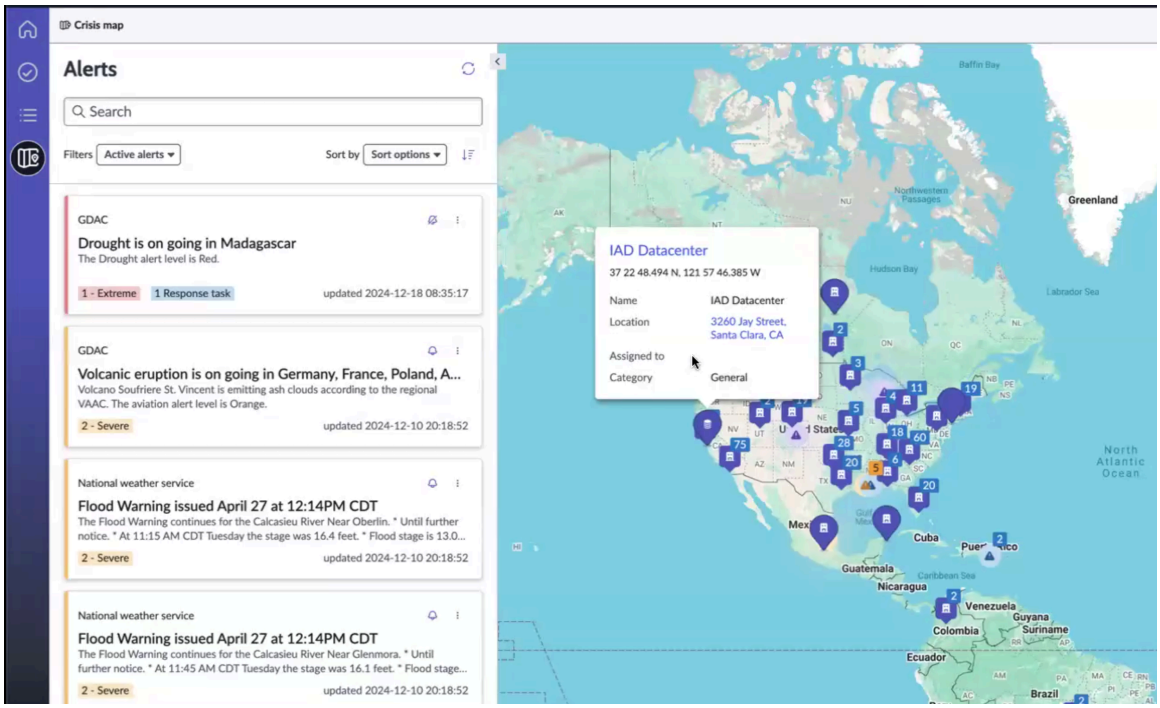
. **Campos de Exibição** na configuração do recurso são usados para personalizar as informações mostradas no mapa. Você pode adicionar campos como **Atribuído a.** e. **Categoria** para mostrar a pessoa atribuída ao datacenter e as categorias. Você também pode remover campos que não são mais necessários. Além disso, você pode adicionar condições de filtro para mostrar somente os registros que correspondem aos seus critérios específicos. Por exemplo, definir um filtro para um nome específico exibe somente os datacenters que correspondem a esse nome, conforme mostrado no exemplo.



Esta condição ajuda você a exibir campos relevantes e analisar uma exibição focada dos dados no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Começando com GCN versão 9,0.x, o. Mapa de crises a aplicação foi aprimorada. Agora você pode exibir mais de 10 000 recursos no mapa. Da mesma forma, a aplicação lida com mais de 1 000 alertas sem problemas de desempenho.

Para obter informações sobre como criar uma configuração de recurso em Mapa de crises, consulte Configurar registros de Configuração de recursos.

Página de detalhes do alerta

Quando você seleciona um alerta, o mapa aumenta o zoom em uma área menor centralizada na latitude e longitude do alerta, fornecendo uma exibição focada do local específico.

Nos detalhes do alerta, informações adicionais sobre o alerta são listadas.

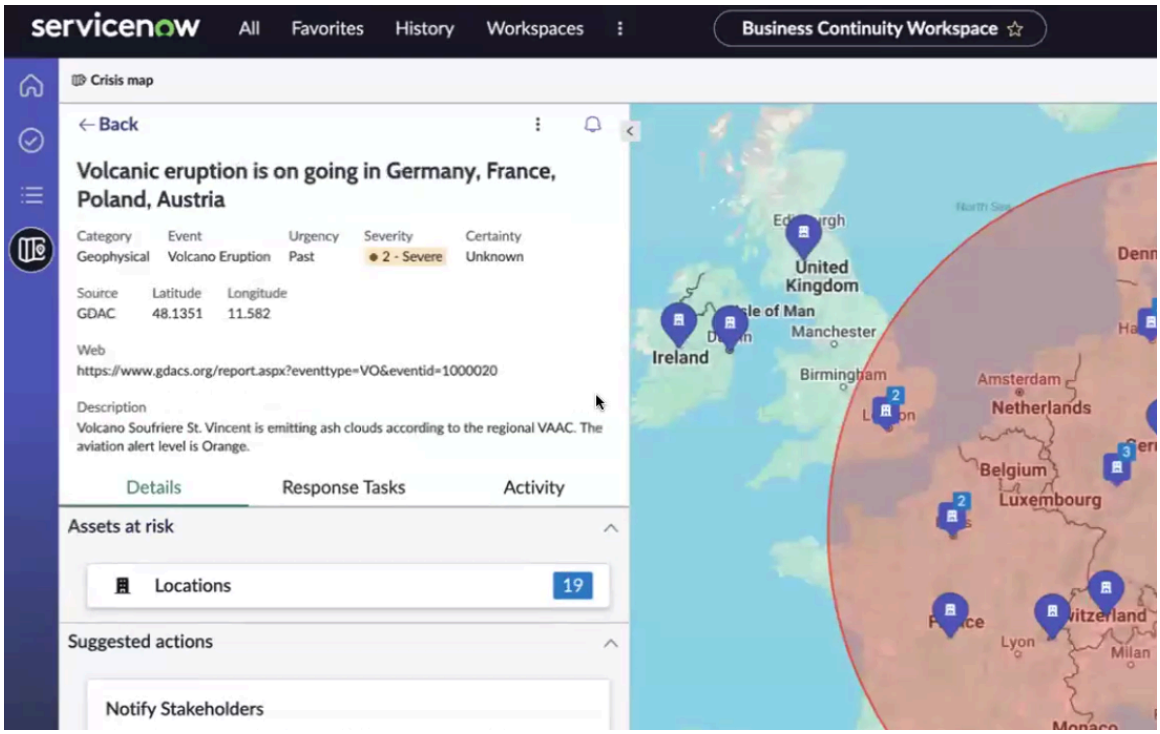
1. Nome do alerta
2. Valores secundários, semelhantes aos do Espaço.

Começando com GCN versão 9,0.x, a paginação foi adicionada para alertas, o que melhora a legibilidade para os usuários.

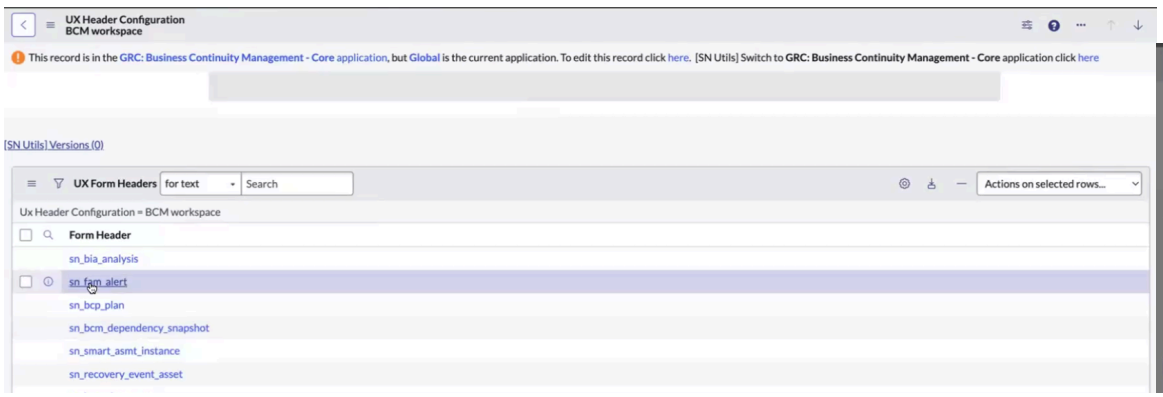
Esses valores secundários agora são configuráveis. Anteriormente, eles eram corrigidos, mas agora você pode personalizá-los para melhor atender às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode configurar esses valores secundários navegando até **Configuração do cabeçalho de UX** > **BCM Workspace** > **Cabeçalhos de formulário de UX (sn_fam_alert)**. Você pode selecionar o alerta que deseja modificar e escolher quais valores secundários deseja exibir ou remover, conforme mostrado na configuração de amostra.



Para obter informações sobre os cabeçalhos do formulário, consulte Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável .

Zoom e foco: Selecionar em um alerta amplia o mapa para uma área menor centralizada na localização do alerta.

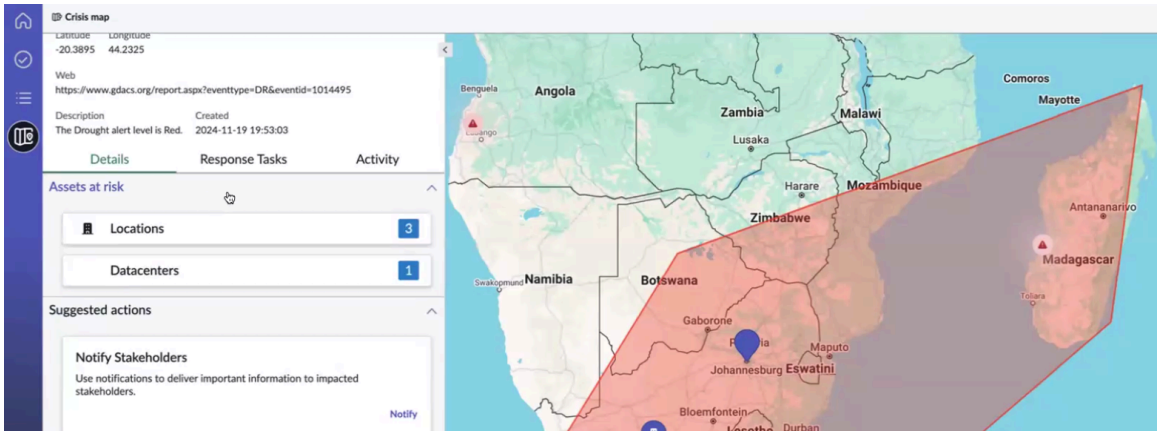
Valores secundários configuráveis: A página de detalhes do alerta agora inclui valores secundários configuráveis, como urgência, gravidade, categoria, permitindo que você adicione mais campos à exibição. Os valores secundários são aplicados a todos os alertas na lista.

A seção Ativos em risco é exibida no **Detalhes** guia de um alerta. . **Tarefas de resposta** Mostra valores secundários, como Número da tarefa de resposta, Título, Estado, Atribuído a, Criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seção Ativos em risco, conforme mostrado no exemplo, fornece uma visão geral de todos os ativos associados a um alerta. Você pode exibir os ativos em risco selecionando cada definição de elemento para monitorar quais ativos estão em risco para um alerta específico.



As ações sugeridas para um alerta são exibidas no painel Alerta. Essas ações incluem etapas como notificar as partes interessadas (com um recurso para enviar e-mails), criar tarefas de resposta e limpar eventos de crise. Ações de alerta personalizadas também podem ser implementadas usando scripts.

Ações de alerta personalizadas

Você pode adicionar ações de alerta personalizadas pesquisando-as na seção Ações de alerta. Duas ações de alerta do sistema de base são fornecidas, que incluem um modelo para entrada do usuário. Para ações de alerta personalizadas, você pode implementar seus próprios scripts, mas, no momento, esses scripts são executados sem qualquer entrada ou modelo personalizado.

Por exemplo, se você selecionar **Script de teste** executa um script sem qualquer entrada. Você pode verificar o log para confirmar que o script foi executado. O log mostra uma mensagem indicando que a ação de alerta de script de teste foi executada.

Você pode adicionar scripts personalizados para ações de alerta, e o sistema oferece suporte ao sistema de base e a ações personalizadas. Esta migração promove melhor configuração, acessibilidade e suporte futuro para o. Mapa de crises aplicação para os usuários. Para obter informações sobre ações de alerta, consulte Configurar ações de alerta.

Experiência do usuário aprimorada e acessibilidade

Vários problemas de acessibilidade no anterior Mapa de crises as versões foram resolvidas com a implementação do Geomap Componente [sn_geo_map], que substituiu o componente FAM Map [sn-fam-map] e a experiência do usuário foi aprimorada.

Gerencie alertas na interface do mapa

Gerencie alertas do Mapa de crises interface para identificar ameaças e suas localizações geográficas em relação ao local do ativo, com opções para abrir, descartar, editar a área afetada ou reverter mudanças.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Mapa de crises a interface foi otimizada para lidar com mais de 10 000 recursos e mais de 1 000 alertas sem problemas de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

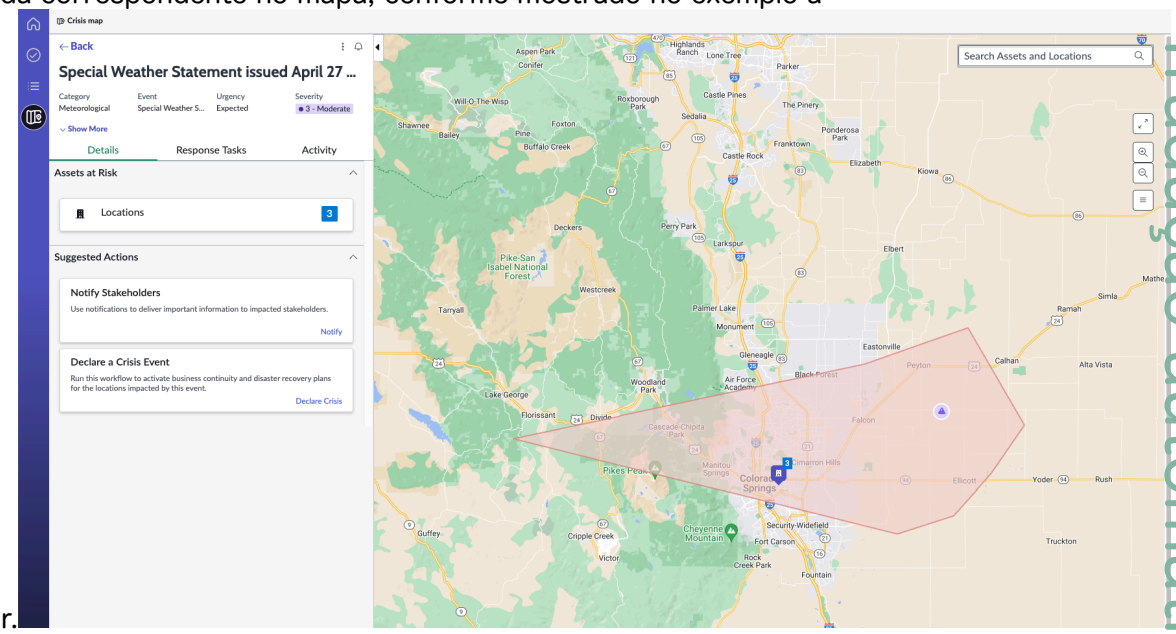
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na Exibição de lista, selecione **Mapa de crise** ícone.
3. Selecione um registro de alerta.
   Começando com GCN versão 9,0.x, a paginação foi adicionada para alertas, o que melhora a legibilidade para os usuários.

   Esta ação abre o registro de alerta no **Alertas** painel. Você pode exibir os detalhes do registro no cabeçalho do registro.

   Em **Detalhes** , você pode exibir os ativos em risco no **Ativos em risco** seção. Você pode exibir as ações sugeridas, como **Notificar as partes interessadas** ou **Declare um evento de crise** em **Ações sugeridas** seção.

   Você pode abrir a exibição detalhada de um alerta e exibir sua área afetada correspondente no mapa, conforme mostrado no exemplo a seguir.

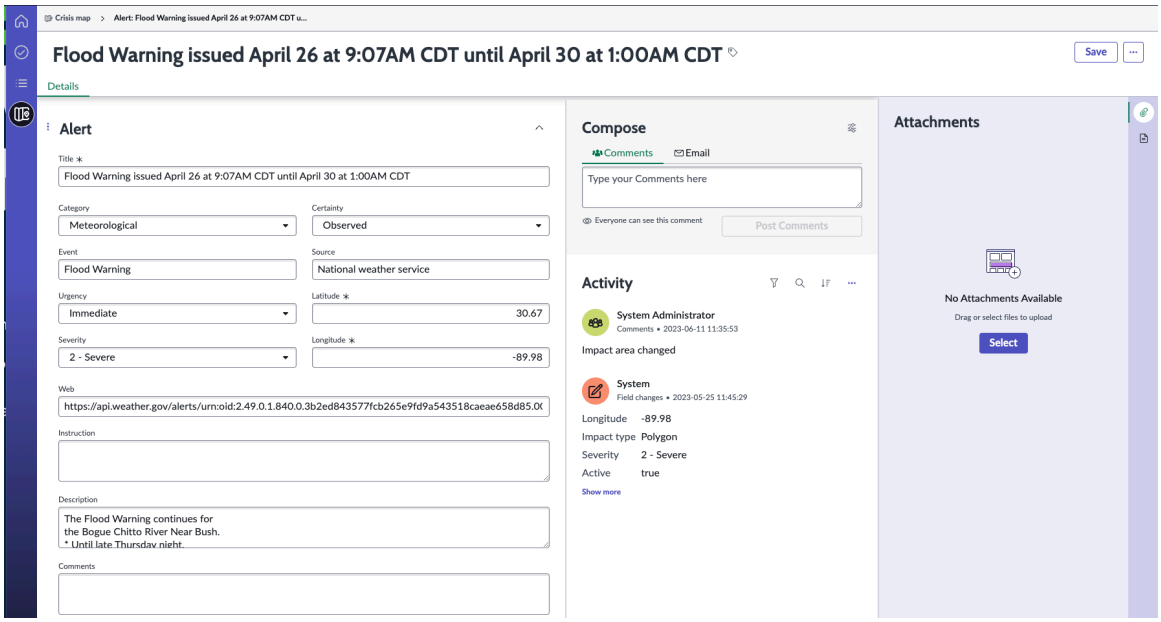


4. Para abrir os detalhes do alerta na exibição do formulário, selecione **Alerta em aberto** . **Menu de alerta** ícone (⋮).

   Esta ação abre o registro em um separado **Detalhes** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Para exibir as tarefas de resposta associadas ao alerta, selecione **Tarefas de resposta** guia.
6. Para exibir a atividade no alerta e adicionar seus comentários no **Compor** , selecione **Atividade** guia.
7. Para classificar os alertas, selecione **Classificar por** opção.
   Você pode classificar os alertas por **Gravidade** , **Criado** e **Atualizado** opções. Você também pode usar o ícone de classificação para classificar os alertas em ordem crescente ou decrescente.
8. Para assinar um alerta, selecione ícone.
   Quando um alerta ou seu item do feed de origem é atualizado, você recebe a notificação do espaço, como Assinatura de alerta: Seca está em andamento em Madagascar , que é exibido na tela.
9. Para abrir um alerta, selecione e selecione **Alerta em aberto** .
   O formulário de alerta é exibido. Se você quiser editar o alerta, faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar** .
10. Para ignorar um alerta, selecione e selecione **Ignorar alerta** .

    Atualmente, o alerta não representar uma ameaça para os locais dos funcionários, datacenters, empresas principais ou qualquer um dos seus estabelecimentos de negócios, você poderá ignorar o alerta. Se você souber que o alerta não prejudicará suas operações de negócios, poderá ignorá-lo na exibição de lista, bem como na exibição detalhada.

    Quando você ignora um alerta na exibição de lista, ele é removido da lista. Se você dispensar um alerta da exibição detalhada, ele será removido e o levará de volta à exibição de lista para que você possa revisar os outros alertas na lista. Em ambos os casos, você pode ver uma mensagem de confirmação sobre a rejeição do alerta.

    Uma mensagem é exibida na tela informando que o alerta foi descartado.
11. Para editar uma área afetada, selecione **Menu de alerta** ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Editar área de impacto** opção.

b. No pop-up Editar área impactada que é aberto no mapa, selecione um deles **Forma personalizada** ou **Raio personalizado** dependendo da forma da área afetada.

- **Forma personalizada** : Selecione Forma personalizada se a área afetada for uma forma poligonal.
- **Raio personalizado** : Selecione Raio personalizado se a área afetada for um círculo.

c. Selecione e arraste o vértice no limite da área afetada para incluir o local do ativo.

d. Selecione **Save** (Salvar).

e. Para reverter a área afetada, selecione **Mais opções** e selecione **Reverter área afetada** .

Defina controles para personalizar os alertas

Definir controles no Mapa de crises interface em Espaço UIB da GCN. Você pode personalizar os alertas para ativos, locais e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na Exibição de lista, selecione **Mapa de crise** .

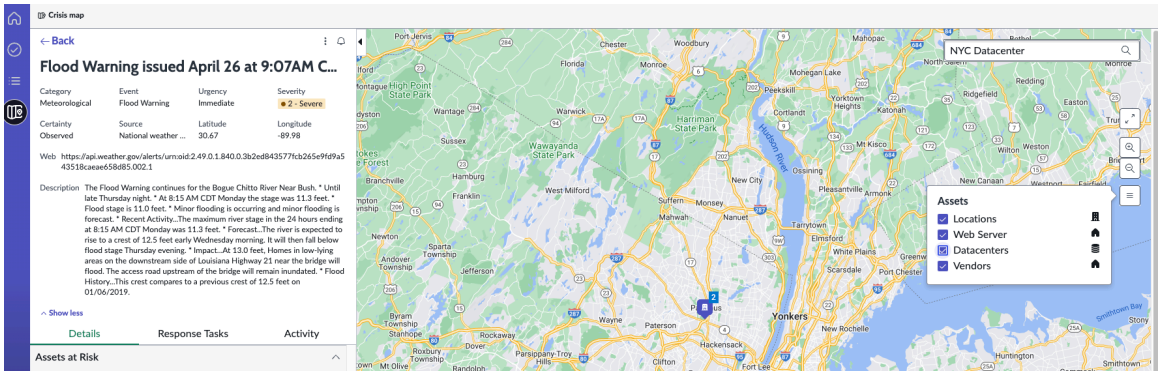
   A seção de alertas está à esquerda do espaço e a exibição do mapa está à direita.
3. Selecione **Pesquisar ativos e locais** campo de pesquisa na exibição de mapa à direita e insira o local ou datacenter afetado por um alerta.
   Quando você pesquisa um local, uma lista mista dos resultados da sua empresa com o valor de exibição dos registros junto com seus ícones e Google os ícones de pino do mapa são exibidos.

   Se você não tiver certeza dos locais dos funcionários ou dos datacenters, use o controle Camadas.
4. Para mudar o nível de zoom do mapa e exibir áreas específicas, use **zoom-in** e. **diminuir zoom** botões de controle.
5. Para selecionar e exibir os ativos no mapa, selecione **Camadas** ícone.

   Os ativos, como **Locais** , **Servidores Web** , **Datacenters** ou **Fornecedores** são exibidos no mapa conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Para limpar o mapa de todos os resultados da pesquisa, selecione **Redefinir** ícone.

Selecione cluster de camada

Selecione clustering de camada de recursos em Mapa de crises em Espaço UIB da GCN. Em seguida, você pode exibir seus ativos ou recursos no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na Exibição de lista, selecione **Mapa de crise** .
3. Selecione **Camadas** ícone.

   As camadas no mapa aparecem apenas como pinos em um mapa do Google e são configuráveis. Todos os detalhes da camada, como locais de ativos, ativos, datacenters e empresas principais, são exibidos no mapa por seus ícones configurados.

   Use o controle Camadas para exibir somente os ativos selecionados ou todos os ativos que podem ser ativados e desativados no mapa. Como gerente de crise, ao exibir os alertas ativos, você pode tomar uma decisão informada, concentrando-se em um único ativo que pode ser crítico nesse momento do restante.

4. Para exibir um recurso ou ativo seletivo no mapa, marque a caixa de seleção desse ativo.

   Os ícones do ativo selecionado são exibidos no mapa. Os ícones de camada são exibidos dentro de bordas pretas, enquanto os ícones de alerta estão dentro de um círculo branco.

5. Selecione um **Ativo** ícone no mapa para exibir seus detalhes.
   Por exemplo, se você selecionar um ícone de datacenter que não tenha um número ou uma contagem ao lado dele, um pop-up será exibido com as informações de exibição configuradas na tabela Configuração de recursos [sn_fam_resource_config].

   Se você configurou o. **Energia** e. **Consumo de energia** Campos da tabela do datacenter [cmdb_co_datacenter] como os campos de exibição no formulário Configuração de recursos, os detalhes de consumo de energia desse datacenter são exibidos no pop-up junto com suas coordenadas de local.

6. Selecione um **Ativo** ícone com um número ao lado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O mapa aumenta o zoom para mostrar todos os ativos que correspondem à contagem nesse cluster. Você pode selecionar ainda mais cada ativo no cluster e detalhar qualquer ativo para exibir seus detalhes no pop-up.

Você pode exibir apenas um pop-over de cada vez. Quando você seleciona outro nó, o pop-over desaparece.

7. Selecione **Redefinir** ícone no mapa para limpar os resultados da pesquisa no mapa.

Monitore ativos nas áreas afetadas

Monitore ativos que estão em risco em Mapa de crises em Espaço UIB da GCN, quando uma ameaça de alerta é observada perto do local da sua empresa. Você pode proteger seus recursos dentro da área afetada e evitar perdas graves para sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na Exibição de lista, selecione **Mapa de crise** .
3. Selecione um registro de alerta para abrir o alerta em sua exibição detalhada.

   Você pode ver vários detalhes do alerta no cabeçalho do formulário.

   - Título do alerta
   - Categoria do alerta
   - Urgência do alerta, se ele será acionado imediatamente ou se será esperado no futuro
   - Gravidade em termos de perda
   - Certeza sobre a probabilidade de ocorrer
   - Origem do feed de alerta
   - Coordenadas da área afetada
   - Origem ou o site de onde o alerta do feed foi recebido
   - Descrição
4. Expanda **Ativos em risco** seção para exibir todos os ativos listados que estão em risco.
   . **Ativos em risco** lista locais, datacenters e empresas principais que estão na área afetada do alerta. Ele também exibe a contagem de quantos desses ativos são afetados. Você pode exibir a área afetada no mapa e executar qualquer uma das ações sugeridas.

   O limite da área afetada do alerta no mapa é marcado na cor malva. Você pode exibir os ativos que estão em risco nesta área afetada no mapa. Se um de seus locais, datacenter ou uma empresa principal for afetado pelo alerta, você poderá editar a zona afetada para incluir o ativo.
5. Salve ou marque o URL do alerta para abrir a exibição detalhada do alerta diretamente a qualquer momento.
6. Em **Ativos em risco** selecione um cartão de ativo, como um local ou datacenter.
   A exibição de lista dos registros é aberta em uma nova guia.
7. Para exibir os detalhes do ativo, selecione o link para o registro no **Nome** coluna.
   Você pode exibir os detalhes completos do ativo, incluindo latitude e longitude.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar fluxos de trabalho de resposta

Inicie fluxos de trabalho de resposta para suas equipes de recuperação em Espaço UIB da GCN. Em seguida, você pode notificar as partes interessadas e ajudá-las a responder à ameaça e a tomar as ações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na Exibição de lista, selecione **Mapa de crise** .
3. Selecione um registro de alerta.

   Ao exibir os alertas e sua gravidade, você pode iniciar ações apropriadas e acionar fluxos de trabalho de Gestão de crises para que as respectivas partes interessadas respondam e ajam sobre a crise. . **Ações sugeridas** a seção lista várias respostas que você pode iniciar.

   Notificar partes interessadas

   Notifique partes interessadas importantes sobre os ativos que estão em risco devido ao alerta.

   Declarar um evento de crise

   Inicie um evento para ativar as tarefas de recuperação para recuperar os ativos com uma equipe de recuperação.

4. Para notificar uma parte interessada sobre a crise iminente por e-mail, selecione **Notificar** Botão no cartão Notificar partes interessadas.
   Na janela modal que é aberta, identifique a pessoa ou pessoas interessadas e comunique as informações a elas. É um processo de duas etapas, em que você identifica o público e rascunho de um e-mail para enviá-lo a ele.

   a. Selecione um público na lista no pop-up Notify Stakeholders.
      Você pode selecionar um público adicional na lista que você acha que também deve ser notificado.

   b. Selecione **Avançar**.

   c. Na Etapa 2 do processo, verifique os detalhes do alerta e elabore um e-mail adequadamente no **Corpo do e-mail** campo.

   d. Selecione **Enviar notificação** botão.
      Você recebe uma mensagem de que a ação foi executada.

5. Para ativar um plano de continuidade de negócios ou recuperação de desastre para os locais afetados, selecione **Declarar crise** No cartão Declarar um evento de crise.

   a. Insira uma breve descrição do evento de crise no formulário Declarar um evento de crise que é aberto.

   b. Selecione **Avançar**.

   c. Selecione os ativos em risco que estão dentro do raio do alerta de ameaça.

   d. Selecione **Iniciar evento de crise** botão.

   Quando você aciona essas ações, scripts separados são executados para acionar a ação de notificação de alerta e a declaração do evento de crise. Uma mensagem é exibida para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

confirmar que suas ações foram executadas. Você pode navegar até **Tarefas de resposta** para exibir os detalhes da ação e do evento de recuperação.

Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] relacionada ao evento [sn_recovery_event].

O que Fazer Depois

1. Se for um evento de recuperação, selecione qualquer lugar no **Tarefas de resposta** cartão para levá-lo aos detalhes do evento.
2. Em **Detalhes** do evento, atualize os detalhes, se necessário.
3. Selecione **Iniciar evento** botão. O evento da crise é ativado. Todos os planos associados a este evento de recuperação e as tarefas associadas a ele são definidos como ação. O fluxo de trabalho da Gestão de crises começa a recuperar os ativos afetados. Para obter mais informações, consulte Eventos de crise.

   Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] relacionada ao evento [sn_recovery_event].

Gerando relatórios usando Designer de documentos

Começando com GCN versão 9,0.x, o. ServiceNow Designer de documentos Com o Word a aplicação (sn_grc_doc_design) está integrada ao GCN. Ele permite gerar relatórios personalizados de tendências, BCPs e eventos em Microsoft Word formato. Esta integração resolve problemas, como quebras de página impróprias e informações de corte que ocasionalmente ocorreram em PDFs, gerados pelo modelo anterior.

Usando o. ServiceNow Designer de documentos Com o Word aplicação

. ServiceNow Designer de documentos Com o Word a aplicação oferece uma solução low-code, permitindo que você configure diferentes aspectos do Microsoft Word documentos sem exigir conhecimento técnico extensivo. Os modelos oferecidos por ServiceNow são projetados para se alinharem com as diretrizes da marca da empresa, garantindo uma documentação consistente e profissional.

Use ServiceNow Designer de documentos Com o Word aplicação para gerar intuitiva e pronta para auditoria Microsoft Word Relatórios para análise de impacto nos negócios (viés), planos de continuidade de negócios (BCPs) e eventos diretamente do seu ServiceNow instância. Configure o. Microsoft Word modelos na aplicação para incluir dados específicos dos registros, como tabelas e colunas, nos relatórios. As opções incluem usar modelos predefinidos, personalizá-los com implementação low-code ou criar seus próprios modelos para atender às diretrizes específicas da sua empresa.

Você pode salvar esses relatórios em seu ServiceNow instância ou como documentos na nuvem em Microsoft SharePoint.

Benefícios de usar Designer de documentos com GCN

. ServiceNow Designer de documentos Com o Word a aplicação permite extrair metadados, como campos e listas relacionadas, do ServiceNow tabelas. Ele também permite que você adicione blocos de conteúdo que se repetem para cada registro em uma tabela, por exemplo, 10 blocos para 10 problemas. Aplique os modelos a registros específicos e crie relatórios em Microsoft Word formato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho para configurar e gerenciar os modelos de relatório em GCN

Para configurar e gerenciar os modelos de relatório no GCN, conclua as etapas a seguir na sequência fornecida.

Fluxo de trabalho para gerar os relatórios no Microsoft Word

Etapa	Descrição
Instale as aplicações e atribua as funções	Instale o. ServiceNow Designer de documentos Com a aplicação Word (sn_grc_doc_design) e seus plug-ins dependentes. Para obter mais informações, consulte Instalar ServiceNow Designer de documentos Com o Word. As funções administrativas necessárias para gerenciar os modelos são sn_grc_doc_design.admin e sn_bcm.admin. Gerentes com as funções sn_gcn.manager podem gerar os relatórios e salvá-los em seu ServiceNow ou na nuvem (Microsoft Office 365).
Configure o registro de relacionamento do modelo.	Para obter mais informações, consulte Defina as configurações do modelo.
Configure relacionamentos de dados, configurações de conteúdo e variáveis com script	Configure relacionamentos de dados nos modelos para que eles sejam exibidos no Microsoft Word relatórios. Consulte Configure os relacionamentos de dados, Defina as configurações de conteúdo e Defina as variáveis com script para obter mais informações.
Instale o. ServiceNow Designer de documentos suplemento	Instale o suplemento em seu Microsoft Word documento. Para obter mais informações, consulte Como instalar o add-in Designer de documentos.
Carregue o recém-criado Microsoft Word modelo	Carregue o recém-criado Microsoft Word modelo no **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Administração geral** > **Modelos do Word**. Como alternativa, use um modelo predefinido fornecido em GCN instância para gerar os relatórios em Microsoft Word formato.
Gere os relatórios de BIA, BCP e de eventos dos registros.	Gere os relatórios de BIA, BCP e de eventos dos registros no Espaço de continuidade de negócios e salve-os em seu ServiceNow ou na nuvem. Para obter mais informações, consulte Gere relatórios para tendências, BCPs e eventos.

Baixando o. Designer de documentos como uma aplicação opcional

. ServiceNow Designer de documentos Com o Word a aplicação é opcional. Você pode usar o existente GCN Funcionalidade de gerar os PDFs de viés, BCPs e exercícios ou você pode usar ServiceNow Designer de documentos Com o Word aplicação a ser gerada Microsoft Word documentos. Você deve baixá-lo e instalá-lo manualmente a partir do ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. ServiceNow Designer de documentos Com o Word a aplicação tem dependências das seguintes aplicações:

- Registro de dados (sn_data_registry), 19.1.0
- Microsoft 365 para emissão de relatórios da ServiceNow (sn_esg_msoff_intg), 20.0.1
- Suplemento do Microsoft Office (sn_office_addin)

Versão de lançamento recomendada para usar o. Designer de documentos

Algumas limitações no número de colunas e blocos de conteúdo que podem ser configurados podem afetar a usabilidade com requisitos de dados extensivos. Para usar o. ServiceNow Designer de documentos Com o Word aplicação, você deve estar ativado Xanadu patch 8 ou posterior.

Informações de solução de problemas relacionadas ao Designer de documentos

Se você encontrar problemas com ServiceNow Suplemento do Word, verifique o seguinte:

- Certifique-se de ter a versão mais recente do suplemento instalada.
- Verifique seu ServiceNow URL e credenciais da instância.
- Certifique-se de ter as permissões necessárias para acessar Designer de documentos aplicação.

Ao seguir estas etapas, você pode usar com eficácia ServiceNow Designer de documentos Com o suplemento do Word para criar e gerenciar documentos em seu ServiceNow instância.

Instalar ServiceNow Designer de documentos Com o Word

Instale o. ServiceNow Designer de documentos Com o Word (sn_grc_doc_design) como uma aplicação opcional. Esta aplicação é usada para gerar, personalizar e carregar relatórios de BIA, BCP e exercício em Microsoft Word formate de ou para seu ServiceNow® instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre ServiceNow Designer de documentos Com o Word aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Selecione **Instalar**.
   . ServiceNow Designer de documentos Com o Word o aplicativo está instalado em seu ServiceNow® instância.

Defina as configurações do modelo

Configure o registro de relacionamento de modelo usando o módulo Configurações de modelo na configuração Administração geral. Configure relacionamentos de dados, configurações de conteúdo e variáveis com script para usar o. Designer de documentos para que os dados necessários sejam exibidos nos relatórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin

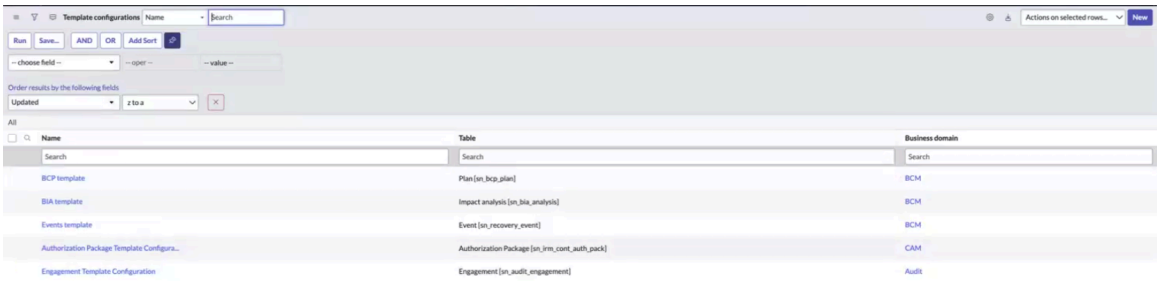
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

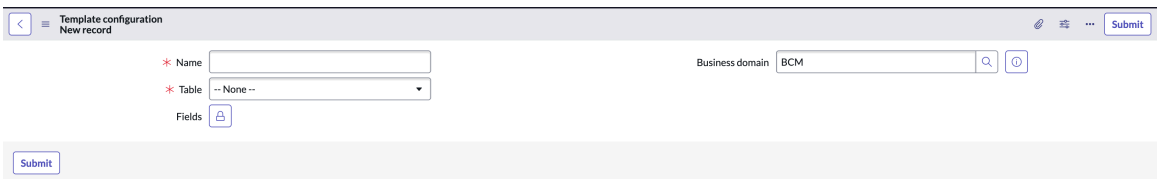
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral**.
2. No módulo Configurações do modelo, selecione **Novo** para criar um modelo.
   Em vez de usar os modelos predefinidos, você pode criar novos modelos no módulo Configurações de modelo.

   Predefinido Microsoft Word Os modelos disponíveis com a versão base são exibidos no módulo Configurações de modelo. O exemplo mostra o modelo BIA, o modelo BCP e o modelo de eventos.



   O exemplo a seguir mostra como criar uma configuração de modelo em sua instância.



3. No formulário, preencha os campos.

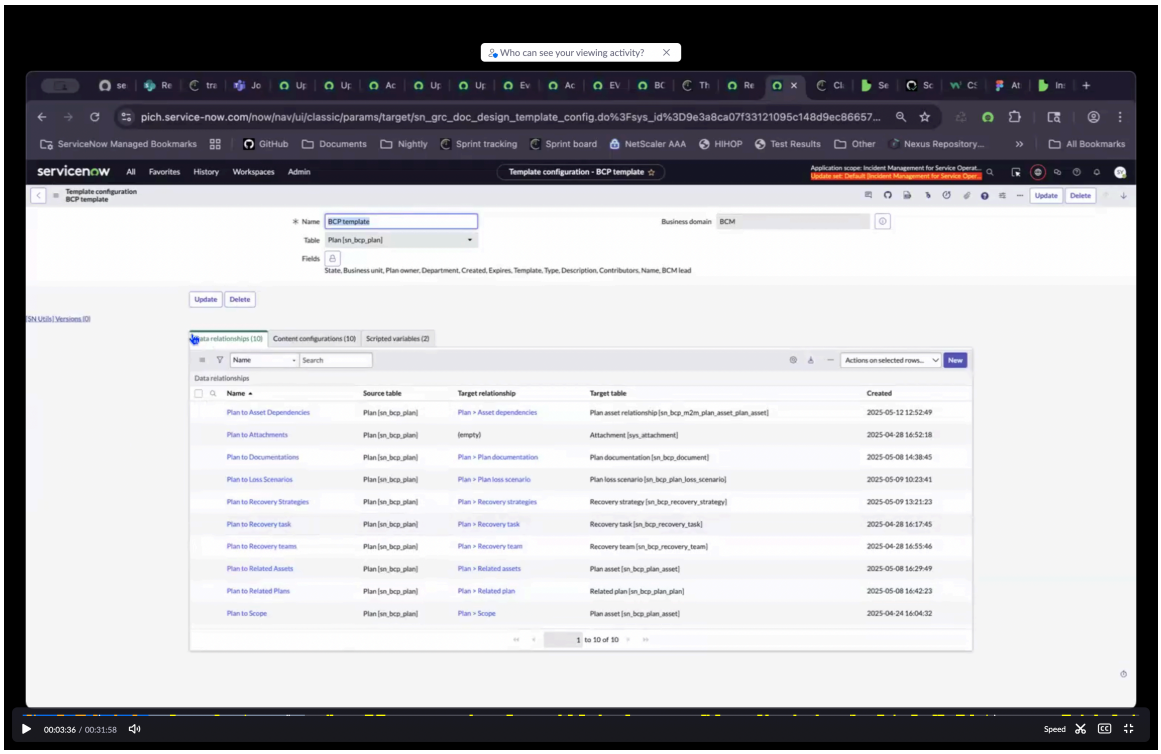
Formulário de configuração do modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do modelo. Por exemplo, você pode especificar Configuração do modelo de BIA ou Configuração do modelo BCP .
Tabela	Tabela na qual o relatório é gerado.
Campos	Campos dos quais os dados devem ser exibidos no relatório. Mova os campos obrigatórios da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.
Domínio empresarial	Domínio do qual o modelo está sendo configurado. Neste exemplo, ele é definido como **BCM** .

   O exemplo a seguir mostra a configuração do modelo para o "modelo BCP".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Enviar**.
5. Para editar um modelo existente, selecione o modelo na lista e edite os relacionamentos de dados, as configurações de conteúdo e as variáveis com script.
   Você pode atualizar os relacionamentos de dados, as configurações de conteúdo e as variáveis com script para o modelo predefinido.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para o modelo recém-criado, crie um caminho de relacionamento de dados a partir da configuração do modelo para navegar até qualquer tabela necessária. Para obter mais informações, consulte Configure os relacionamentos de dados.

Configure os relacionamentos de dados

Configure os relacionamentos de dados no módulo Configurações do modelo, que ajuda você a navegar de um registro na configuração do modelo para qualquer tabela. Ao criar esses caminhos, você pode buscar os dados necessários de cada um desses registros no GCN modelo de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar relacionamentos de dados, você pode especificar como os registros selecionados, como planos para equipes de recuperação ou planos para ativos relacionados, são conectados à tabela (por exemplo, [sn_bcp_plan]) no registro de relacionamento de modelo. Em seguida, você pode estabelecer um caminho para navegar até esses respectivos registros. Você pode criar quantos relacionamentos forem necessários.

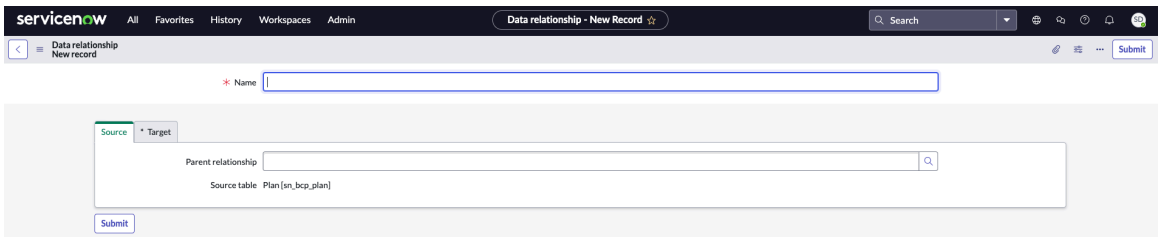
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

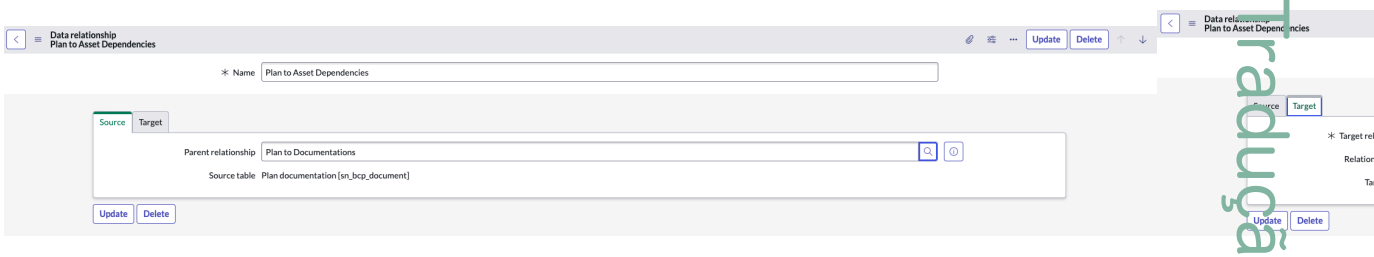
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral**.
2. No módulo Configurações de modelo, abra a configuração de modelo que você criou.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de dados, selecione **Novo** .

   O novo registro Relacionamento de dados é exibido.



   Você pode adicionar os relacionamentos de origem e destino.



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de relacionamento de dados

Campo	Descrição
Nome	Nível para o qual você deseja ir. Por exemplo, você pode especificar Planejar para documentação .
Origem	
Relacionamento primário	Pai do relacionamento de dados.
Tabela de origem	Tabela de origem usada para o relacionamento de dados criado. Esse campo é definido automaticamente.
Meta	
Relacionamento de destino	Selecione um relacionamento existente ou crie um relacionamento de destino. Por exemplo, você pode selecionar Dependências do plano para Ativo . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configurar as visualizações de 360º. Você pode registrar somente relacionamentos existentes entre os tipos de dados que deseja exibir.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento, como Muitos para Muitos ou Um para Muitos. Este campo é preenchido

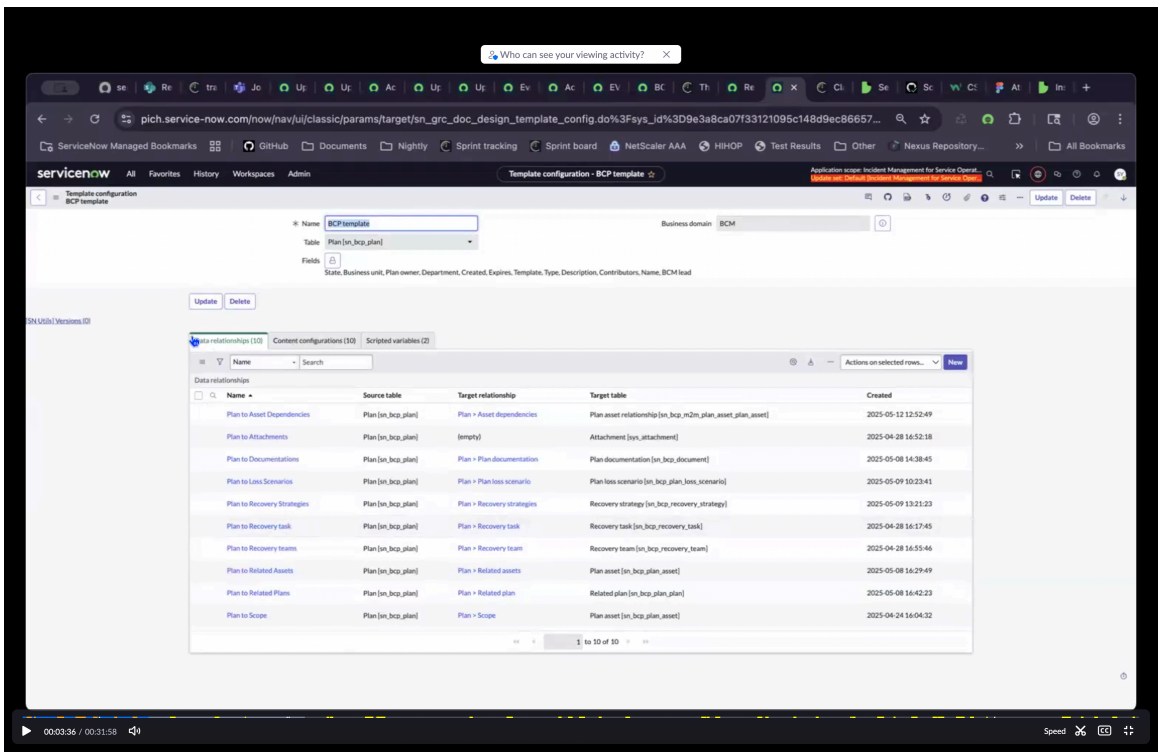
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente com base na seleção feita em **Relacionamento de destino** campo.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados são obtidos. Este campo é preenchido automaticamente.

5. Selecione **Enviar**.

A lista relacionada Relacionamentos de dados é mostrada no exemplo.



O que Fazer Depois

Crie configurações de conteúdo para especificar o tipo de dados que você deseja buscar no relatório. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações de conteúdo.

Defina as configurações de conteúdo

Defina as configurações de conteúdo no módulo Configurações de modelo para definir os dados que você deseja exibir ou buscar ao criar um modelo de relatório. Você pode configurá-lo para exibir uma lista de registros ou dados agregados, como uma lista de tarefas de correção ou problemas de prioridade máxima. Você pode buscar até 200 registros de qualquer tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_bcm.admin

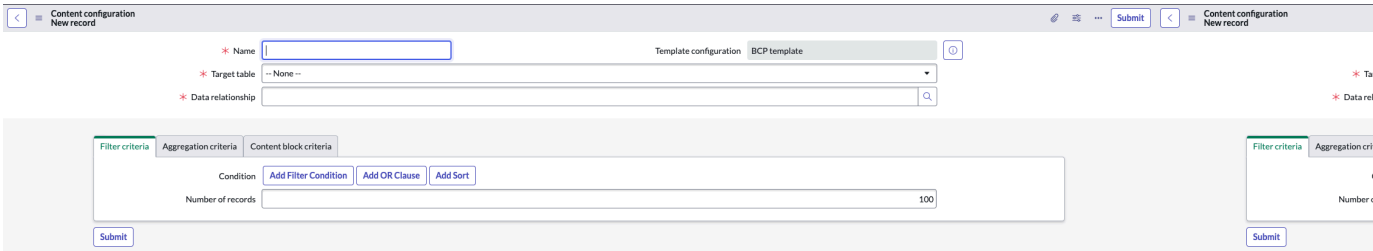
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar configurações de conteúdo.
3. Na lista relacionada Configurações de conteúdo, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O novo registro de configurações de conteúdo e suas listas relacionadas são exibidos.



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de conteúdo. Por exemplo, Dependências de ativos .
Configuração de modelos	Configuração do modelo para o qual você está definindo a configuração de conteúdo. Este campo é definido automaticamente com base na configuração selecionada na etapa 2.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados devem ser obtidos.
Relacionamento de dados	Relacionamento de dados para o qual você deseja criar configurações de conteúdo. Somente os relacionamentos de dados que você criou anteriormente estão disponíveis para seleção.
Critérios de filtro	Condição do filtro e o número de registros que podem ser exibidos.
Critérios de agregação	Consulta de agregação a ser usada para o registro de configuração de conteúdo. Use colunas de dados e listas relacionadas aos filtros intermediários para o registro de configuração de conteúdo.
Critérios de bloco de conteúdo	Configuração do bloco primário para especificar uma tabela ou dados que você deseja inserir no bloco de conteúdo como uma tabela

Tradução automática

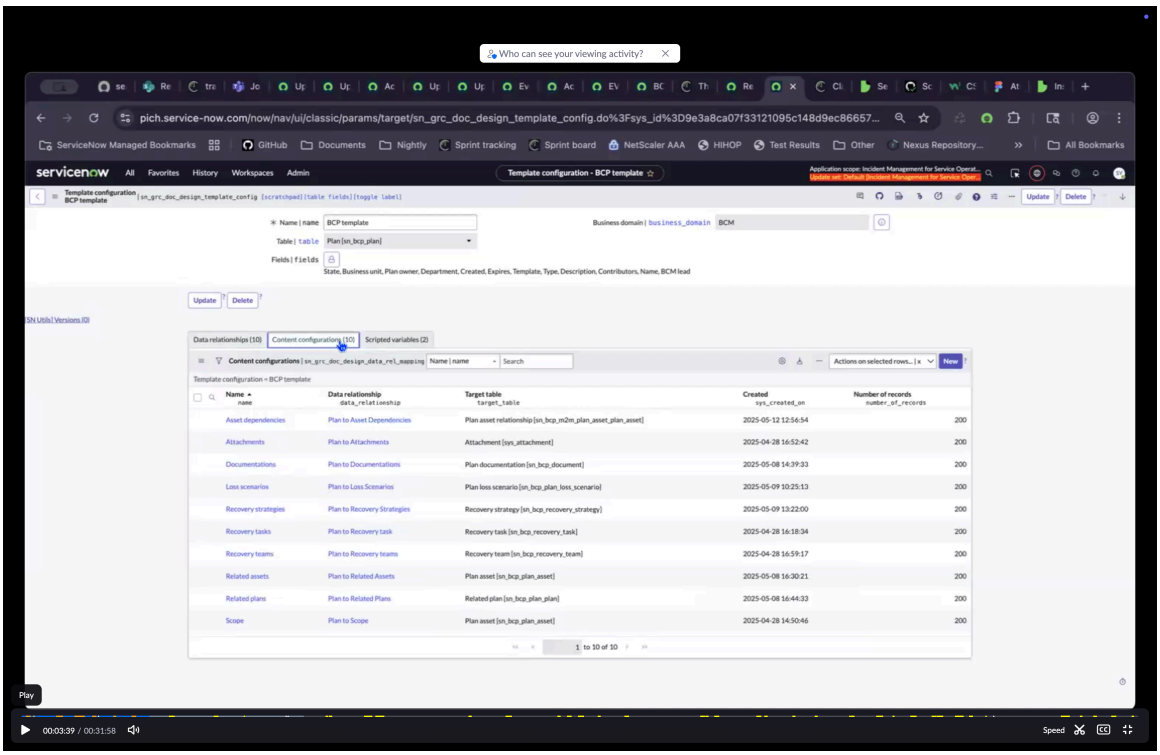
5. Crie os Critérios de filtro e os Critérios de agregação conforme necessário.
6. Para especificar uma tabela ou dados que você deseja inserir no bloco de conteúdo como uma tabela, selecione **Critérios do bloco de conteúdo** guia.
   a. Em **Configuração do bloco primário** selecione a configuração de conteúdo necessária.
   b. Selecione **Enviar**.
7. Na lista relacionada Colunas de dados, especifique as colunas desejadas no relatório da tabela selecionada. Você pode especificar as colunas padrão disponíveis ou escrever um script personalizado para a coluna.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode adicionar até 20 colunas em uma tabela e em um bloco de conteúdo. Da mesma forma, determinados blocos de conteúdo podem ser repetidos 200 vezes em Xanadu e 500 vezes em Zurich.

8. Especifique a ordem das colunas conforme elas devem aparecer no modelo de relatório.
9. Selecione **Atualizar**.

A lista relacionada Configurações de conteúdo é mostrada no exemplo.



O que Fazer Depois

Crie uma variável com script para o relatório. Para obter mais informações, consulte Defina as variáveis com script.

Defina as variáveis com script

Defina dados para as variáveis com script usando o módulo Configurações de modelo para criar um modelo de relatório no GCN aplicação. Você pode configurar os dados no formato de texto ou HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_bcm.admin

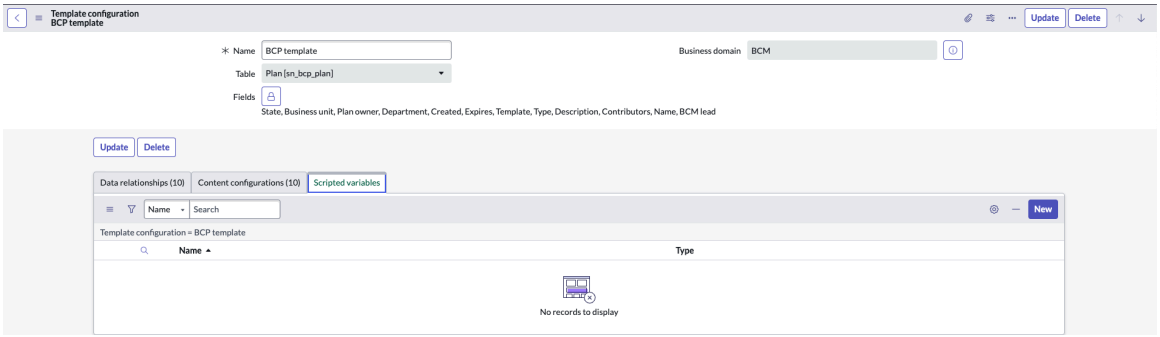
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar variáveis com script.

A lista relacionada Variáveis de script é mostrada.

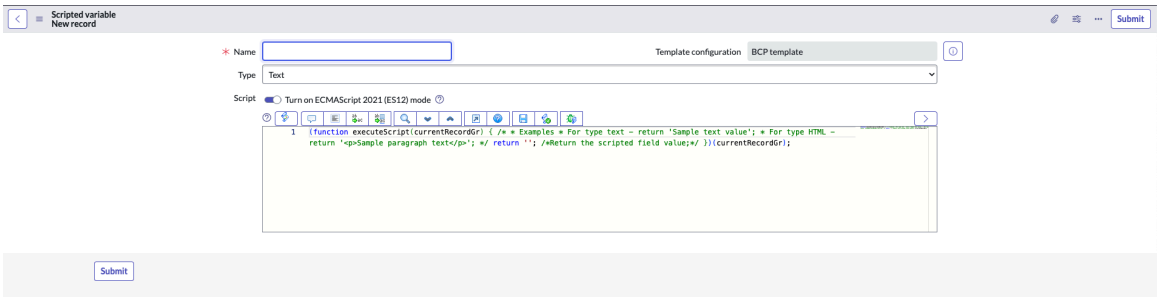
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



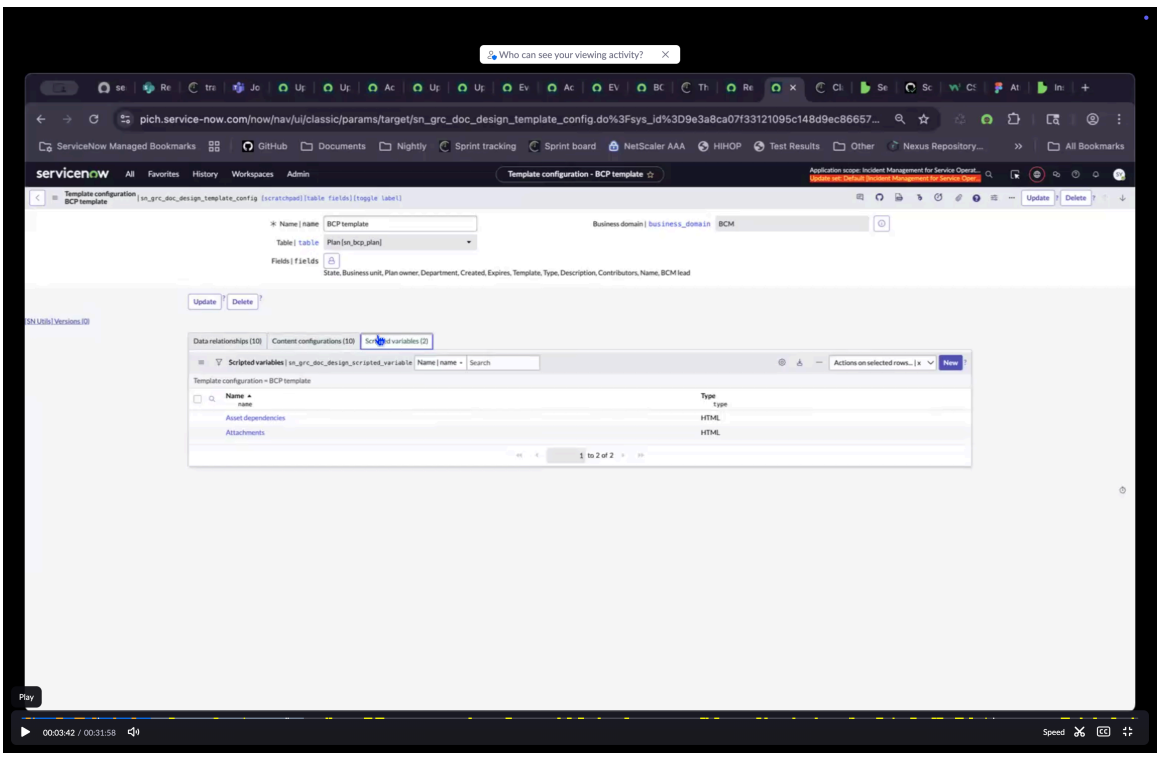
3. Na lista relacionada Variáveis de script, selecione **Novo** para criar uma variável com script.

   O novo registro da variável com script é mostrado.



4. No formulário, adicione o nome, o tipo e o script personalizado para a variável com script.
5. Selecione **Enviar**.

   As variáveis com script para o modelo, como dependências de ativo e anexos, são mostradas no exemplo.



6. Para editar uma variável de script existente, selecione-a na lista relacionada, faça as mudanças e selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie os modelos de documento do Word

Gerencie os modelos de documento do Word centralmente usando o módulo Administrador no GCN aplicação. Este recurso permite criar ou editar modelos para BIA, BCP ou outros eventos, fornecendo geração de documentos personalizados e controlados.

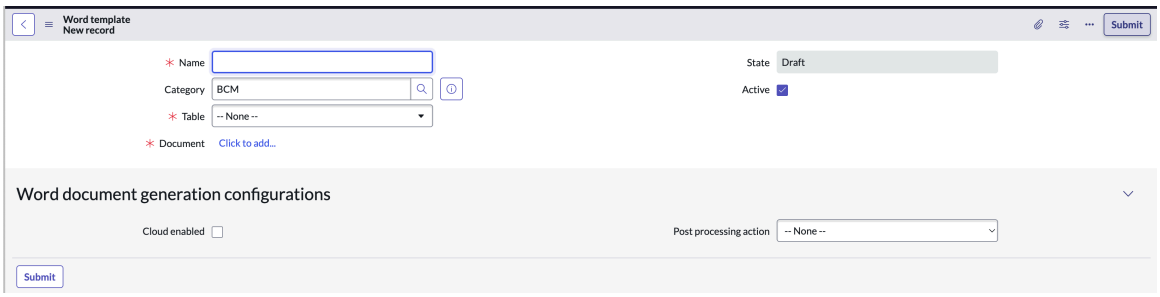
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin

Procedimento

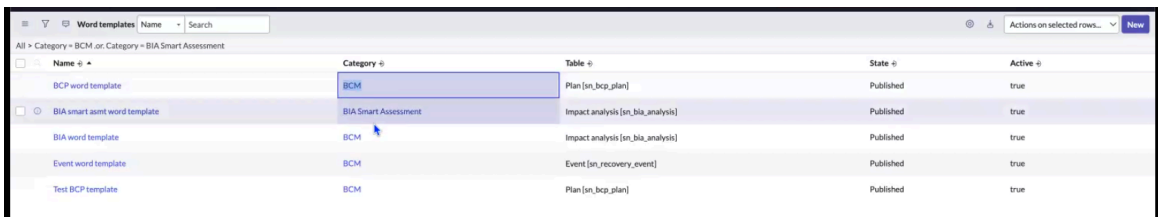
1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio** > **Administração geral**.
2. No módulo Modelos do Word, selecione **Novo** Para criar um modelo do Word.

   O formulário Modelos do Word é exibido.



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de modelo do Word.

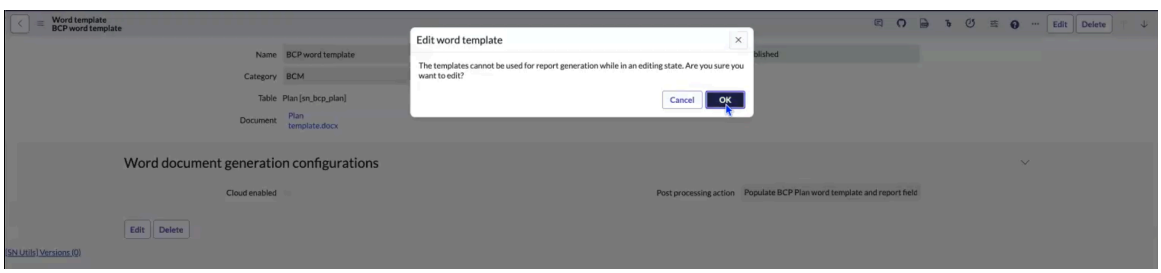
   Os modelos do Word fornecidos com a instância têm duas categorias: BCM e BIA Smart Assessment.



   Nota: Certifique-se de estar atualizando o modelo do Word com a categoria BCM.

4. Para editar um modelo predefinido existente, abra o desejado Microsoft Word modelo na lista e selecione **Editar** Ação de IU.

   A janela Editar modelo de palavra é exibida com uma mensagem: Os modelos não podem ser usados para geração de relatório enquanto estiverem em um estado de edição. Tem certeza de que deseja editar?



5. Selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para atualizar um registro de modelo do Word, conclua as etapas a seguir.

   a. Atualize o nome, a categoria, a tabela ou a opção ativa do registro.

   b. Para adicionar um novo documento ao modelo do Word, selecione **Atualização** Opção fornecida com o campo Documento.

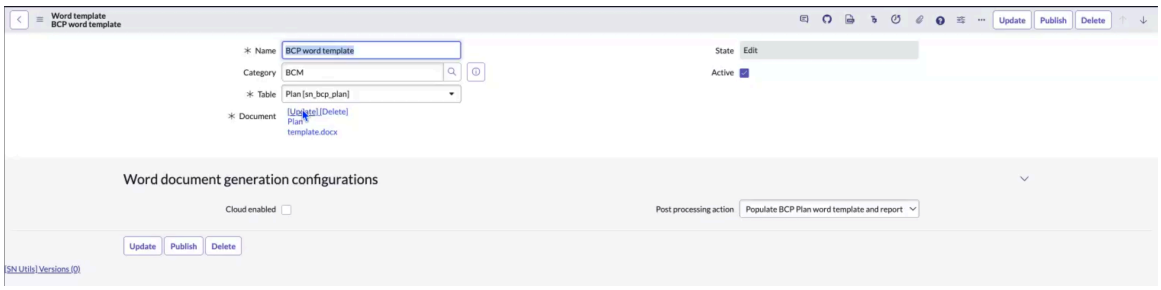
   c. Selecione **Clique para adicionar.** em **Documento** campo.

   d. Na caixa de diálogo Escolher um arquivo de anexo:, selecione **Escolha o arquivo** e selecione **OK** .

   e. Para atualizar um documento existente associado ao modelo, selecione **Atualização** Opção fornecida com o campo Documento.

   f. Selecione **Atualização** No registro do modelo do Word.
   O registro do modelo do Word é atualizado e o modelo atualizado é exibido na exibição de lista.

O processo para atualizar um modelo predefinido é mostrado no exemplo.



7. Para excluir o modelo do Word, selecione **Excluir** no registro.
8. Para publicar o modelo do Word, selecione **Publicar** no registro.

Formulário de modelo do Word

Use o formulário de modelo do Word para adicionar detalhes sobre um modelo do Word para criar relatórios no Espaço de continuidade de negócios.

Formulário de modelo do Word

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo do Word para a tabela selecionada no **Tabela** campo.
Categoria	Classificação ou grupo ao qual o modelo do Word pertence. Por exemplo, BCM para modelo de Word relacionado ao BCM.
Tabela	Tabela para a qual o modelo do Word está sendo criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
Documento	Modelo do Word que foi criado com base na configuração de conteúdo, por exemplo, BIA template.docx ou Modelo de plano.docx. **Nota:** O documento deve ser somente um arquivo DOCX. Se você anexar um documento que está em qualquer outro formato, uma mensagem de erro será exibida.
Estado	O estado do registro do modelo do Word é padronizado como **Rascunho** . • **Rascunho** O padrão é o estado Rascunho quando você abre o registro. • **Publicado** : Quando o registro do modelo do Word é publicado. Você não pode atualizar o registro no estado Publicado. • **Editar** Estado no qual os detalhes do registro podem ser atualizados. **Nota:** O registro do modelo do Word no **Editar** o estado não pode ser usado para geração de relatório. O registro não está disponível para seleção no pop-up Gerar relatório.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Configurações de geração de documentos do Word	
Habilitado para a nuvem	Opção para gerenciar o relatório gerado como um sys_attachment no registro de compromisso ou como um documento na nuvem. Você pode acessar o documento na nuvem do Microsoft SharePoint ou Google Drive site baseado na configuração de carregamento na nuvem.
Ação pós-processamento	Opção para atualizar o relatório do modelo do Word gerado com campos da seção Relatório do registro de compromisso. As opções são: • **Preencha os campos de relatório e modelo de palavra BIA** : Quando você escolhe este modelo, os campos da seção Relatório do registro de BIA são preenchidos no relatório do Word. • **Preencha os campos de relatório e modelo de palavra do plano BCP** : Quando você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
	escolhe este modelo, os campos da seção Relatório do registro do plano BCP são preenchidos no relatório do Word. • **Preencha os campos de relatório e modelo de palavra do evento de recuperação** : Quando você escolhe este modelo, os campos da seção Relatório do registro de evento de recuperação são preenchidos no relatório do Word. • **Nenhum** : O relatório é gerado como um anexo do sistema ou um arquivo de nuvem. No entanto, nenhuma ação de pós-processamento acontece para adicionar ou atualizar campos baseados em relatório do registro para o relatório do Word gerado.

Como instalar o add-in Designer de documentos

Instalar ServiceNow Designer de documentos suplemento Microsoft Word. Em seguida, você pode personalizar o BIA, o BCP, os relatórios de eventos e. Microsoft Word modelos, de acordo com as necessidades do seu negócio.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Função necessária: sys_admin

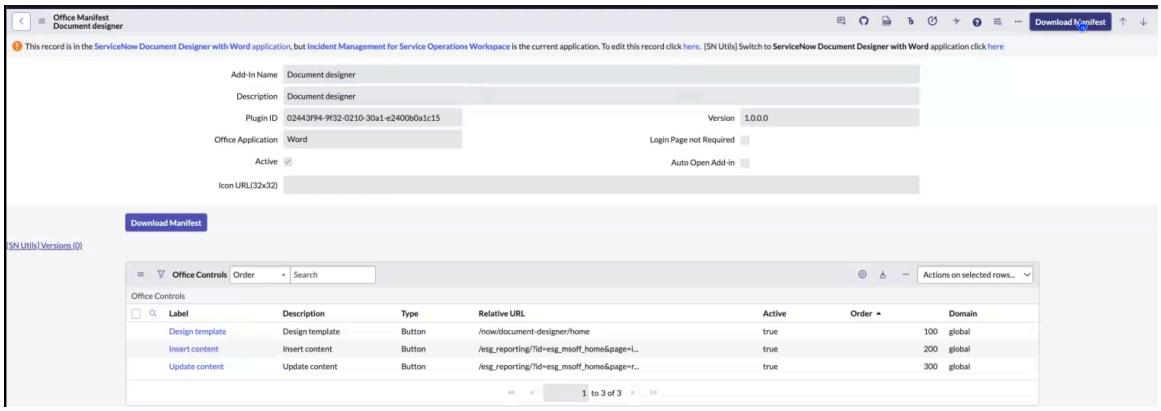
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Designer de documentos da ServiceNow** .
3. Selecione **Baixar manifesto**.

   O arquivo de manifesto é baixado em sua unidade local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para habilitar o add-in, entre em contato com seu gerente de conta do Microsoft 365 que pode usar o arquivo de manifesto baixado na etapa 3.

O que Fazer Depois

Para obter instruções detalhadas sobre como implantar o arquivo de manifesto, consulte o artigo Implantar add-ins no centro de administração do Microsoft 365 [KB1307378] na Base de conhecimento Now Support.

Para configurar os cabeçalhos de resposta HTTP para o suplemento para Microsoft Word no navegador, consulte Resolução do cabeçalho de resposta [KB1434453] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Salvar Microsoft Word documento como modelo

Salve seu Microsoft Word Documente como um modelo usando o modelo Design fornecido no Designer de documentos, permitindo que você crie um modelo reutilizável em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária:sn_gcn.admin, sn_gcn.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Instale e ative o. ServiceNow Designer de documentos Com o plug-in Word (sn_grc_doc_design). Para obter mais informações, consulte Instalar ServiceNow Designer de documentos Com o Word.

Confirme se você tem os modelos configurados. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações do modelo.

Procedimento

1. Navegue até Microsoft Word documento que você deseja usar para criação de modelo.
   Reinicie Microsoft Word depois de instalar o suplemento.
2. Em Microsoft Word, selecione **Suplementos** e selecione **Designer de documentos** .
3. Selecione **Modelo de design** na faixa de opções.
4. Para fazer login no seu ServiceNow, conclua as etapas.
   a. Em ServiceNow tela de login, forneça suas credenciais no **Nome de usuário** e. **Senha** campos.
   b. Selecione **Faça login** usando o. GCN administrador ou GCN credenciais do gerente.
   c. Para permitir ServiceNow suplementos para Microsoft Office 365 aplicativo para se conectar ao ServiceNow conta na instância, selecione **Permitir** .

   No painel Designer de documentos da ServiceNow, o modelo Design é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No painel Designer de documentos da ServiceNow, preencha os seguintes campos.

a. Selecione **Dados** e, em seguida, a. **Elemento de dados** e na lista, selecione os campos que você deseja ver no modelo.
Somente os campos configurados estão disponíveis para seleção.

b. Mova o mouse no ponto em que você deseja inserir dados e insira os campos como Logotipo, Tipo, Nome e assim por diante.

c. Selecione **Tabela** , no **Elemento de tabela** na lista, selecione os elementos da tabela configurados que você deseja ver no modelo.
Por exemplo, a lista dos cinco principais problemas de alta prioridade.

6. Para inserir um bloco de conteúdo com estilo que pode aparecer repetidamente, selecione **Bloco** .

a. No documento, adicione o conteúdo que deve ser usado para estilos repetidos.

b. No campo Origem do bloco de conteúdo, selecione o item que você deseja mapear para o bloco de conteúdo.

c. Selecione **Adicionar bloco de conteúdo** .
O conteúdo no documento é encapsulado no bloco de conteúdo e nas opções **Dados** e. **Tabela** estão disponíveis.

d. Para inserir dados das colunas configuradas no bloco de conteúdo, selecione **Dados** .

e. Selecione **Adicionar**.

f. Para inserir conteúdo de uma tabela, selecione **Tabela** .
Depois de selecionar a tabela desejada, você pode selecionar **Editar colunas** para reordenar colunas conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Selecione **Adicionar**.

Nota:

Para ajudar a evitar possíveis erros:

- Não adicione um bloco de conteúdo em outro bloco de conteúdo.
- Não adicione mais de 10 imagens.
- Não adicione mais de uma tabela dentro de um bloco de conteúdo.
- Não adicione mais de dois blocos de conteúdo.

7. Salve o modelo e carregue-o em sua instância.
   Você pode usar o salvo Microsoft Word documento como modelo.

Tópicos relacionados

Definir configuração de relatório do Microsoft 365

Incluir filtros de configuração de relatórios adicionais a um registro de configuração do Microsoft 365

Adicione campos relacionados a um Microsoft 365 registro de configuração

Gere relatórios para tendências, BCPs e eventos

Gere relatórios personalizados para tendências, BCPs e eventos diretamente de seus respectivos registros em Microsoft Word formato. Esta funcionalidade permite simplificar a emissão de relatórios de análises de impacto, planos e eventos em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.manager e sn_grc_doc_design.reader

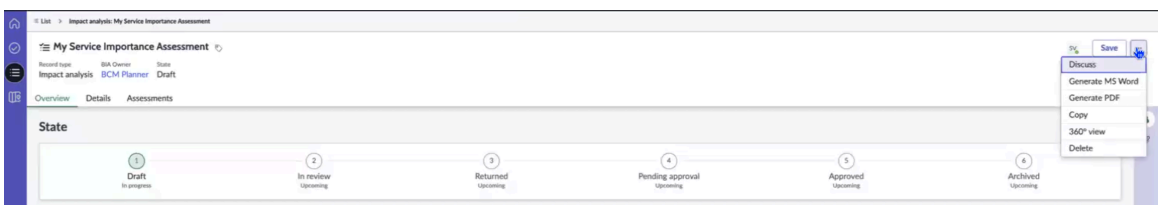
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode controlar se os anexos de relatório existentes devem ser mantidos ou substituídos configurando o. `sn_bcm.retain_report_attachments`propriedade do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Abra um registro de BIA, BCP ou evento na exibição de lista.
3. Para gerar um relatório do registro em Microsoft Word formato, selecione **...** e selecione **Gerar MS Word** na exibição de registro.

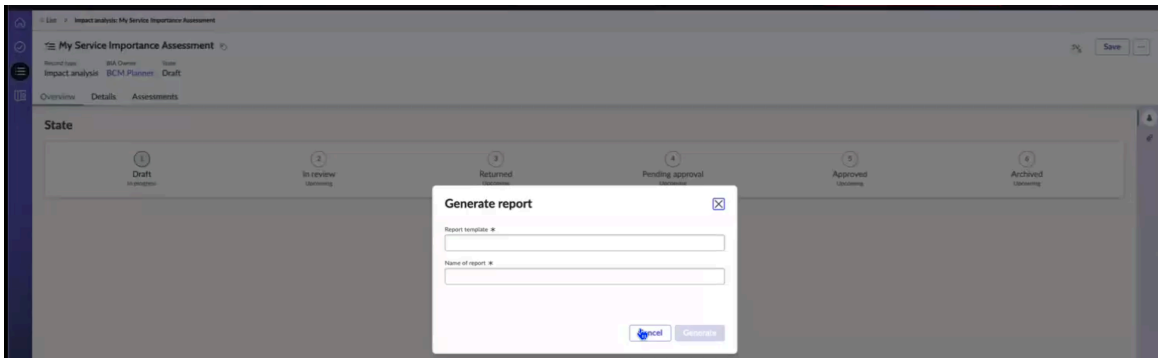
   Um registro de BIA com a ação de IU é mostrado no exemplo.



   A janela Gerar relatório é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione o modelo de relatório para o BIA, BCP ou evento e adicione o nome do relatório.
5. Selecione **Gerar**.
   Uma mensagem é exibida na tela: O relatório está sendo gerado. Atualize o registro em breve para exibir as atualizações.
6. Navegue até **Detalhes** Do registro e exiba o relatório listado na seção Atividade.
   O relatório é gerado em Microsoft Word E é exibido na seção Atividade do registro.
7. Baixe o relatório em seu ServiceNow ou na nuvem (Microsoft Office 365).
   Você pode salvar os relatórios gerados de viés, BCP e eventos em seu ServiceNow ou na nuvem (Microsoft Office 365) para referências futuras.

Usando GCN Clássico Espaço

Esta seção fornece informações sobre como gerenciar as tarefas de continuidade de negócios em Gestão de continuidade de negócios clássico Espaço.

Suporte para GCN Clássico Espaço

Começando com Vancouver versão, o. Espaço configurável da GCN fornece a experiência do usuário mais recente. Publicar Xanadu versão, o. GCN Clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Embora o GCN Clássico Espaço ainda pode ser usado post Xanadu Libere por URLs, ele ficará oculto na navegação. Usando o. Espaço configurável da GCN garantirá uma pós de transição suave Xanadu versão.

. GCN Clássico Espaçoé uma interface do usuário obsoleta que não será compatível com os novos recursos e melhorias introduzidos com o. Xanadu versão. Se você continuar a usar o. GCN Clássico Espaço após o upgrade, você pode encontrar problemas e erros que não serão compatíveis com ServiceNow®.

Para evitar interrupções, faça a transição para Espaço configurável da GCN ou imediatamente após Xanadu a versão oferecerá a funcionalidade mais recente e a melhor experiência do usuário.

Para obter informações sobre como gerenciar suas tarefas de continuidade de negócios em Espaço configurável da GCN, consulte Gerenciando GCN tarefas de fluxo de trabalho.

Personalizando o. Gestão de continuidade de negócios clássico Espaço

Você pode definir as configurações básicas e os recursos no Gestão de continuidade de negócios clássico Espaço para seus requisitos específicos.

Nota: . GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto da navegação nas novas instâncias, mas continuará sendo compatível. . Espaço UIB da GCN fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar componentes personalizados comumente usados em GCN clássico Espaço, consulte KB1442692 artigo.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos.

Migrando relatórios e mudanças personalizadas para Espaço UIB da GCN

Se você for um cliente existente do Gestão de continuidade de negócios E você personalizou ações de IU, você deve migrar essas ações para Espaço UIB da GCN.

Nota: . GCN clássico Espaço está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto da navegação nas novas instâncias, mas continuará sendo compatível. . Espaço UIB da GCN fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

As ações de IU que foram enviadas com o. Gestão de continuidade de negócios a aplicação foi migrada para Espaço UIB da GCN como parte do Gestão de continuidade de negócios software da aplicação.

Se você personalizou algumas ações de IU para seus requisitos específicos, deverá migrá-las manualmente para Gestão de continuidade de negócios Construtor de IU Espaço.

Para obter informações sobre como migrar relatórios e mudanças personalizadas para Espaço UIB da GCN, consulte KB1444397 artigo.

Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios

A análise de impacto nos negócios ajuda a prever as consequências de uma interrupção em um processo de negócios ou função de negócios.

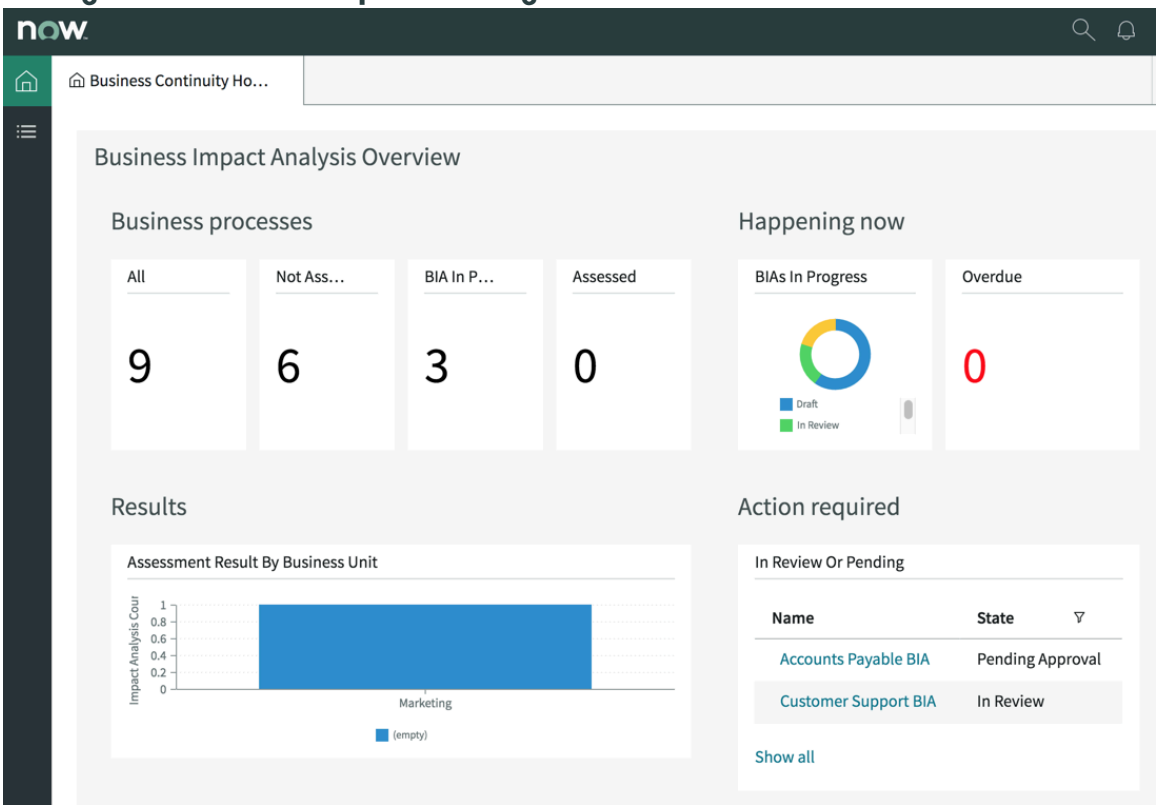
Um processo de negócios é um conjunto de tarefas realizadas por uma organização de negócios para entregar um serviço de negócios ou produto aos clientes. Quando um processo de negócios é interrompido, o impacto para a organização pode ser enorme em termos de receita e reputação. A análise de impacto nos negócios (BIA) é realizada para identificar e priorizar processos críticos, quantificar ou qualificar os impactos e identificar dependências de recuperação. O ideal é que a análise de impacto nos negócios em processos críticos seja realizada anualmente.

A avaliação de uma interrupção crítica do processo de negócios ajuda você a estimar o impacto consequente na receita de negócios, problemas jurídicos, interrupção da força de trabalho ou reputação de negócios. Ele também permite que você identifique as dependências do seu processo de negócios em aplicações de negócios, tecnologia ou fornecedores que podem ser afetados. Esta análise reúne as informações necessárias para desenvolver estratégias de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da análise de impacto nos negócios



Classificações de impacto para sua análise de impacto nos negócios

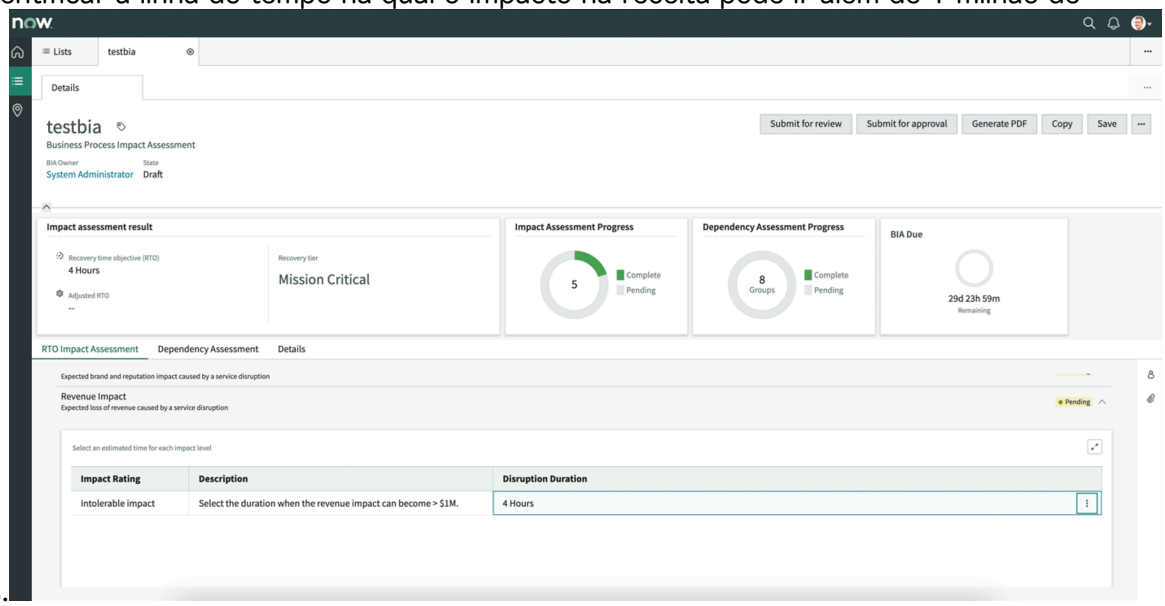
. Gestão de continuidade de negócios(BCM) administrador da sua organização define as classificações de impacto para sua análise de impacto nos negócios (BIA) e decide se o impacto é tolerável para o seu processo de negócios. Para obter mais informações sobre as classificações de impacto, consulte Configure uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto. De acordo com a configuração definida pelo administrador do BCM, as perguntas são exibidas no **Avaliação de impacto de RTO** guia.

Considere o exemplo a seguir em que o administrador de GCN configurou uma classificação de impacto intolerável para a categoria Impacto na receita. O administrador de GCN definiu o que se qualifica como um impacto intolerável. Como proprietário de BIA, você

Tradução automática

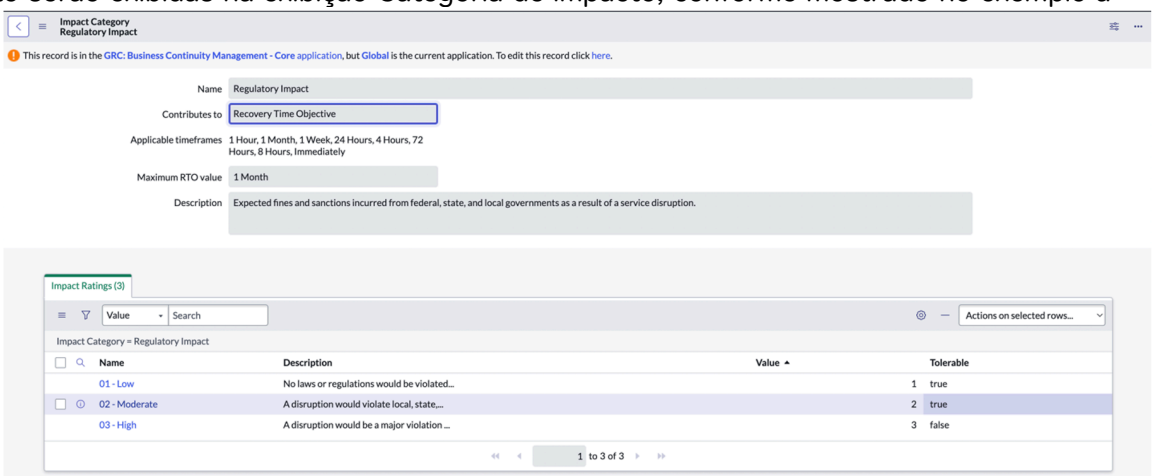
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deve identificar a linha do tempo na qual o impacto na receita pode ir além de 1 milhão de dólares.



Várias classificações de impacto para uma categoria de impacto

Se o administrador de GCN configurou o questionário de avaliação para incluir várias classificações de impacto para uma categoria de impacto, as classificações da categoria de impacto serão exibidas na exibição Categoria de impacto, conforme mostrado no exemplo a seguir.



O administrador do GCN pode especificar um limite de não tolerância para as classificações de impacto, por categoria de impacto. A duração da interrupção da primeira categoria de impacto não tolerável é selecionada para o objetivo de tempo de recuperação (RTO). As classificações de impacto têm os seguintes valores especificados:

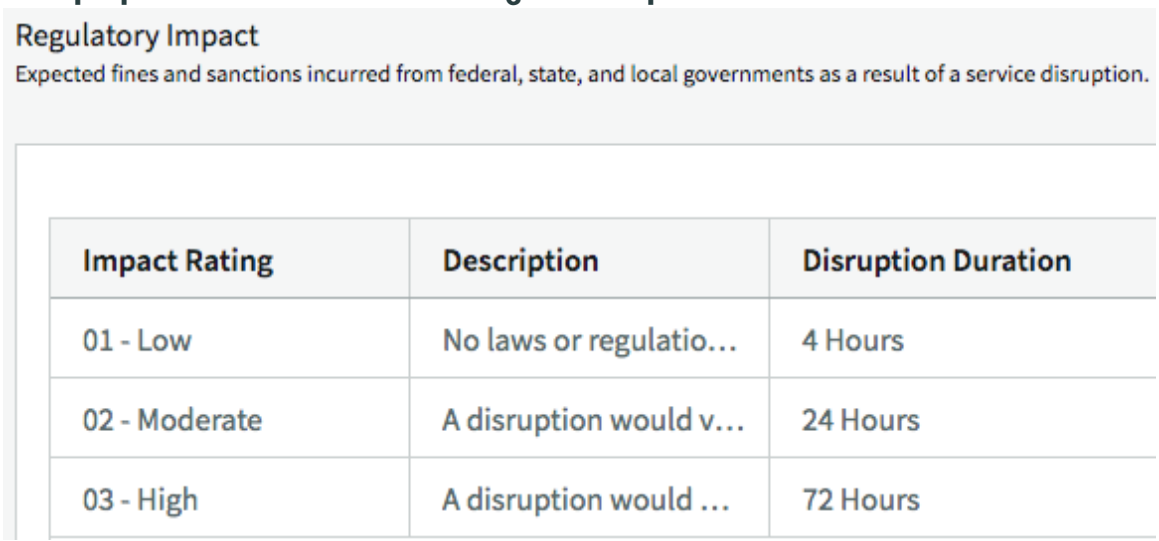
- Baixo: 1
- Moderado: 2
- Alto: 3

Consulte o exemplo a seguir para obter o exemplo de cálculo de RTO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo para mostrar o cálculo da categoria de impacto



Regulatory Impact

Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

Impact Rating	Description	Disruption Duration
01 - Low	No laws or regulatio…	4 Hours
02 - Moderate	A disruption would v…	24 Hours
03 - High	A disruption would …	72 Hours

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
Cenário 1	Na tabela Classificações de impacto, **Tolerável** o campo está definido como **falso** .	Se o administrador tiver especificado que o Impacto regulatório baixo é não tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção do **01 - Baixo** a classificação de impacto é definida como 4 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 4 horas. Mesmo que a duração da interrupção de impacto moderado seja menor, o cálculo selecionará o valor da primeira classificação de impacto classificada alfanumérica que tem **Tolerável** campo definido como **falso** .
Cenário 2	Na tabela Classificações de impacto, **Tolerável** o campo está definido como **falso** .	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório moderado não é tolerável, a duração da interrupção correspondente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). Neste exemplo, a duração da interrupção para **02 - Moderado** o impacto é definido como 24 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) da categoria de impacto está acima de 24 horas.
Cenário 3	Na tabela Classificações de impacto, **Tolerável** o campo está definido como **falso** .	Se o administrador tiver especificado que o impacto regulatório alto é não tolerável, a duração da interrupção correspondente será definida como o objetivo de tempo de recuperação (RTO), conforme mostrado no exemplo a seguir.  No exemplo tabular, a duração da interrupção para **03 - Alto** o impacto é definido como 72 horas. Portanto, o objetivo de tempo de recuperação da categoria de impacto está acima de 72 horas.
Cenário 4	. **Tolerável** O campo das classificações de impacto Baixo, Moderado e Alto está definido como **verdadeiro** .	Se o administrador tiver definido todas as classificações de impacto como toleráveis, o valor especificado em **Valor máximo de RTO** O campo no modelo é selecionado como o objetivo de tempo de recuperação (RTO). No exemplo a seguir, o administrador definiu todas as classificações de impacto como toleráveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de RTO de amostra

Cenário	Impacto não tolerável	Descrição
		Portanto, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) é de um mês de acordo com o valor especificado em **Valor máximo de**  **RTO**campo.

Cálculo da pontuação da categoria a partir de perguntas de análise de impacto para uma categoria de impacto que contribui para o objetivo de ponto de recuperação (RPO)

Se a categoria de impacto contribuir para **RPO** Em seguida, avalie cada pergunta de análise de impacto nessa categoria de RPO com base no valor de seus dados, como essencial para os negócios, crítico para a operação, essencial para os negócios ou essencial para a operação. O valor máximo entre todas as perguntas desse RPO é considerado como a Pontuação da categoria dessa categoria de impacto e armazenado na tabela Resultados da categoria de impacto [sn_bia_category_result].

Cálculo do resultado da avaliação de impacto geral para uma BIA

Quando você atualiza o. **Duração da interrupção** De uma categoria de impacto, o RTO da BIA é atualizado automaticamente. O RTO do BIA é definido como o menor tempo de inatividade tolerável de cada categoria de impacto.

Por exemplo, considere um BIA com quatro categorias de impacto: Jurídico, Reputação, Força de trabalho e Regulatório. Quando você atualiza o valor de duração da interrupção da categoria de impacto jurídico, o valor de RTO da BIA é recalculado com base na menor duração de interrupção tolerável de cada categoria de impacto. O nível de recuperação varia de organização para organização e é definido com base no valor de RTO recalculado.

Valor de RTO	Nível de recuperação
Imediato	Missão crítica
1 hora	Missão crítica
4 horas	Missão crítica
8 horas	Crítico para o negócio
24 horas	Crítico para o negócio
72 horas	Essencial
1 Semana	Essencial
Duas Semanas	Não essencial
1 Mês	Não essencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma análise de impacto nos negócios

Crie uma análise de impacto nos negócios (BIA) para obter as informações necessárias para um plano. Use a BIA para identificar o objetivo de tempo de recuperação de um item e priorizar ativos que têm dependências mais e menos críticas. Use as informações para estabelecer suas estratégias de recuperação durante a fase de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique em **Iniciar uma BIA** em **Ações** seção.
3. No formulário, preencha os campos.

Inicie um formulário de BIA

Campo	Descrição
Nome	Nome da análise de impacto nos negócios. Descreva o BIA com 255 caracteres.
Modelo	Modelo que você pode usar como modelo para criar o BIA. O modelo BIA tem os elementos primários (aplicações, processos de negócios e locais), as categorias de impacto e os ativos dependentes identificados para o tipo de avaliação.
Aplica-se à tabela	Tabela que armazena os dados do elemento primário do modelo.
Aplica-se a	Processo de negócios, aplicação de negócios ou qualquer outro ativo avaliado na BIA.
Unidade de negócios	Unidade de negócios que usa o processo de negócios e para a qual o BIA é avaliado.
Departamento	Departamento que usa o processo de negócios.
Proprietário da AIN	Pessoa que possui e é responsável por concluir o BIA. O líder de GCN pode revisar a BIA.

4. Clique em **Enviar**.

Uma BIA é criada em **Em Rascunho** estado.

Transições de estado para uma BIA:

Em rascunho

É o estado em que seu BIA está em edição. Adicione avaliações de RTO, RPO e dependência. Você pode enviar o BIA para revisão. Nesse caso, certifique-se de que um lead de GCN seja atribuído ao BIA. Ou, como proprietário da BIA, você pode enviar a BIA para aprovação.

Em revisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise o BIA e envie-o para aprovação. Nesse estado, o administrador do BCM pode modificar o proprietário do BIA e o líder do BCM.

Aprovação Pendente

Ao clicar em **Enviar para aprovação** O BIA está definido como **Aprovação pendente** estado. As configurações de aprovação, os níveis de aprovação e as regras de aprovação são avaliados em relação ao BIA para determinar os aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado Solicitado para a BIA, como gerente de programa de GCN, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** . Você deve adicionar avaliações de RTO, RPO e dependência antes de enviar para aprovação. No estado de aprovação pendente, o BIA é somente leitura e os detalhes da avaliação de RTO, RPO e dependência não podem ser modificados. O estado do plano e suas tabelas relacionadas se torna somente leitura.

Retornado

BIA é editável. O administrador do GCN pode mudar o proprietário do BIA neste estado. Quando o BIA é rejeitado, ele é definido como **Retornado** estado.

Aprovadas

Quando um BIA está em um estado Aprovado, ele se torna somente leitura e os detalhes da avaliação de RTO, RPO e dependência não podem ser modificados. Sua única opção para mudar o status é movê-lo para **Arquivado** estado.

Arquivado

Quando o BIA é arquivado, ele se torna somente leitura. Todas as tabelas subjacentes, como grupos de dependência de impacto, resultados de categoria de impacto e dependências de onde o BIA recupera dados para preencher nas guias Avaliação de impacto e Avaliação de dependência, se tornam somente leitura. Você não pode mais editar as informações nessas guias. Nesse estado, você também pode gerar um PDF da BIA.

Nota: Um trabalho agendado é executado semanalmente para mover a tendência que expirou para **Arquivado** estado.

Avalie as categorias de impacto e as dependências de um processo

Avalie os diferentes componentes de uma análise de impacto nos negócios (BIA). Primeiro, avaliando e determinando as categorias de impacto de um processo de negócios. Em segundo lugar, identificando todas as dependências subjacentes que o processo de negócios requer em diferentes tipos de dependência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

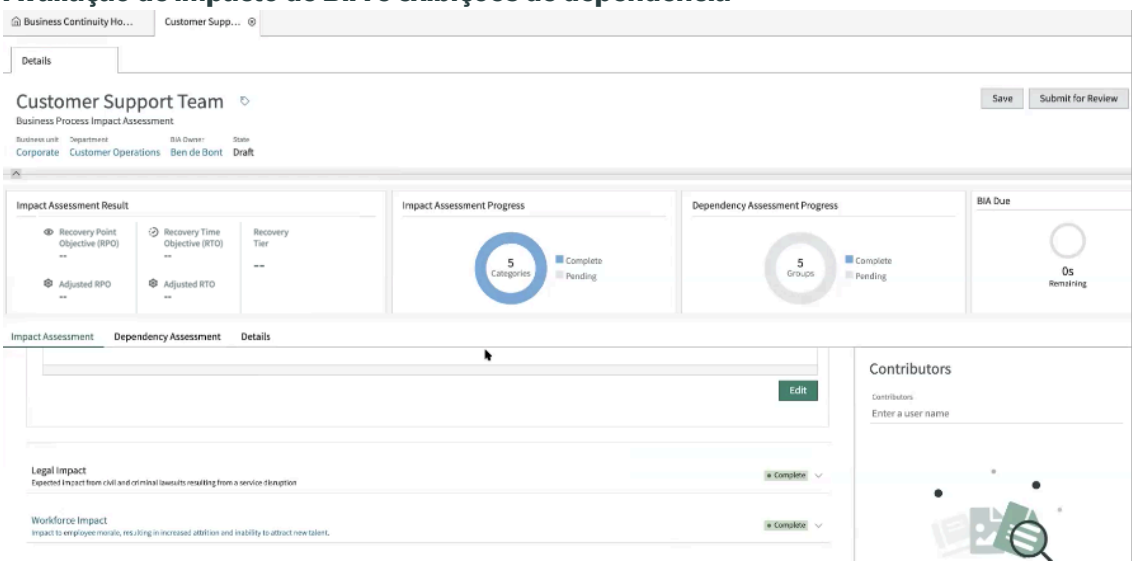
1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Por padrão, os registros no **Em Rascunho** o estado da lista Análise de impacto nos negócios é aberto.
3. Para criar um registro de análise de impacto nos negócios (BIA), clique em **Novo** .
4. Para atualizar uma BIA existente, clique no link para o registro no **Nome** coluna.

Você pode exibir diferentes cartões que fornecem as informações sobre o resultado da avaliação de impacto, seu andamento e as dependências do processo de negócios na aplicação de negócios, hardware, software ou fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de impacto de BIA e exibições de dependência



Resultado da avaliação de impacto

Este cartão fornece os resultados da avaliação do nível de nível de recuperação e o objetivo de tempo de recuperação do item avaliado.

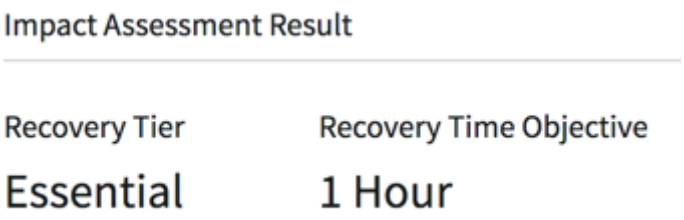
- **Objetivo de ponto de recuperação** (RPO): Métrica que avalia a perda de dados durante a duração da interrupção dos negócios que pode exceder o nível de tolerância. Os resultados de RPO aparecem no cartão Resultado da avaliação de impacto somente quando o elemento primário avaliado na BIA requer backup de dados. Caso contrário, o cartão mostrará somente o objetivo de tempo de recuperação (RTO) e os resultados do nível de recuperação.
- **Objetivo de tempo de recuperação** Métrica que calcula a rapidez com que a empresa deve recuperar um elemento ou um item após uma interrupção. O RTO é medido em termos de quanto tempo sua empresa pode sobreviver após um desastre antes que as operações sejam restauradas à normalidade. Se o RTO for quatro horas e o item recuperado for além de quatro horas, então seu negócio poderá sofrer algumas perdas.
- **Nível de recuperação** : As organizações diferem na definição de camadas de recuperação dependendo do item e do tempo em que ele deve ser recuperado no estado de uma crise. Um objetivo de tempo de recuperação de **Imediatamente** , **1 hora** ou **4 horas** está iminente e se enquadra em **Missão crítica** nível de camada de recuperação. Um RTO de duas semanas a um mês pode ser avaliado como A. **Não essencial** nível de recuperação, o que pode não incorrer em perdas consideráveis para os negócios.

Nota: Você pode configurar o mapeamento de camadas de recuperação para RTOs de acordo com seu requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da avaliação de impacto



Progresso da avaliação de impacto

Este componente indica as categorias de impacto que você avaliou e concluiu em relação às categorias que estão com avaliação pendente. Ao concluir a avaliação de cada categoria de impacto, você pode ver o andamento do **Andamento da avaliação de impacto** componente da faixa de opções. O componente da faixa de opções codificado por cores solicita que você conclua a avaliação das categorias de impacto pendentes.

Componente de andamento da avaliação de impacto



Andamento da avaliação dependente

Identifica a dependência do processo de negócios em diferentes classes ou tipos de ativos para seu funcionamento. A avaliação identifica o relacionamento entre o processo de negócios e a aplicação de negócios, o software, os locais de trabalho ou os fornecedores. Ou os tipos de ativo que o processo usa. O andamento do gráfico de pizza de avaliação de dependência avança à medida que você conclui a avaliação das aplicações de negócios, software ou hardware e fornecedores dos quais o processo de negócios depende.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de pizza de andamento da avaliação de dependência



ANS de AIN

A análise de impacto nos negócios também requer um tempo específico em que a avaliação de um processo de negócios deve ser concluída. Por padrão, o temporizador de ANS é definido como 30 dias e marca o tempo desde que o BIA é redigido, que é **Em Rascunho** até a hora em que for concluída, que é **Aprovado** estado.

5. Para avaliar os diferentes tipos de categorias de impacto nos negócios no processo de negócios, clique em **Avaliação de impacto de RTO** guia.
   Todas as categorias de impacto são configuráveis. Um processo de negócios extrai um conjunto de categorias de impacto, por padrão, do modelo que você usou para a análise de impacto nos negócios. Para obter mais informações, consulte: Revise uma categoria de impacto e avalie seu tempo de inatividade .
6. Para responder perguntas sobre o valor dos dados do ativo em termos de impacto nos negócios e na frequência de mudança de dados, clique em **Avaliação de impacto do RPO** guia.
   Para obter mais informações, consulte Avalie o impacto do RPO dos ativos de tecnologia nos negócios .
7. Para revisar os grupos de dependência e identificar os itens em cada grupo dos quais seu processo de negócios depende, clique em **Avaliação de dependência** guia.
   Você pode priorizar seus planos de continuidade de negócios e recuperação com base na criticidade dos ativos que seu processo de negócios utiliza. Para obter mais informações, consulte: Identificar itens dependentes para priorizar planos de recuperação .

Ordem das categorias de impacto

A ordem em que as categorias de impacto aparecem no **Avaliação de impacto de RTO** , **Avaliação de impacto do RPO** e **Avaliação de dependência** As guias dependem da ordem na qual as categorias de impacto são criadas no modelo usado na BIA.

A ordem da classificação de impacto na grade de avaliação de impacto de RTO e a ordem das perguntas na grade de avaliação de impacto de RPO são definidas pela escala de classificação de impacto e pelas perguntas de análise de impacto na BIA, respectivamente.

No entanto, qualquer usuário que possa acessar a BIA pode mudar a ordem da grade de impacto do RPO, das categorias de impacto do RTO e dos grupos de dependência.

Colunas na grade do grupo de dependência

Se você tiver definido configurações de coluna para um elemento de um grupo de dependência e habilitado sua configuração de grade como ativa, poderá exibir essas colunas na grade de dependência do grupo de

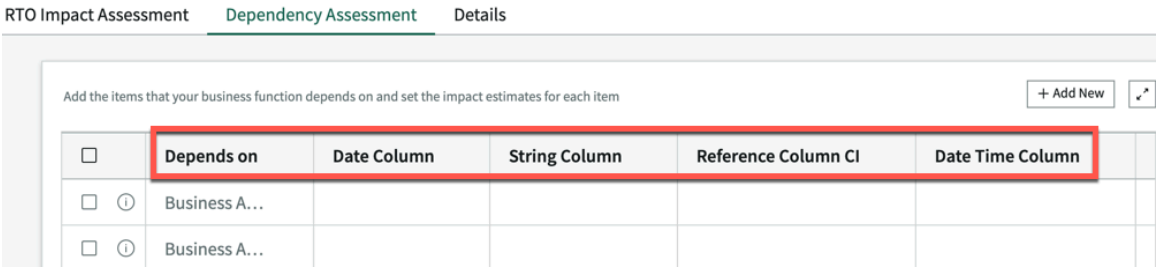
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dependência correspondente no qual a definição do elemento corresponde à definição do elemento de configuração de grade.

Caso contrário, você pode exibir a grade renderizada com base na exibição configurada; que é a exibição de ativo DE TI ou de ativo não relacionado A TI com base no valor de backup de dados necessário do grupo de dependência.

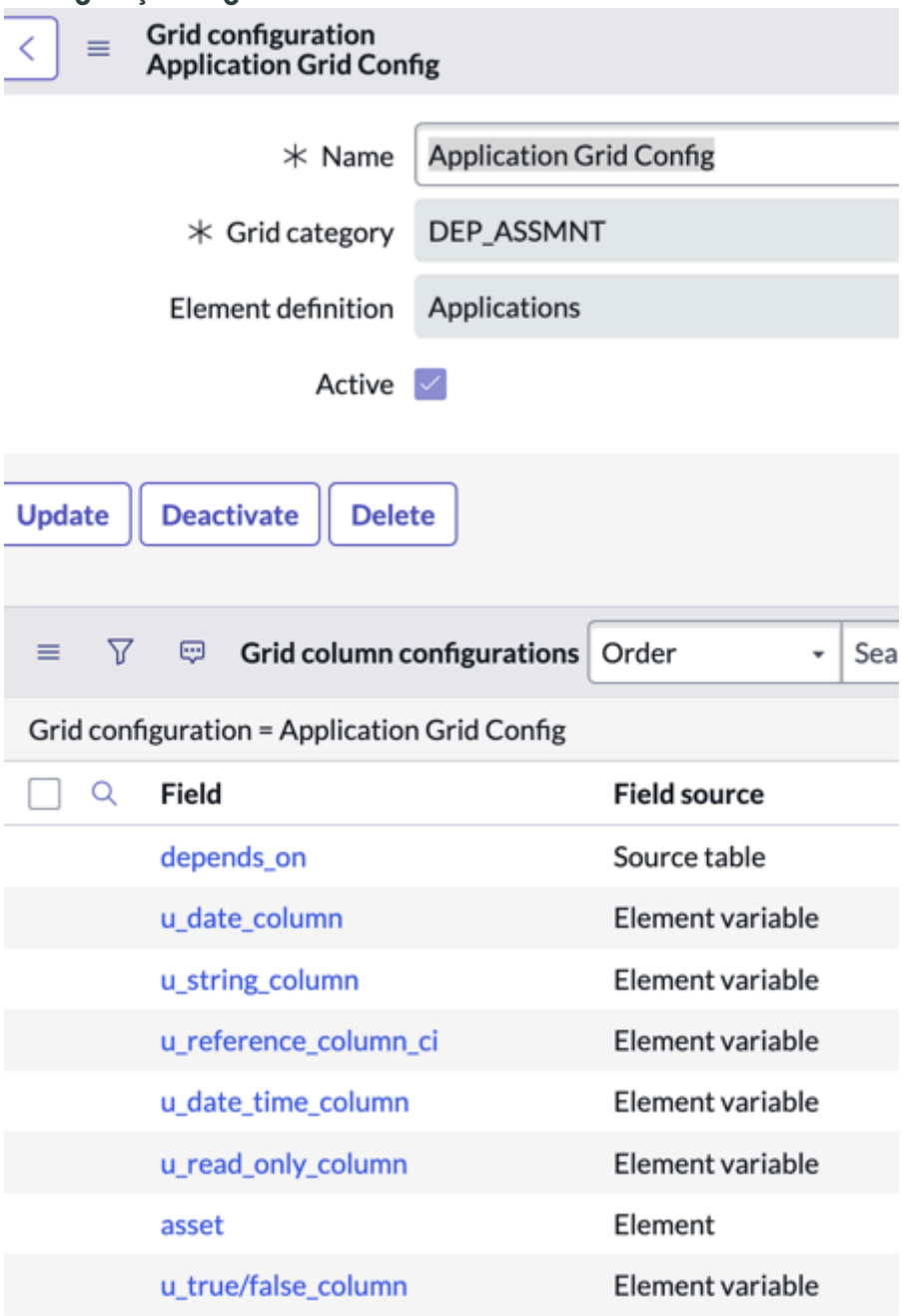
Colunas de grade para avaliação de dependência



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da grade



Para emissão de relatórios ad hoc de variáveis criadas para dependência: Adicione as colunas na tabela Origem do relatório de dependência [sn_bia_dependency_report_source] para corresponder às variáveis que você definiu na variável de elemento em **Habilitar emissão de relatórios** a opção está definida como **verdadeiro** . Um trabalho agendado que é executado semanalmente:

- recupera o.
  - dependências (sn_bia_dependency), em que a análise de impacto está no estado aprovado, atualizada nos últimos sete dias e não expirou, e
  - elemento correspondente
- e atualiza os dados na tabela de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir as colunas necessárias, configure o. variável de elemento e. configuração de grade . Para obter mais informações, consulte, Configuração de grade para exibição de coluna .

8. Para mudar a ordem de aparência das categorias de impacto em RTO, RPO e grupos de dependência na avaliação de dependência, navegue até **Continuidade de negócio** > **Análise de impacto nos negócios** > **Resultados de categoria de impacto**.
   a. Clique no registro de análise de impacto.
   b. Para mudar a ordem das categorias de impacto para RTO e RPO, clique na lista relacionada Resultados da categoria de impacto e altere a ordem em **Pedido** coluna.
   c. Para mudar a ordem dos grupos de dependência, clique na lista relacionada Grupos de dependência Impacto e altere a ordem.

Revise uma categoria de impacto e avalie seu tempo de recuperação

Revise as categorias de impacto e defina o período durante o qual a empresa enfrentaria o tempo de inatividade de seus processos de negócios. Analise o tempo de inatividade ou a duração da interrupção, o que ajuda a determinar o objetivo de tempo de recuperação do ativo avaliado.

Antes de Iniciar

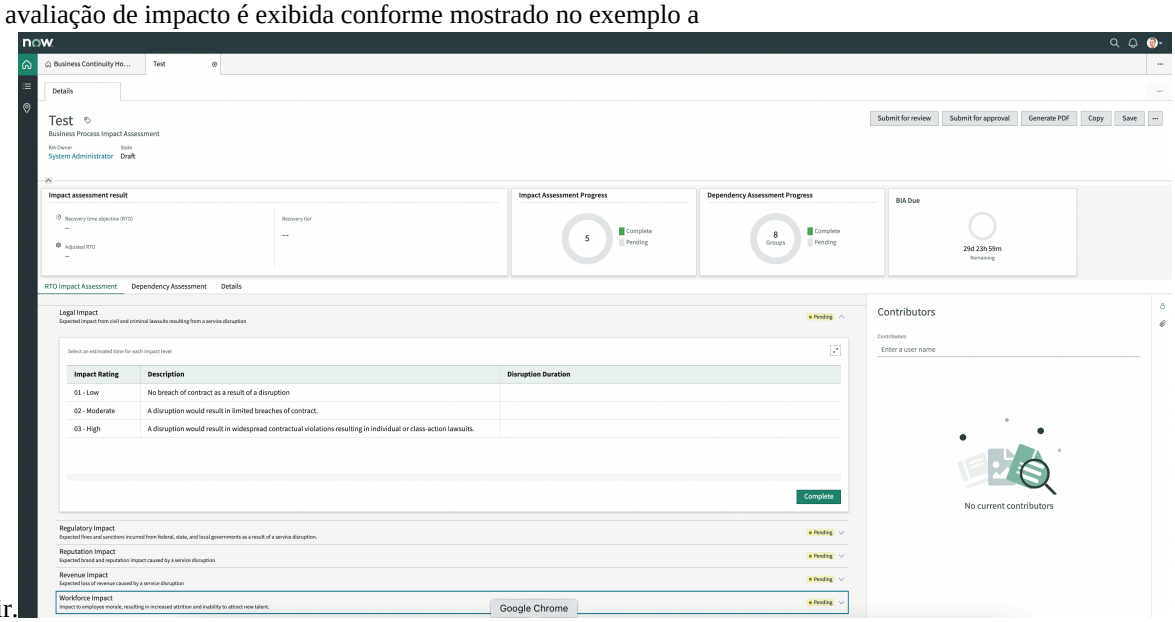
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador de GCN configura as categorias de impacto relevantes para o seu negócio. Para obter mais informações sobre como configurar uma categoria de impacto no espaço de GCN clássico, consulte Configure uma classificação de impacto para avaliar uma categoria de impacto e. Fluxos de trabalho estruturados para Análise de impacto nos negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Nome** , selecione o link para o registro de BIA que está no **Em Rascunho** estado.
   Uma avaliação de impacto é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atualizar uma categoria de impacto nos negócios com seu tempo de recuperação, selecione **Avaliação de impacto de RTO** guia.
   O estado da categoria de impacto muda para **Pendente** e a grade é editável.
5. Clique duas vezes em **Duração da interrupção** Célula para cada classificação de impacto.

   A duração da interrupção é uma duração estimada da interrupção que se baseia em suas respostas às perguntas de avaliação e em sua experiência no assunto. Se você for o responsável pela BIA, deverá selecionar a duração de interrupção correta com base em suas respostas às perguntas de avaliação e na experiência no assunto. A duração da interrupção é usada para calcular o objetivo de tempo de recuperação (RTO).
6. Selecione a duração na lista que aparece dependendo da criticidade do impacto.

   O sistema solicita que você conclua a inserção da duração da interrupção para todas as classificações de impacto de uma categoria de impacto.

   A lista de valores exibe somente as durações configuradas como períodos de tempo aplicáveis para a categoria de impacto do tipo objetivo de tempo de recuperação (RTO).
7. Selecione **Duração da interrupção** Célula da próxima classificação de impacto para inserir seu valor e salvar de forma semelhante.
8. Selecione **Concluído** botão depois de avaliar a duração de todas as classificações de impacto de uma categoria de impacto.
   O estado muda para **Concluído** e será encerrado para edição, a menos que você selecione **Editar** botão novamente.

Avalie o impacto do RPO dos ativos de tecnologia nos negócios

Use a guia Avaliação de impacto de RPO para inserir informações do ativo. As informações podem ser críticas a partir do objetivo de sua recuperação, do valor dos dados do ativo e da frequência com que os dados mudam no ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nem todos os elementos exigem backup de dados, no entanto, ativos de tecnologia, como hardware e software DE TI, exigem backup de dados devido ao conteúdo de informações críticas.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Por padrão, os registros no **Em Rascunho** o estado da lista Análise de impacto nos negócios é aberto.
3. Para criar um registro de análise de impacto nos negócios (BIA), clique em **Novo** .
4. Para atualizar uma BIA existente, clique no link para o registro no **Nome** coluna.
5. Para avaliar uma BIA de seu objetivo de ponto de recuperação, clique em **Avaliação de impacto do RPO** guia.
   . **Avaliação de impacto do RPO** Aparecerá somente se você, como administrador de GCN, tiver definido **Requer backup de dados** campo como **Sim** em Configurar definições de elemento para Gestão de continuidade de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

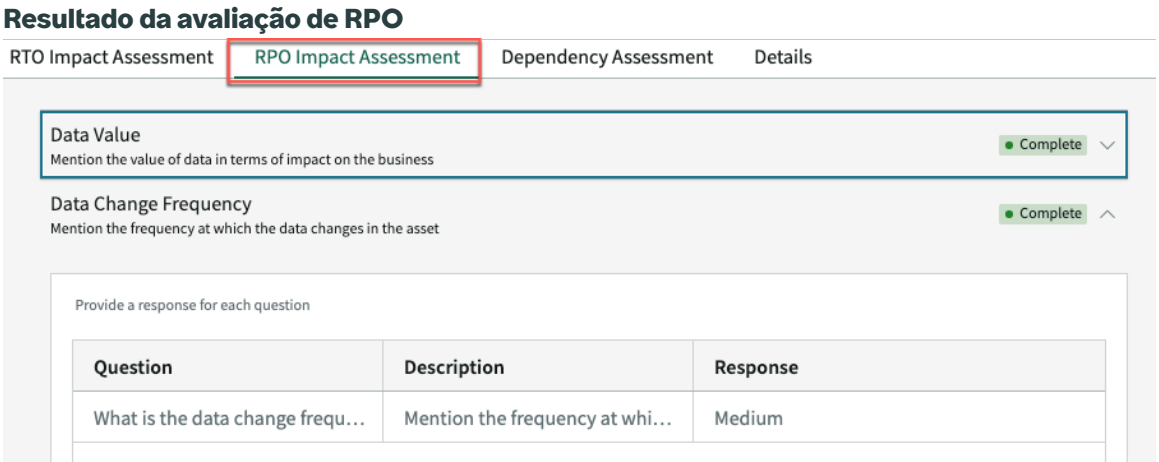
6. Insira o valor de dados do ativo em termos de seu impacto de RPO nos negócios no **Resposta** Célula da grade Valor de dados.
7. Clique em **Concluir**.
8. Para mencionar a frequência com que os dados mudam no ativo, insira sua resposta às perguntas na grade Frequência de mudança de dados.
9. Clique em **Concluído** Depois de responder a todas as perguntas relacionadas ao RPO.

Resultado

Cálculo de **RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação)** para **Resultado da avaliação de impacto**

Se a categoria de impacto contribuir para o RPO, o cálculo do RPO será o seguinte:

O RPO depende da classificação ou da resposta que você dá para cada pergunta na categoria de impacto da Avaliação de impacto do RPO.



Com base na resposta selecionada para cada pergunta de análise de impacto de uma categoria de impacto, o sistema calcula o RPO.

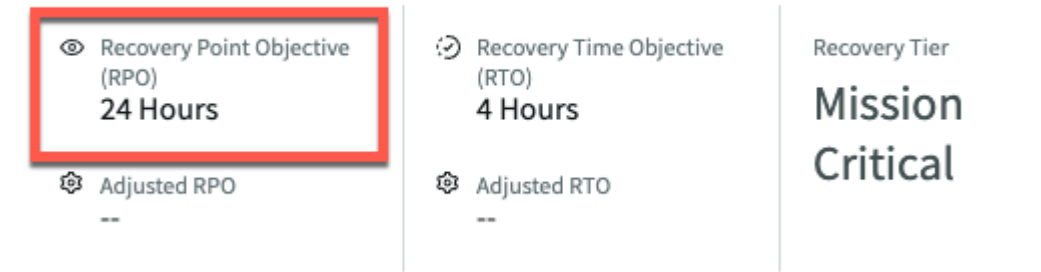
Por exemplo, se duas perguntas tiverem uma resposta Média (o valor é 20) e uma pergunta tiver Alta (o valor é 30) como resposta, o sistema considerará a resposta cujo valor é Máximo. Neste caso, a classificação de impacto é considerada Alta e o valor é 30.

A classificação de impacto tem um valor inteiro pré-configurado na tabela Classificação de impacto [sn_gcn_impact_rating]. Este valor é atualizado como **Pontuação da categoria** Para a categoria de impacto correspondente na tabela Resultados da categoria de impacto [sn_bia_category_result]. O sistema seleciona a pontuação máxima da categoria em todas as categorias de impacto. Esta pontuação está dentro de um intervalo de valores de limite inferior e superior. O intervalo de limite no qual a pontuação máxima cai corresponde a um período de tempo, que é carimbado como **RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação)** em **Resultado da avaliação de impacto** Cartão do BIA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor de RPO no cartão de resultado da avaliação de impacto



Os resultados do mapeamento da pontuação de limite e do período de tempo são armazenados na tabela de mapeamento do período de tempo de pontuação [sn_bia_score_timeframe_mapping].

Identificar dependências críticas para priorizar planos de recuperação

Use **Avaliação de dependência** para identificar itens ou ativos que pertencem a um tipo de objeto definido ou a um grupo de dependência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma descrição de uso e um período de tempo para recuperar o item e fornecer backup de dados para o item. Avaliar dependências de um grupo ajuda você a conhecer os itens dependentes subjacentes ou ativos do seu processo de negócios. Esta avaliação ajuda a priorizar dependências críticas que exigem que estratégias de recuperação sejam estabelecidas durante a fase de planejamento.

O modelo de BIA que você usa para criar uma análise de impacto nos negócios tem grupos de dependência associados a ele. Quando você faz uma avaliação, os grupos de dependência são preenchidos automaticamente na BIA. Você pode exibi-los como aplicações, hardware, software, fornecedores, locais de trabalho, e outros, cada um em seu próprio contêiner, dependendo de quantos desses grupos estão associados ao modelo. Cada um deles é um grupo de dependência e você pode adicionar ou remover itens que pertencem a cada grupo em seu contêiner.

Nota: Você pode adicionar ou remover itens dependentes somente se for um usuário com acesso apropriado.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas).
3. Clique no link para o registro no **Nome** coluna em **Em Rascunho** estado.
4. Para revisar um grupo e identificar os itens em cada grupo, clique em **Avaliação de dependência** guia. Você pode clicar no contêiner para saber o grupo e os itens que pertencem ao grupo. Por exemplo, se o grupo for Aplicação, você poderá selecionar um item relacionado ao processo de negócios que é avaliado como Planejamento de recursos empresariais ou Gestão de relacionamento com o cliente.
5. Para adicionar um item a um grupo de dependência, clique em **Adicionar Novo** botão desse contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se for o grupo de dependência Aplicação, Hardware ou Software que usa extensões de classe para preencher itens de configuração e descobrir tecnologias ou software, consulte Adicione dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB .
- Se for um grupo de fornecedores ou locais, adicione ativos de acordo. Você pode adicionar vários itens no formulário modal. A grade no contêiner se torna editável e você pode inserir dados em cada célula de um item.

O estado do grupo de dependência muda para **Pendente** .

a. Selecione um item na lista em **Depende de** célula.

b. Clique duas vezes em **Descrição de uso** e insira a função ou função do item.

c. Selecione o período no **Período de recuperação necessário** célula pela qual o item será recuperado.

d. Em **Backup de dados necessário** , selecione o período pelo qual um backup de dados para o ativo pode ser fornecido.
Ao configurar um elemento no formulário Definição de elemento, você pode definir **Requer backup de dados** campo como **Sim** . No entanto, no momento em que uma BIA é criada, a aplicação copia as informações de backup de dados necessárias da definição do elemento para o grupo de dependência da BIA. Se, neste ponto, o backup de dados necessário for verdadeiro para o grupo de dependência, então **Backup de dados necessário** a coluna aparece na grade.

6. Para expandir a grade de dependência para tela cheia e editar os valores da grade, clique no ícone de tela cheia ( ).
   Você pode usar o ícone Recolher tela ( ) para recolher a grade de volta ao tamanho normal da tela.
7. Para atualizar um grupo com itens dependentes, clique em **Editar** botão.
   O estado do grupo de dependência muda para **Pendente** .
8. Para remover um item de dependência identificado anteriormente, marque o item na caixa de seleção e clique em **Remover** botão.
   Ao clicar em **Remover** , O registro é excluído da tabela de dependência [sn_bia_dependency].
9. Clique em **Concluído** para concluir a avaliação de um grupo.
   Certifique-se de ter inserido dados em todas as células dos itens antes de clicar em Concluir. Caso contrário, o sistema solicitará que você preencha as células incompletas. O contêiner é fechado, o estado é definido como **Concluído** e você será direcionado para o próximo contêiner. Você não pode editá-lo a menos que clique em **Editar** botão novamente.
10. Clique em **Salvar** Para salvar o BIA e seus detalhes de dependência.
11. Clique em **Enviar para revisão** Para enviar o BIA para uma revisão do gerente do programa de GCN.
12. Clique em **Adicionar dependências** Para adicionar ICs dependentes coletivamente para todas as seções de dependência da BIA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se os grupos de dependência dependerem de itens de configuração (ICs) no CMDB, esses ICs serão vinculados como itens dependentes do grupo correspondente em cada seção.

Nota: O mapeamento de dependência dos grupos de dependência para seus ICs é rastreado em até cinco níveis. Itens dentro dessas cinco camadas são adicionados como itens dependentes às avaliações de dependência que são definidas somente no modelo de BIA. Por exemplo, se Aplicações, Hardware e Software forem definidos como avaliações de dependência no modelo de BIA de processo de negócios, somente os ICs mapeados até cinco níveis das avaliações de dependência serão adicionados.

Para selecionar e adicionar IC como item dependente a cada grupo de dependência individualmente, consulte Adicione dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB.

A condição de filtro na definição do elemento é usada para adicionar itens de configuração (ICs) específicos por meio do pop-up. . **Atualizar dependências** A ação de IU também considera o filtro de definição do elemento e recupera os ICs relacionados do item de configuração listado em **Aplica-se a.** Campo da BIA. Esses relacionamentos são recuperados da tabela Relacionamentos de IC.

Adicione dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB

Adicione um item referenciando seu relacionamento de IC para detalhar o item relacionado diretamente ao grupo de dependência. Você pode mapear o relacionamento do item com o grupo de dependência ao avaliar a análise de impacto nos negócios de um ativo que está em risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se for um grupo de dependência de aplicação, hardware ou software que usa extensões de classe para preencher itens de configuração e descobrir tecnologias ou software, você poderá adicionar itens filtrando registros com base no relacionamento do item com o grupo de dependência de BIA. Ou você pode adicionar itens ao grupo simplesmente selecionando itens de todos os registros.

Por exemplo, sua função de negócios, Contas a receber, pode depender da aplicação de negócios, Acrobat, para concluir um processo de negócios. Portanto, o relacionamento é capturado como Depende de::Usado por. A função de negócios Contas a receber depende do item da aplicação Acrobat, e a aplicação Acrobat é usada por Contas a receber. Da mesma forma, sua função de negócios pode depender de outros grupos de dependência, como tecnologia de software ou hardware, para realizar um processo de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique no link para o registro no **Nome** coluna em **Em Rascunho** estado.
4. Para revisar um grupo e identificar os itens em cada grupo, clique em **Avaliação de dependência** guia.
5. Para adicionar um item a um grupo de dependência, clique em **Adicionar Novo** botão desse contêiner.
6. Para filtrar itens de todos os registros, clique em **De todos os registros** botão.
   a. Clique em **Avançar**.
   b. Selecione itens no pop-up Adicionar itens.
   c. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para filtrar um item com base em seu relacionamento com o grupo de dependência, clique em **Com base nas dependências do CMDB (nível 1)** .

   a. Clique em **Avançar**.

   b. Selecione itens com base no relacionamento.

   c. Clique em **Avançar**.

   d. Selecione o item.

   e. Clique em **Adicionar**.
   A grade do grupo de dependência lista os itens que dependem da BIA. Se você adicionar um item de todos os registros, o **Origem do relacionamento** . **BCM** . Se for baseado em dependências do CMDB, será **CMDB** .

   > **Nota:** Se você selecionar um item **Com base nas dependências do CMDB (nível 1)** , Somente os itens diretamente relacionados ou no nível 1 de dependência com base nos tipos de relacionamento identificados no CMDB são listados no pop-up Adicionar itens. Por outro lado, se você selecionar **De todos os registros** Todos os itens da respectiva tabela, independentemente do relacionamento no CMDB, são exibidos e rastreados até um máximo de cinco níveis.

8. Para exibir os detalhes do item dependente, clique em ⓘ .
   Os detalhes de dependência do item do qual sua função de negócios depende são abertos em uma nova guia. Você pode atualizar o período de recuperação necessário, o backup de dados necessário e a descrição de seu uso na função de negócios e salvar os detalhes.

Exibir detalhes da análise de impacto nos negócios

Use **Detalhes** para exibir as informações gerais da análise de impacto nos negócios. Você também pode ajustar os resultados do objetivo de tempo de recuperação e do objetivo do ponto de recuperação do elemento primário de acordo com seu requisito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique no link para o registro no **Nome** coluna em **Em Rascunho** estado.
4. Para exibir os detalhes da análise de impacto nos negócios, clique em **Detalhes** guia.

   Informações gerais

   Exiba os detalhes gerais de uma avaliação da Análise de impacto nos negócios, como o nome da BIA, sua descrição e a unidade de negócios e o departamento aos quais ela pertence. Você também pode exibir o modelo que usou para criar a BIA.

   Resultados

   Você pode rastrear os resultados no nível do ativo. Portanto, o escopo primário é recuperar o elemento primário ou o ativo. Definir requisitos de recuperação depende do tipo de desastre e do tempo em que cada ativo deve ser recuperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nível de recuperação** Nível de criticidade em que o elemento primário está em termos de recuperação.
- **Objetivo de tempo de recuperação** (RTO): O tempo máximo em que a empresa deve recuperar o elemento primário ou ativo após a interrupção dos negócios.
- **RTO ajustado** : Se você quiser ajustar o RTO calculado, edite este campo para adicionar seu valor.
- **Motivo do RTO ajustado** : Insira o motivo para ajustar o valor de RTO.
- **Objetivo do ponto de recuperação** (RPO): Ponto no tempo em que o elemento primário deve ser restaurado após um desastre. Também indica a quantidade máxima de perda de dados que uma empresa pode sustentar durante um evento de interrupção.
- **RPO ajustado** : Edite este campo para inserir seu RPO para o elemento primário.

  Nota: **Objetivo do ponto de recuperação** e. **RPO ajustado** os campos serão exibidos somente se o elemento primário exigir backup de dados e estiver sinalizado como **Sim** em Formulário Definição de elemento .

- **Motivo do RPO ajustado** : Este campo aparece quando você insere um valor em **RPO ajustado** campo. Insira o motivo para ajustar o valor de RPO.
- **Confidencialidade** , **Integridade** e **Disponibilidade** : Se o elemento primário incluir dados críticos, adicione detalhes de Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade (CIA). Os detalhes da CIA são objetivos básicos de segurança com os quais a BIA deve estar em conformidade. A não conformidade com esses padrões pode levar não apenas a uma enorme perda de negócios e produtividade, mas também à perda de credibilidade.

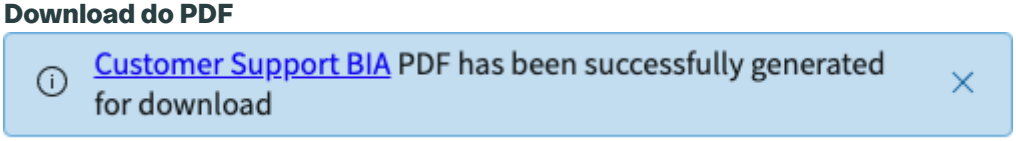
  Nota: . **Confidencialidade** , **Integridade** e **Disponibilidade** os campos serão exibidos somente se você já tiver definido **Incluir CIA** campo como **Sim** em Configure um modelo de análise de impacto nos negócios que você usou.

  Se você não tiver ajustado os valores de RTO e RPO, ainda poderá exibir os valores de RTO e RPO calculados pelo sistema em seus respectivos campos.

Atividade

Comentários adicionais sobre a BIA.

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Gerar PDF** Botão para gerar o BIA em um formato PDF.
   É exibida uma mensagem informando que o PDF foi gerado.



Clique no link na mensagem para baixar o PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você tiver acesso somente exibição à BIA, a opção de gerar um PDF ajudará você a baixar o documento para o disco rígido local.
- Você pode baixar o BIA antes do seu **Aprovação** estado.
- Por padrão, o PDF é gerado e anexado depois que o BIA é aprovado.

7. Para mover um BIA de **Aprovado** . **Rascunho** estado, clique em **Editar** botão.
8. Para criar uma cópia da BIA, clique em **Cópia** botão.
   Se você tiver permissão para ler e criar uma BIA, também poderá copiar a BIA.

   a. Insira o nome da nova BIA no pop-up Copiar análise de impacto.
   A ação de cópia cria uma réplica exata do BIA com o nome inserido no pop-up Copiar análise de impacto. Ele também copia todas as dependências e grupos de dependência para o novo BIA.

   b. Clique em **Confirmar**.

   - O novo BIA que é copiado do BIA original tem todos os detalhes estruturais de avaliação de dependência, impacto de RTO e impacto de RPO semelhantes ao BIA original.
   - No entanto, os detalhes da categoria de impacto de cada uma dessas avaliações são editáveis para que você avalie os detalhes de dependência exclusivamente da BIA copiada.
   - Se as categorias de impacto das avaliações de impacto de RTO e RPO na BIA original estiverem em **Concluído** , as categorias de impacto na BIA copiada estão em **Concluído** estado.
   - Portanto, você deve avaliar e inserir a duração da interrupção, a resposta e o período de recuperação necessário relevantes para a BIA copiada.
   - Você pode avaliar os detalhes em **Resultados** seção. Os valores de RTO e RPO são recalculados depois que você conclui as avaliações.
   - As atividades e anotações de trabalho não são copiadas para a nova BIA. Insira essas informações relevantes para o novo BIA.
   - Todos os anexos anexados à BIA original em qualquer formato são copiados para a nova BIA. No entanto, o PDF gerado para a BIA original usando **Gerar PDF** O botão não será copiado para a nova BIA, pois os dados de avaliação pertencem à BIA original. Como você tem a flexibilidade de modificar os detalhes da avaliação na BIA copiada e gerar um PDF, copiar o PDF gerado para a BIA original não tem relevância.

   Nota: Você pode excluir uma BIA e suas tabelas relacionadas no **Rascunho** estado. O planejador de GCN e o gerente de programas podem excluir um BIA que está no **Em Revisão** e. **Retornado** Ao passo que um administrador de BCM pode excluir um BIA independentemente de seu estado.

Exiba fluxos de estado de aprovação para uma análise de impacto nos negócios

Exiba as transições de estado de aprovação enviadas em cada nível do processo de aprovação e os detalhes dos aprovadores conforme você direciona a análise de impacto nos negócios por meio de vários níveis de aprovações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Você pode exibir registros de aprovação para uma análise de impacto nos negócios (BIA) que é qualquer estado, exceto **Rascunho** e. **Em Revisão** estados.
3. Clique no link para o registro de análise de impacto nos negócios em **Nome** coluna.
4. Para exibir os detalhes de aprovação da BIA, clique na lista relacionada Aprovações.
   Se não houver registros de aprovação no estado Solicitado para a BIA, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** O BIA.

   Nota: Se você for um gerente de programas de GCN, poderá ver **Aprovar** e. **Rejeitar** botões.

5. Clique no link para o registro de aprovação no **Nome** coluna.
   Você pode exibir o nome da aprovação, o nível de aprovação, seu estado atual e os detalhes dos aprovadores, como usuários e grupos.
6. Para exibir o histórico de aprovação da análise de impacto, clique em **Detalhes** guia.

   a. Clique no item relacionado Histórico de aprovações.
   Você pode exibir o histórico de aprovação completo dos aprovadores e os detalhes de quando ele foi criado.

Transições de estado para vários níveis de aprovações de BIA:

Ainda não solicitada

Estado em que uma aprovação ainda não foi enviada aos aprovadores em um respectivo nível.

Solicitado(a)

As aprovações são enviadas para os aprovadores desse nível. De forma correspondente, o estado de todos os níveis sucessivos de aprovações muda para Ainda não solicitado.

Aprovadas

Um ou mais aprovadores aprovaram a BIA no respectivo nível. Do mesmo modo, o estado do nível de aprovação subsequente passa para Solicitado.

Rejeitado

Um ou mais aprovadores rejeitaram o BIA em um nível específico. Mesmo que um aprovador rejeite o BIA, ele passará para **Rejeitado** estado. De forma correspondente, o estado de todos os níveis de aprovações subsequentes passa para Não é mais necessário.

Não é mais necessário(a)

Se os aprovadores em um nível tiverem aprovado ou rejeitado a BIA, o estado será movido para Não mais necessário para todos os níveis de aprovações subsequentes.

Atualizar detalhes de dependência de um BIA no Autoatendimento

Use a função de colaborador para atualizar a duração da interrupção do resultado da categoria de impacto, as respostas da análise de impacto do RPO, o estado do grupo de dependência de impacto e as anotações de trabalho no item relacionado à atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.contributor

Se você for um colaborador de GCN e fizer parte da lista Colaboradores, poderá atualizar os detalhes de dependência de uma análise de impacto nos negócios (BIA).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

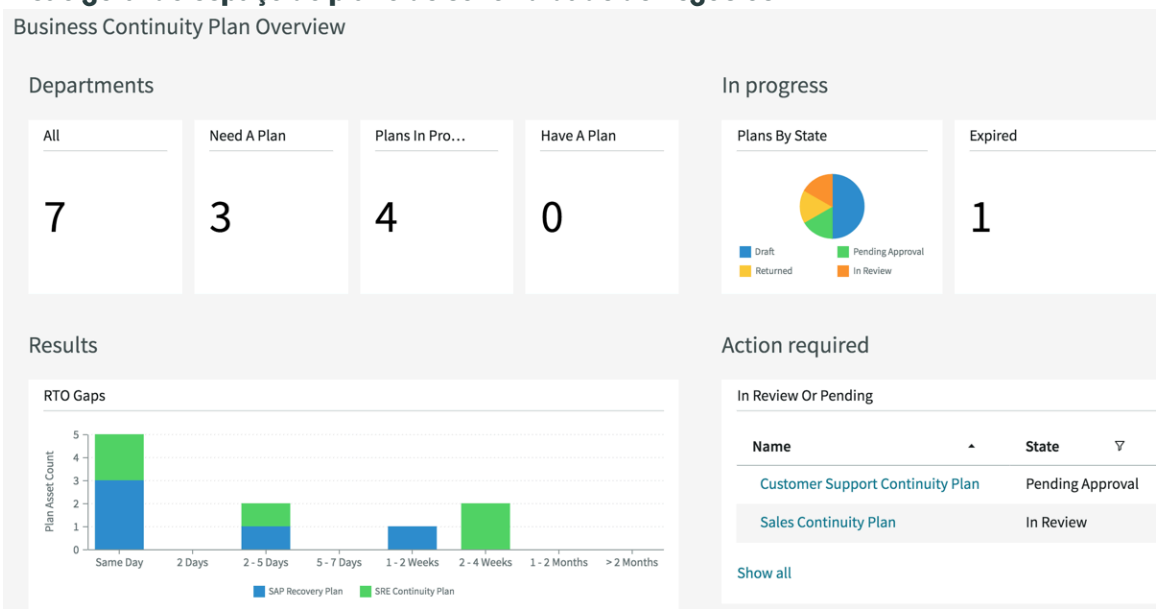
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minha análise de impacto**.
2. Exiba a lista de análises de impacto nos negócios atribuídas a você e o viés para o qual você pode contribuir.
3. Clique em um registro de análise de impacto.
4. Clique na lista relacionada Resultados da categoria de impacto.
5. Selecione qualquer registro de avaliação de impacto de RTO para atualizar os detalhes da duração da interrupção.
6. Para atualizar a resposta da análise de impacto, clique no registro da categoria de impacto do RPO.
7. Para atualizar o estado do grupo de dependência de impacto, clique na lista relacionada Grupo de dependência de impacto.
   Você também pode adicionar, atualizar e excluir dependências no grupo de dependências.
8. Para adicionar anotações de trabalho à BIA, clique em **Atividade** guia.
9. Clique em **Atualização** após suas mudanças.

Fluxos de trabalho estruturados para planejamento de continuidade de negócios

BCP (Business Continuity Planning, planejamento de continuidade de negócios) ajuda você a decretar e mitigar o risco no momento de um evento, abordando itens de ação, como ativos de plano, atividades, equipes de recuperação, documentação, políticas e e procedimentos.

O BCP consolida todos os dados necessários para gerenciar a continuidade de negócios e os planos de recuperação de desastre em ServiceNow AI Platform®. Ele organiza um catálogo de dados empresariais em um único sistema de registros. Em vez de criar registros, você pode simplesmente selecionar os dados necessários. Criar planos torna-se simples e sem esforço, aproveitando as informações existentes e organizando-as em uma associação lógica de dados para recuperação.

Visão geral do espaço do plano de continuidade de negócios



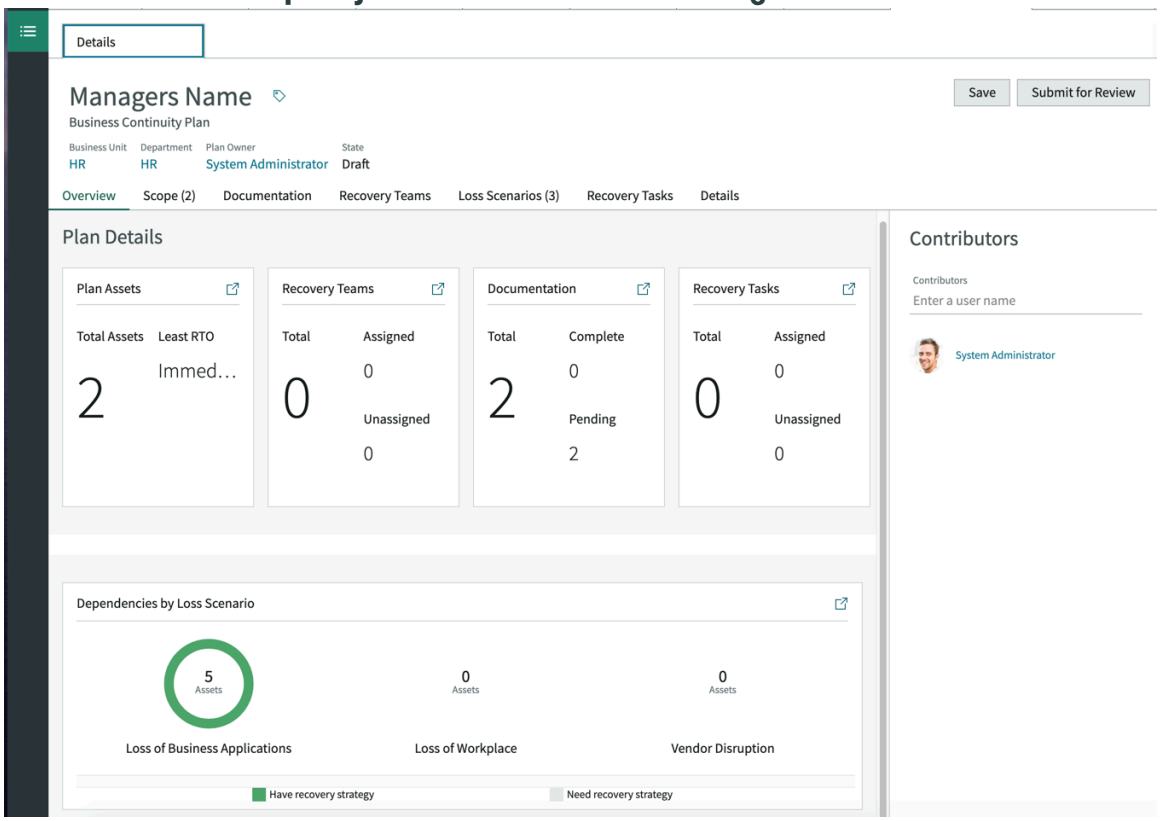
O gerente do programa, o planejador e o visualizador obtêm um espaço personalizado para trabalhar, que apresenta o status atual das atividades relacionadas ao plano. O espaço é um portal seguro para abrir os planos que estão disponíveis para acesso ao usuário com uma função específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar seu plano em uma única interface do usuário com a capacidade de abrir uma guia de plano para concluir uma tarefa. Você pode passar para a próxima tarefa de plano para adicionar, excluir ou atualizar os detalhes do plano.

Fluxos de trabalho de planejamento de continuidade de negócios



Com planos de ação abrangentes em vigor para diferentes possíveis cenários de interrupção e uma equipe dedicada com a responsabilidade de agir rapidamente no momento de um cenário de perda, sua organização está equipada para enfrentar uma crise ou qualquer adverso situação .

Crie um plano de continuidade de negócios a partir de um modelo de plano

Como gerente de programa, você pode criar um plano para as respectivas unidades de negócios que pode ser usado em momentos de interrupção dos negócios. Você pode usar um modelo de plano específico para cada tipo de plano para simplificar o processo de criação de um plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um plano usando um modelo de plano pré-configurado que atenda às suas necessidades. O uso do modelo de plano fornece um layout de plano padrão, adicionando automaticamente seções de documentos, cenários de perda e identificando elementos primários que devem ser recuperados. Os modelos de plano ajudam você a se concentrar no conteúdo do plano, suas tarefas e na implementação eficaz do plano.

Criar um plano ajuda uma organização a identificar processos, locais e ativos que devem ser recuperados como prioridade quando há uma interrupção. Selecionar um tipo de plano ajuda a identificar os elementos para recuperação e o tempo em que isso deve ser feito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerente de programa de GCN, você pode criar um plano clicando em **Novo** botão. Quando você seleciona um modelo para o plano, todas as informações relacionadas no modelo são copiadas para o plano após o envio.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para criar um plano na página inicial de Continuidade de negócios, clique em **Criar um plano** .
3. Para exibir a lista de planos existentes em diferentes estados e criar um registro de plano, clique no ícone de listas ( ).
   a. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
   b. Clique em **Nova**.
4. Insira os detalhes do plano no formulário modal Criar plano.
5. Insira um nome para o plano e selecione um modelo de plano.

   Descreva o nome do plano com até 255 caracteres seguindo uma convenção de nomenclatura exclusiva para suas equipes de negócios.

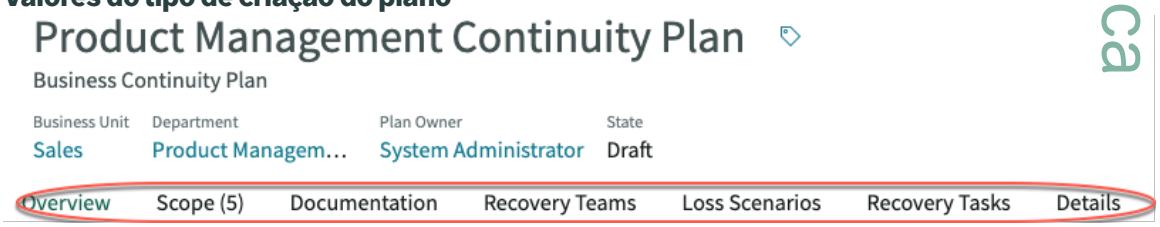
   Os detalhes do modelo referenciado são copiados para o plano. Selecione a unidade de negócios, o departamento e o responsável pelo plano aplicáveis ao plano.
6. Clique em **Enviar**.

   O plano que você criou é aberto na exibição de registro. Esta exibição exibe os detalhes do plano nos cabeçalhos **Unidade de negócios** , **Departamento** , **Responsável pelo plano** e **Estado** .

   Nota:

   As guias que estão disponíveis na exibição Plano dependem do valor que você selecionou em **Tipo de autoria do plano** . Configure um modelo de plano de continuidade de negócios usado neste plano.

   Valores do tipo de criação do plano

   Quando você cria um plano usando um modelo, as documentações do plano associadas ao modelo de plano são copiadas para a seção de documentação do plano que você criou.
7. Revise os detalhes do plano em **Visão geral** guia.
8. Clique em **Detalhes** para atualizar os detalhes do plano.
9. Para salvar o plano e atualizar seus detalhes mais tarde, clique em **Salvar** .
10. Para salvá-lo e enviá-lo para revisão, clique em **Enviar para revisão** .

Nota: Você pode enviar o plano para revisão somente quando ele estiver **Em Rascunho** fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você envia o plano para revisão, o plano é movido para **Em Revisão** estado.

Como proprietário do plano, você pode adicionar detalhes ao plano e movê-lo entre diferentes estados para que ele seja aprovado por fim.

Nota: . **Estado** o campo é somente leitura. Indica o status do plano. Portanto, sua ação no plano na IU o leva ao estado Aprovado.

Em rascunho

É o estado em que seu plano está em edição. Adicione seções de documentação ao plano, identifique equipes de recuperação e configure tarefas de recuperação para os proprietários e envie o plano para revisão.

Para enviar para revisão, certifique-se de que um lead de GCN seja atribuído ao plano. Caso contrário, você pode enviar o plano para aprovação.

Depois que o proprietário do plano envia o plano para revisão, o estado muda para **Em Revisão** . O estado do plano muda para **Enviar para aprovação** para o responsável pelo plano.

Em revisão

O responsável pelo plano pode revisar, editar e enviar o plano para aprovação.

Aprovação Pendente

Ao clicar em **Enviar para aprovação** , o plano está definido como **Aprovação pendente** estado. As configurações de aprovação, os níveis de aprovação e as regras de aprovação são avaliadas em relação ao plano para determinar os aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado Solicitado para o plano, como gerente de programa de GCN, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o plano. O estado do plano e suas tabelas relacionadas é somente leitura.

Retornado

Quando o plano é rejeitado, o estado é definido como **Retornado** estado.

Aprovadas

Quando o plano é aprovado, ele passa para **Aprovado** estado.

O plano e todas as suas guias relacionadas são somente leitura. Sua única opção para mudar o status neste estado é movê-lo para **Arquivado** estado.

Arquivado

Quando você arquiva o plano, ele se torna somente leitura. Todas as tabelas subjacentes das quais o plano recupera seus dados para preencher os ativos do plano, dependências de ativos relacionados, estratégia de recuperação, documentação, equipes de recuperação, cenários de perda e as guias tarefas de recuperação se tornam somente leitura. Você não pode mais editar as informações nessas guias.

Nota: Um trabalho agendado é executado semanalmente para mover os planos que expiraram para **Arquivado** estado.

11. Para exportar o plano para locais diferentes e disponibilizá-lo para que as pessoas executem o plano em uma situação de crise, clique em **Gerar PDF** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode gerar um PDF se for colaborador do plano (sn_bcp.plan_contributor) ou gerente de plano (sn_bcp.plan_manager).

Você pode gerar um PDF do plano em todos os estados, exceto **Aprovado** e. **Arquivado** estados. Se o plano for aprovado, por padrão, um PDF será gerado e anexado ao plano.

O plano é exportado integralmente com seu resumo, equipes de recuperação, cenários de perda, tarefas de recuperação e uma tabela de anexos listando o número de contato de cada membro que faz parte da equipe de recuperação.

Exibir detalhes do plano em cartões de pontuação

Use **Visão geral** para obter uma compreensão rápida de quão robustos são seus planos de continuidade de negócios e de emergência. Esta guia fornece uma visão geral das pontuações de elementos importantes do plano, cada um como um cartão de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu plano de ação de emergência deve ser personalizado para o seu local de trabalho e incluir informações sobre todas as possíveis fontes de emergências. O plano deve ser abrangente com detalhes de:

- os ativos que precisam ser recuperados
- as equipes responsáveis pela recuperação de cada tipo de ativo
- um grupo designado ao qual o plano está atribuído
- um responsável identificado para o grupo de atribuição
- documentação detalhando como o plano deve ser executado

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
   Em **Visão geral** , você pode ver os cartões de pontuação que são representações gráficas do andamento do plano para torná-lo concluído em direção ao objetivo.

   Os diferentes cartões de pontuação que estão disponíveis para exibição no **Visão geral** depende do valor que foi selecionado em **Tipo de autoria do plano** . Configure um modelo de plano de continuidade de negócios usado neste plano.

   Nota: Se o seu plano estiver em **Aprovado** , em seguida, você poderá exibir **Uso do plano e resultados** seção. No entanto, você pode exibir todos os detalhes de um plano no **Detalhes do plano** independentemente de o plano estar em qualquer estado. Para obter mais informações, consulte Cartões de pontuação da visão geral do plano para detalhes de uso do plano .

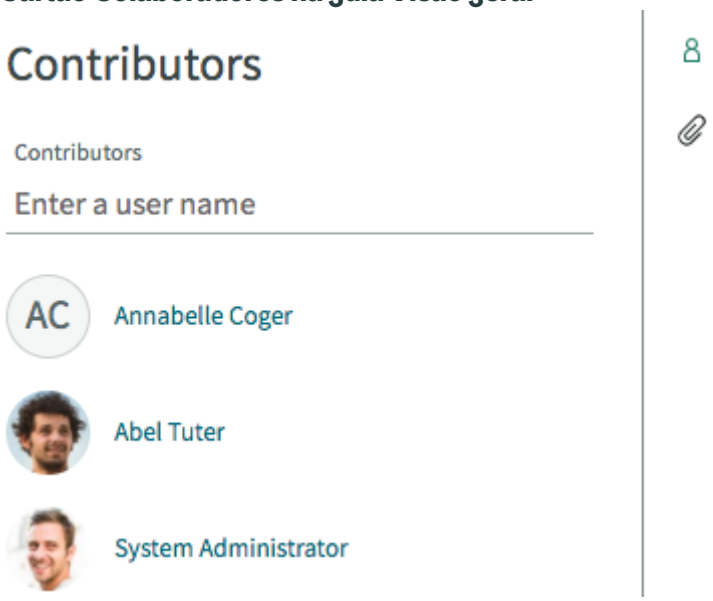
5. Para concluir as seções de documentação que estão em **Pendente** identificar equipes e indivíduos para as equipes de recuperação não atribuídas ou atribuir grupos para realizar atividades de plano específicas, clique no ícone ir para a seção ( ) no respectivo widget de cartão de pontuação para adicionar as informações necessárias e definir o plano como concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para adicionar colaboradores ao plano, clique em **Colaboradores** campo para selecionar os usuários.

Cartão Colaboradores na guia Visão geral



Para tornar um plano de continuidade de negócios completo e robusto, você precisa de entradas de pessoas que possam ajudar e contribuir com informações sobre o plano. Esses colaboradores também podem ser usuários a quem você pode atribuir tarefas específicas. Você pode adicionar quantos colaboradores o plano exigir.

7. Para remover um colaborador do plano se não for mais necessário, clique em **Remover** botão ao lado do nome do colaborador.

Cartões de pontuação da visão geral do plano para detalhes de uso do plano

. **Visão geral** fornece os detalhes do plano e o exercício e os eventos reais que usam o plano. Também indica o sucesso do plano na recuperação dos ativos em um cenário de perda.

Uso e resultados do plano

A seção Uso e resultados do plano mostra os detalhes dos eventos de crise e exercício que usam o plano atual que você está exibindo.

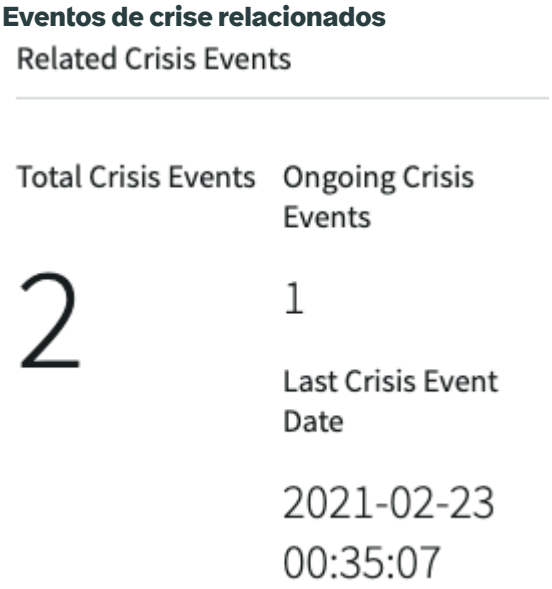
Eventos de crise relacionados

- Total de eventos de crise: O número total de eventos de crise que usam o plano atual.
- Eventos de crise em andamento: O número de eventos de crise que estão em andamento no momento.
- Data do último evento de crise: A data e hora de término reais do último evento de crise que aconteceu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de crise relacionados



Exercícios relacionados

- Total de exercícios: O número total de exercícios que usam o plano atual.
- Exercícios em andamento: O número de eventos de exercício que estão em andamento no momento.
- Data do último exercício: A data e a hora de término reais do último evento de exercício concluído.
- Resultado do último exercício: Indica se o último evento de exercício concluído foi bem-sucedido ou não.

Exercícios relacionados



Resultados do exercício

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O donut codificado por cores indica o número de eventos de exercício concluídos que foram bem-sucedidos, malsucedidos e bem-sucedidos com problemas.

Resultados do exercício

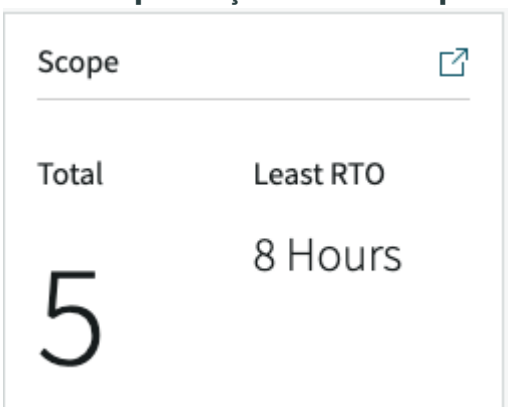


Detalhes do plano

Escopo

Exibe todos os ativos identificados no plano como **Total** . De todos os RPO e RTO compatíveis com um elemento primário, o valor mínimo de RPO e RTO é exibido.

Cartão de pontuação de ativos do plano



Equipes de recuperação

O cartão de pontuação ajuda você a identificar equipes e indivíduos com diretrizes claras de responsabilidades para agir no momento de uma crise.

A pontuação atribuída indica que uma função de recuperação de um plano foi atribuída a um grupo ou usuário. A pontuação não atribuída indica que a função de recuperação não está atribuída a nenhum grupo ou usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

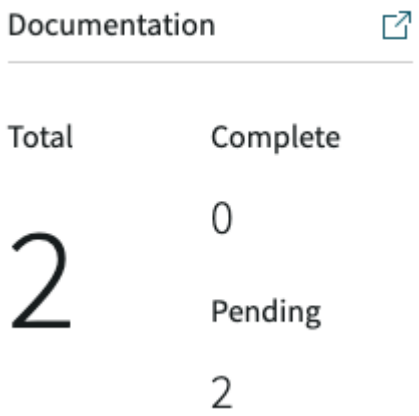
Cartão de pontuação das equipes de recuperação



Documentação

Exibe o número total de seções de documentação anexadas ao plano. O detalhamento mostra o status das seções de documentação que são atualizadas de acordo com o plano e em **Concluído** estado. . **Pendente** o estado indica as seções de documentação que ainda estão em edição.

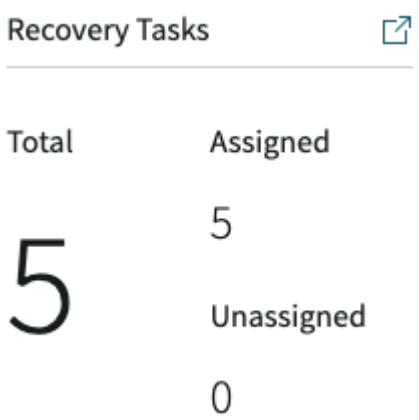
Cartão de pontuação da documentação



Tarefas de recuperação

O cartão de pontuação das tarefas de recuperação indica um grupo e um responsável pelo grupo, identificados para executar as atividades do plano durante o processo de recuperação.

Cartão de pontuação de tarefas de recuperação



Tradução automática

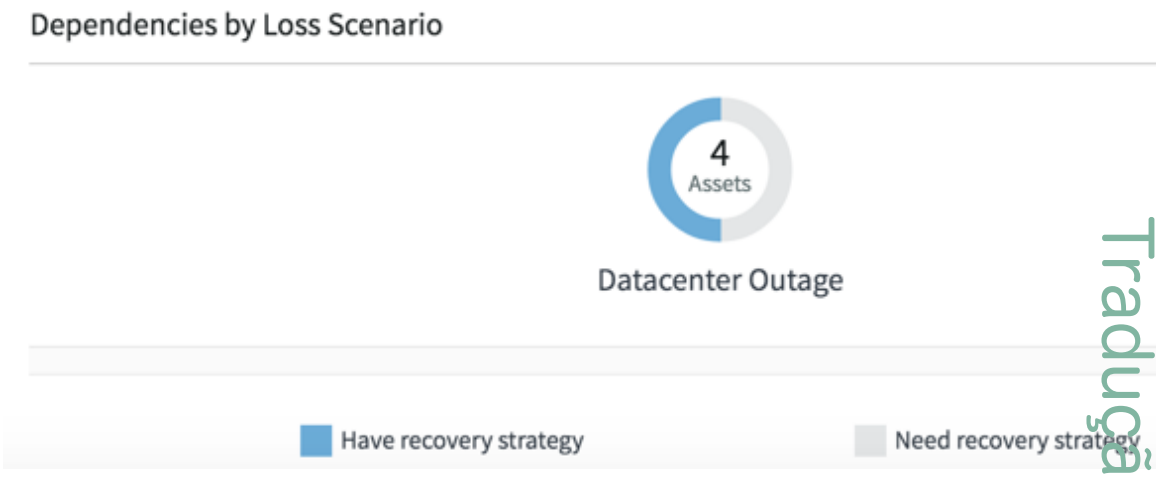
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Do número total de atividades identificadas para o plano, a pontuação atribuída indica o número de atividades para as quais os grupos foram atribuídos. A pontuação não atribuída indica as atividades do plano para as quais os grupos não foram atribuídos.

Dependências por cenário de perda

O gráfico de donut mostra os ativos cobertos por uma estratégia e usa cores para indicar se o ativo tem uma estratégia ou não. Um plano de cenário de perda deve ter pelo menos uma estratégia para um ativo. No entanto, você também pode ter uma única estratégia que cobre vários ativos.

Cenários de dependências por perda



Adicione um ativo ao escopo de um plano de continuidade de negócios

Use **Escopo** para adicionar um ativo ao escopo do plano. Se a aplicação de análise de impacto nos negócios (BIA) estiver instalada, você poderá exibir os elementos primários definidos no modelo de plano, os detalhes do objetivo de tempo de recuperação (RTO) e do objetivo de ponto de recuperação (RPO) e a análise de impacto nos negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Escopo** guia.
   Se o plano for criado a partir de um modelo de plano, você poderá exibir os elementos primários definidos no modelo de plano.
6. Para adicionar um novo escopo ao plano, clique em **Adicionar** .
7. No modal Adicionar itens, selecione o ativo do plano.
8. Clique em **Adicionar**.
   Os ativos exibidos no modal Adicionar itens pertencem ao tipo de definição de elemento identificado em **Elemento primário recuperado** campo do modelo de plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um ativo tiver uma BIA aprovada anexada a ele ao adicionar o ativo do plano, a BIA aprovada será adicionada automaticamente em **BIA** coluna do ativo.

Se a BIA estiver anexada ao escopo do plano, você não poderá editar o RTO e o RPO, pois são valores preenchidos a partir da BIA.

Nota:

- Se a aplicação BIA estiver instalada, então **RTO** e. **RPO** os campos são visíveis e não editáveis. **BIA** o campo é visível e editável. Você pode anexar uma BIA clicando no ícone de BIA do link ( ).
- Se o BIA não estiver instalado, então **RTO** e. **RPO** os campos são visíveis e editáveis.
- Se uma BIA aprovada estiver anexada ao plano, então **RTO** , **RPO** e **BIA** os campos são preenchidos com valores e são somente leitura e não editáveis.

9. Para atualizar um ativo de plano ou vincular um BIA a ele, clique no ativo no **Nome** coluna.

   a. Clique no ícone de BIA do link ( ).
   Se houver uma BIA aprovada para o ativo, a BIA será anexada automaticamente ao ativo quando você clicar no link. Se você ajustou os valores de RTO e RPO com base na criticidade de um ativo, os valores de RTO ajustado e RPO ajustado terão precedência sobre os valores de RTO e RPO calculados pelo sistema. Os valores de RTO e RPO ajustados são exibidos em **Objetivo de tempo de recuperação** e. **Objetivo de ponto de recuperação** campos quando você clica .

   b. Clique em **Salvar**.

10. Para remover um ativo da lista de planos, selecione o item e clique em **Remover** .

Adicione ativos relacionados e planos relacionados

Identifique ativos relacionados e seus planos indicados para recuperar os ativos em sua fase de planejamento. Reutilize os dados de relacionamento do item de configuração que fluem do CMDB para a análise de impacto nos negócios (BIA) durante a avaliação de dependência para identificar os ativos em seu plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com essa melhoria de recurso, os dados de relacionamento dos itens de configuração no CMDB fluem para a análise de impacto nos negócios (BIA) quando você Adicione dependências com base em relacionamentos de IC no CMDB . Se você fez a BIA, os dados de ativos relacionados fluem para a fase de planejamento. Na fase de planejamento, você pode identificar esses itens dependentes de BIA como ativos relacionados. Além disso, se você tiver feito o BIA e se seus ativos relacionados tiverem um plano, também terá a capacidade de adicionar o plano existente para os ativos relacionados como planos relacionados na fase de planejamento e como subplanos na fase de execução do processo de recuperação de evento.

Portanto, em vez de identificar novos ativos e criar planos para recuperar os ativos, você pode usar os itens dependentes de BIA que são adicionados como itens de configuração do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CMDB com base no relacionamento de IC e reutilizar esses itens como ativos relacionados na fase de planejamento.

Este recurso permite que você:

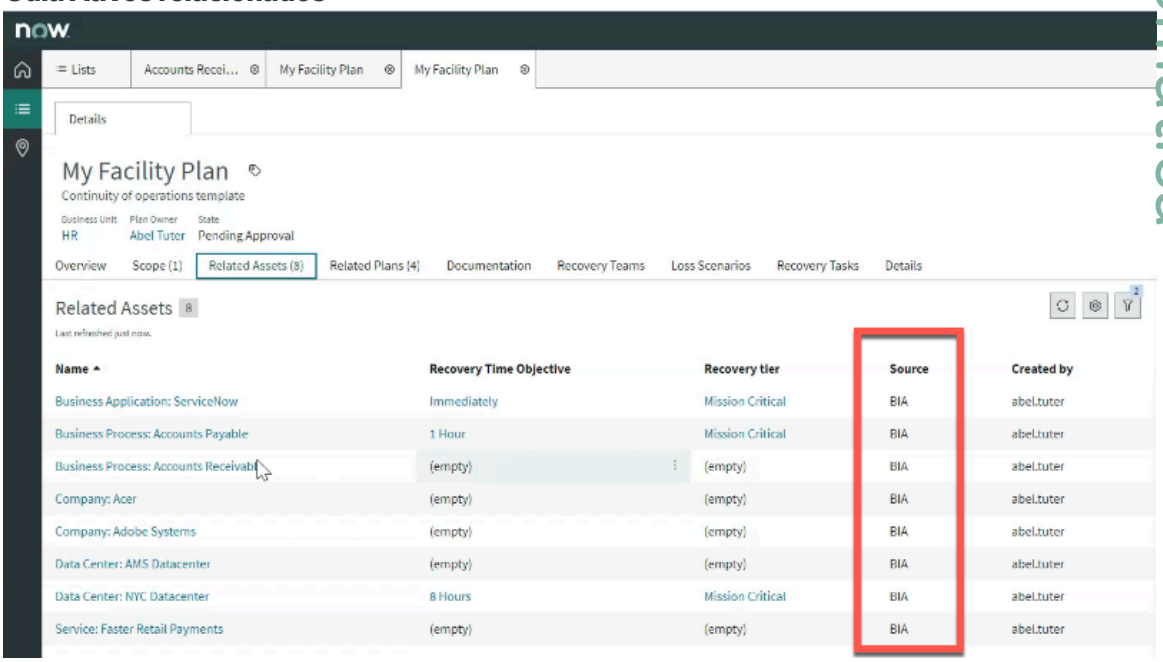
- Identifique os ativos relacionados com base nas dependências estabelecidas no CMDB e na BIA durante o planejamento.
- Crie um plano principal e defina uma tarefa que se refere a outro plano relacionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Ativos relacionados** Para exibir os ativos que são extraídos da BIA para o plano.
   Se você adicionou um processo de negócios ou um local como um item no **Escopo** E se o item com escopo estiver relacionado à BIA, todos os ativos relacionados da BIA serão alinhados ao **Ativos relacionados** do plano. Em outras palavras, o item de configuração do CMDB adicionado como uma dependência no BIA é extraído para o plano como ativos relacionados. A origem desses ativos relacionados é exibida como BIA.

   Ao criar um plano, você também seleciona um elemento primário que o plano cobre. Com base em escopo que você selecionou no plano de continuidade de negócios ou o elemento primário do plano, a aplicação adiciona os ativos relacionados e os planos relacionados durante a fase de planejamento. Esses itens podem ser processos de negócios, aplicações de negócios críticas, datacenters ou recursos que trabalham em um local. Se armazenadas no BIA, todas essas dependências serão copiadas para o plano no **Ativos relacionados** Além de outras dependências que são adicionadas ao criar a BIA.

Guia Ativos relacionados



Nota: A menos que você faça a análise de impacto nos negócios, os itens relacionados dos dados do item configurado não fluirão para o plano, embora você tenha a opção de adicionar manualmente os ativos relacionados e os planos relacionados na fase de planejamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para adicionar um ativo manualmente, clique em **Adicionar** botão.

   a. Selecione um tipo de item afetado no pop-up Adicionar itens.

   b. Clique em **Próximo** e selecione os itens que pertencem ao tipo de item afetado.

   c. Clique em **Adicionar**.

   Nota: Se o item não veio da BIA, mas foi adicionado durante a fase de planejamento, a origem do item afetado que você adicionou será **Manual** .

7. Para remover um ativo relacionado, selecione o ativo relacionado e clique em **Remover** .

8. Clique em **Planos relacionados** para exibir os planos relacionados aos itens no **Ativos relacionados** guia.
   Depois que os ativos forem copiados para o plano, se houver planos anexados a qualquer um dos ativos relacionados, esses planos serão extraídos e listados automaticamente em **Planos relacionados** guia. Os ativos no plano são aqueles que devem ser recuperados pelo plano durante o evento.

   Quando os planos relacionados são extraídos para a fase de planejamento, você também pode criar as tarefas de recuperação. Como planejador, você pode definir uma sequência para a execução das tarefas de recuperação do plano principal e seus subplanos dependentes.

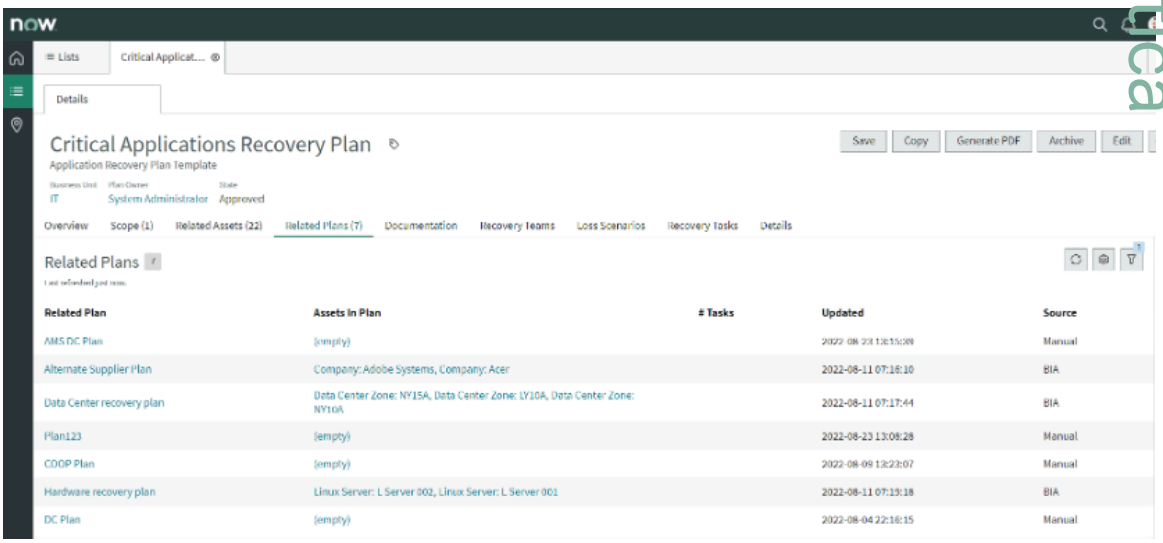
   Se você não tiver feito a BIA ou definido o plano para uma BIA, poderá adicionar planos manualmente nesta fase.

9. Para adicionar um plano manualmente, clique em **Adicionar** botão.

   a. Selecione um plano no pop-up Adicionar.

   b. Clique em **Adicionar**.

Guia Plano relacionado



Nota: A origem do plano relacionado que você adicionou é **Manual** , Pois o plano não veio da BIA, mas foi adicionado durante a fase de planejamento.

10. Para remover um plano relacionado, selecione o plano relacionado e clique em **Remover** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode consulte um dos planos relacionados em uma tarefa de recuperação do plano principal e sequência a ordem de execução no evento.

Criar e gerenciar seções de documentação do plano

Use a seção de documentação para documentar os recursos de recuperação do plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Documente todas as informações adicionais, como metas, objetivos e escopo, necessárias no contexto do seu plano como seções separadas no documento.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Documentação** lista relacionada do plano.
   Cada seção da documentação pode ser exibida em uma caixa de texto separada. As seções de documentação que fazem parte do modelo de plano, que você usou para criar o plano, são padrão para este plano. Você pode criar novas seções para a documentação e editar seções existentes também.
6. Para editar uma seção de documentação, clique no ícone de edição ( ).
   Use este ícone para editar o título, bem como o texto na descrição da seção de documentação.
7. Para editar o texto em uma seção, clique em **Editar** botão na caixa de texto.
8. Para desfazer todas as atualizações e reverter para o texto original da seção de documentação, clique em **Redefinir para modelo** e clique em **Redefinir** para confirmar sua ação.

   Nota: **Redefinir para modelo** O botão é habilitado somente quando a seção do documento está no estado Pendente e não no estado Concluído.

   Ao redefinir, o título e a descrição junto com o texto na seção de documentação são redefinidos para o título, a descrição e o conteúdo da documentação no modelo de plano.

9. Para excluir uma seção de documentação, clique no ícone de exclusão ( ).
   Esta ação exclui a seção de documentação.
10. Para criar uma seção na guia de documentação, clique em **Nova seção** .
    a. No pop-up Nova seção, insira um título e uma descrição para a seção .
    b. Clique em **Criar**.
    c. Clique em **Editar** botão para inserir o conteúdo na caixa de texto da seção.
11. Para salvar as atualizações e continuar a editar o conteúdo, clique em **Salvar** .
12. Para salvar e sair do modo de edição, clique em **Concluído** .

    Depois de clicar em **Concluído** . ambos e. os ícones estão desabilitados. Para habilitar os ícones, clique em **Editar** botão na caixa de texto da seção de documentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Para exibir a seção subsequente e rolar por todas as seções, recolha a seção após concluir a edição.

Mude a ordem da seção no nível do plano

Você pode mudar a ordem em que as seções aparecem no **Documentação** lista relacionada para ajudar o usuário a revisar as seções em uma sequência lógica. No entanto, você deve definir a preferência de ordem para as seções inserindo um valor inteiro em **Pedido** Campo do formulário Documentação do plano para cada seção de documentação no plano. Esta personalização substitui a preferência de pedido definida no nível do modelo de plano.

Mude a ordem da seção no nível do modelo de plano

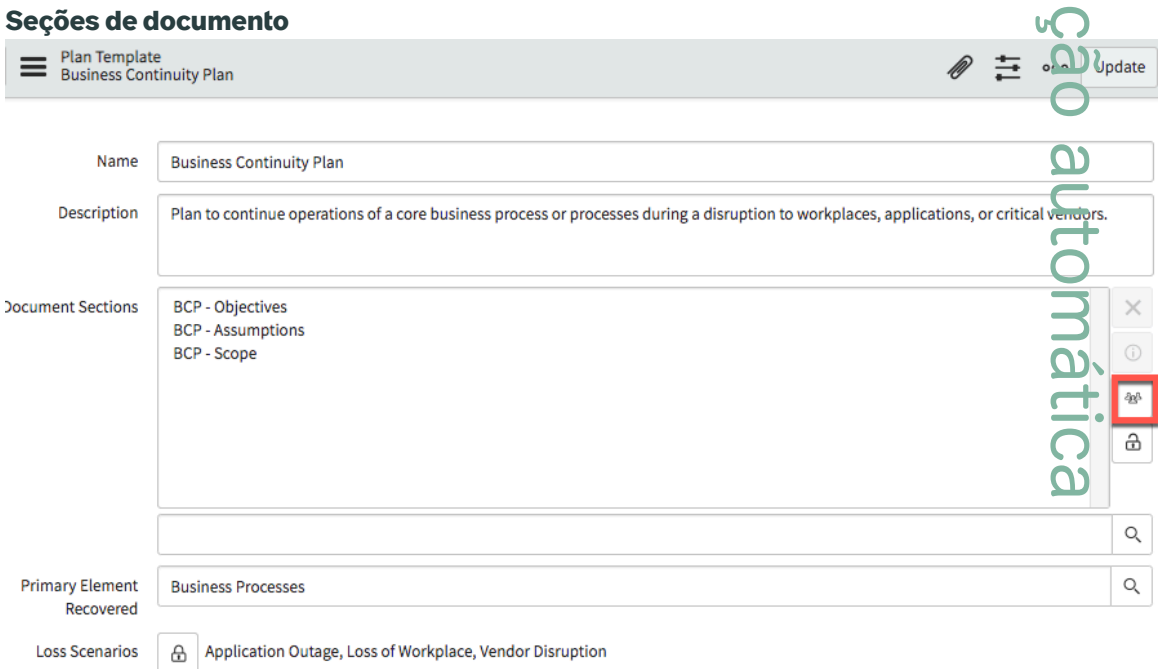
Também é possível definir a ordem das seções do documento no modelo Plano. Este pedido é aplicado a todos os planos que usam o modelo. No entanto, somente um administrador de GCN pode mudar a ordem das seções no formulário Modelo de plano quando o modelo é criado.

a. Para reorganizar a ordem da seção, navegue até **Continuidade de negócio** > **Configuração do plano** > **Modelos de plano**

b. Clique no modelo de plano em **Nome** link.

c. Clique no ícone desbloquear seções de documento ( )

d. Clique no ícone adicionar/remover vários ( ) e mova os itens em uma ordem preferencial no **Seções do documento** campo.



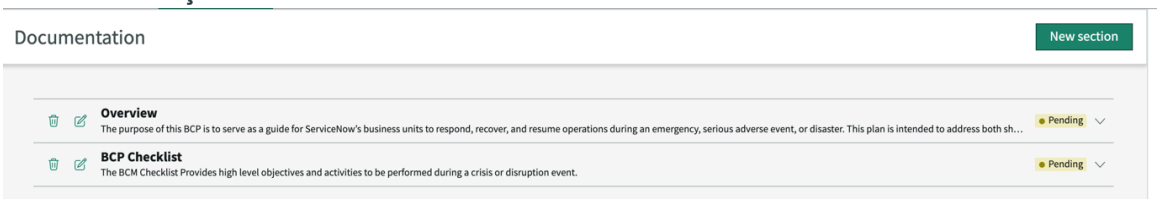
e. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerente de programa, planejador, visualizador ou administrador de GCN, você só pode exibir a ordem reorganizada das seções no espaço quando seu plano usa esse modelo.

Ordem das seções em um documento



Atribua funções e responsabilidades às equipes de recuperação

Identifique indivíduos e grupos e atribua-os à equipe de recuperação para que eles estejam cientes de suas funções e das responsabilidades da função para agir em uma situação de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O espaço de planejamento de continuidade de negócios orienta você passo a passo para concluir seu plano, criando uma equipe de recuperação, definindo funções e responsabilidades para os usuários, atribuindo os usuários e grupos adequadamente à equipe de recuperação e direcionando a equipe para executar o plano.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Equipes de recuperação** do plano.
6. Para criar uma equipe de recuperação e atribuir usuários e grupos à equipe, clique em **Novo** .
   Você pode criar uma equipe de recuperação inserindo um nome e uma descrição ou atualizando uma equipe existente. Selecione um ou mais usuários e grupos nas respectivas listas. A descrição da equipe de recuperação também indica as responsabilidades dos usuários e grupos atribuídos à equipe de recuperação. Você também pode criar uma equipe de recuperação e deixar a atribuição de usuário e grupo para mais tarde.
7. Clique em **Enviar**.

Identifique cenários de perda e alinhe-os ao plano

Ao criar um plano de continuidade ou um plano de recuperação para um departamento ou unidade de negócios, é necessário identificar e alinhar cenários de perda ao plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como responsável pelo plano, a identificação de cenários de perda ajuda você a estar preparado para qualquer evento disruptivo repentino e continuar com as funções de negócios como de costume.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você cria um plano usando um modelo de plano, os cenários de perda identificados no modelo de plano são associados automaticamente ao plano que você criou. Seu plano tem um conjunto básico de cenários de perda anexado a ele. Em seguida, você pode adicionar cenários de perda adicionais ao plano de acordo com sua necessidade.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Cenários de perda** do plano que é aberto.
   Use esta guia para planejar cada cenário de interrupção que você pode prever e para gerenciar a resposta e a recuperação em tal situação.
6. Clique em **Adicionar** para adicionar cenários de perda adicionais ao plano.
7. Selecione os nomes dos cenários no formulário modal Adicionar cenários de perda.
8. Clique em **Adicionar**.

   O cenário de perda está associado ao plano. A tabela Cenário de perda do plano [sn_bcp_plan_loss_cenário] armazena o relacionamento entre o plano e o cenário de perda.
9. Para adicionar dependências de ativos relacionados ao cenário de perda do plano, clique no link para o registro de cenário de perda no **Nome** coluna.
10. Clique em **Adicionar** Na lista relacionada Dependências de ativos relacionados para adicionar itens dependentes.

    a. Para filtrar itens de todos os registros da definição de elemento subjacente, clique em **De todos os registros** botão.
    Se o cenário de perda for perda de aplicações de negócios, todas as aplicações afetadas serão filtradas e listadas.

    b. Clique em **Avançar**.

    c. Selecione itens no pop-up Adicionar itens.

    d. Clique em **Adicionar**.

    a. Para filtrar itens que dependem do escopo do plano, que está anexado à BIA, clique em **Com base no escopo do plano** .

    b. Selecione o escopo do plano na lista.

    c. Clique em **Avançar**.

    d. Selecione as dependências do item de escopo do plano selecionado anexado à BIA.

    e. Clique em **Adicionar**.

Estabelecer estratégias de recuperação para dependências de ativos

Use **Cenários de perda** para adicionar dependências de ativos e identificar estratégias de recuperação para lidar com vários cenários de perda. Um plano, completo com estratégias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

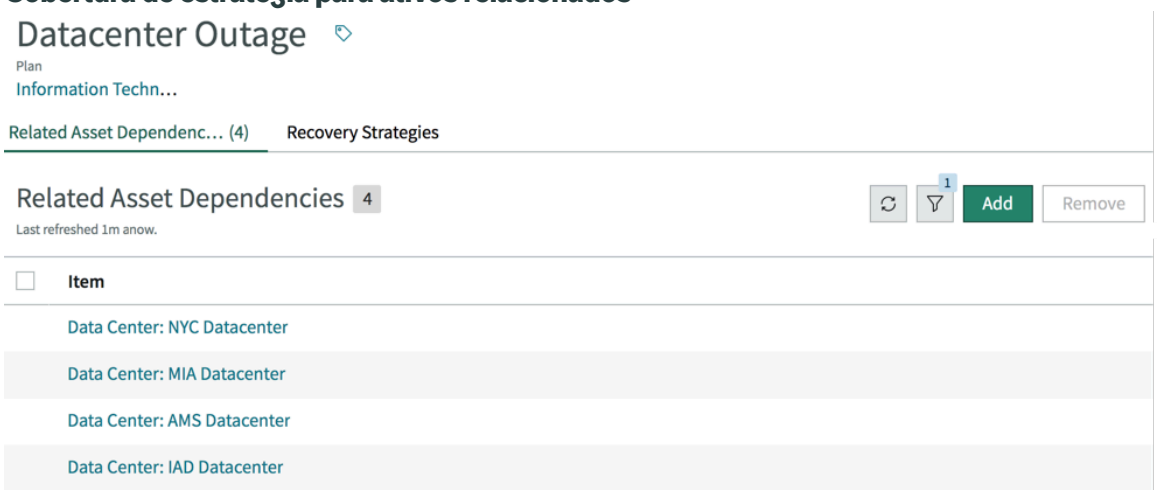
de recuperação para os cenários de perda identificados, ajuda a lidar com as lacunas existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente de programa, você pode verificar se existem estratégias de recuperação para vários cenários de perda dos planos pertencentes aos planejadores. Essas avaliações permitem que você esteja preparado para esses cenários.

Ao ver os detalhes de um cenário de perda associado a um plano, você também pode exibir os ativos anexados ao plano e as estratégias de recuperação para cada um desses ativos. Por exemplo, o datacenter de Nova York pode ser um ativo relacionado a um cenário de perda de indisponibilidade de datacenter de um plano de suporte ao cliente. Você pode criar uma estratégia de recuperação estimando o tempo para implementar a estratégia para colocar o datacenter de Nova York em funcionamento.

Cobertura de estratégia para ativos relacionados



Procedimento
1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Cenários de perda** do plano.
6. Clique no link para o registro de cenário de perda no **Nome** coluna.
7. Para adicionar um ativo relacionado à lista existente de ativos que podem ser afetados e dependentes do cenário de perda do plano, clique em **Dependências de ativos relacionados** guia.
   Para obter mais informações, consulte Identifique cenários de perda e alinhe-os a um plano de continuidade de negócios .
8. Para remover um ativo do plano, selecione o item e clique em **Remover** .

   Nota: Você pode adicionar ou remover um ativo, dependendo do plano, somente se você for um gerente de programa ou proprietário do plano.

9. Para estabelecer uma estratégia e recuperar um ativo crítico, clique em **Estratégias de recuperação** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Novo** botão.

b. Insira um nome e uma descrição para a estratégia de recuperação e determine os detalhes da implementação para recuperar o ativo.

c. Clique em **Salvar**.

10. Para adicionar uma tarefa de recuperação à estratégia de recuperação do cenário de perda de um plano, clique em **Tarefas de recuperação** guia.

Você pode criar uma tarefa de recuperação no nível da estratégia de recuperação e também no nível do plano. Consulte: Tarefas de recuperação de crie, atualize e agrupe .

Tarefas de recuperação de crie, atualize e agrupe

Crie tarefas em um plano para recuperar seus negócios de várias situações de desastre. Determine os ativos críticos que precisam ser recuperados e estime o tempo em que a tarefa deve ser concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua a tarefa a um grupo, identificando um responsável, para executar os processos e procedimentos de uma recuperação. A tarefa tem detalhes do item a ser recuperado e o tempo em que ela deve ser realizada.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Tarefas de recuperação** do plano.
. **Tarefas de recuperação** exibe todos os dados em listas editáveis. Você pode priorizar as tarefas classificando, agrupando e filtrando cada coluna de dados da maneira desejada.
6. Para criar uma tarefa de recuperação, clique em **Novo** .

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar tarefa de recuperação

Campo	Descrição
ID da tarefa	Número atribuído a cada tarefa. Indica a posição da tarefa em relação a outras tarefas na grade. Permite que você exiba as tarefas em uma sequência específica, especialmente em um PDF impresso.
Escopo	Ativo que a tarefa recupera. Se o campo estiver vazio, a tarefa recuperará o ativo no nível do plano. Caso contrário, ele recupera o escopo da tarefa de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Equipe de recuperação	Equipe à qual a tarefa de recuperação está atribuída.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa está atribuída.
Indicar um plano diferente	Opção para indicar que a tarefa de recuperação não é uma tarefa individual, mas se refere a um plano separado com seu próprio conjunto de tarefas. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, a tarefa de recuperação será executada normalmente de acordo com a sequência de ID da tarefa no momento do exercício.
Selecione o plano	Planejar na lista em **Planos relacionados** guia. Se a tarefa tiver um plano relacionado referenciado em, as tarefas do plano referenciado serão executadas antes que a execução continue sequencialmente com o restante das tarefas de recuperação no plano principal. O campo será exibido somente se **Indique um plano diferente** a caixa de seleção está habilitada.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa está atribuída.
Dependências	Tarefas dependentes do ativo e do plano, descartando a dependência cíclica.
Documentação	Detalhes sobre a execução do plano.
Estratégia de recuperação	Recuperar um ativo identificado em um plano.
Prazo de conclusão	Hora em que a tarefa de recuperação deve ser concluída.
Item de configuração	Item ou ativo recuperado nesta tarefa.
Descrição	Breve anotação sobre a tarefa de recuperação.

Nota: Você pode criar uma tarefa de recuperação no nível da estratégia de recuperação e também no nível do plano.

b. Clique em **Criar**.

Grade de tarefa de recuperação

Todas as tarefas de recuperação que você criou para o plano aparecem em uma grade. Você pode agrupar as tarefas de recuperação com base nos campos na tabela de tarefas de recuperação. O agrupamento ajuda você a agrupar as tarefas de recuperação da maneira desejada, concentrar e gerenciar os grupos de tarefas.

Nota: Para agrupar por um campo, você deve configurar o valor dos critérios de grupo como um administrador de GCN selecionando **Tarefas de recuperação de grupo** e um valor no **Agrupar por** campo do modelo de plano antes de criar o plano.

Dependências

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A coluna dependências exibe tarefas de recuperação que correspondem ao nível de escopo do ativo e ao nível do plano. No entanto, se estiver no nível do escopo, ele exibirá as tarefas de recuperação que correspondem ao nível do escopo e também as tarefas que não têm um escopo.

Se estiver no nível do plano, as tarefas de recuperação correspondentes somente ao nível do plano serão exibidas. Considerando que a tarefa de recuperação no nível do plano não tem escopo.

Se houver uma dependência cíclica entre as tarefas, essas tarefas de recuperação não serão exibidas no **Dependências** coluna.

Grupo de tarefas

Agrupa as tarefas com base em **Agrupar por** campo no modelo de plano.

7. Para editar os dados em uma célula, clique duas vezes e clique novamente na célula.
8. Para aplicar agrupamento e filtro, clique no ícone de reticências verticais.

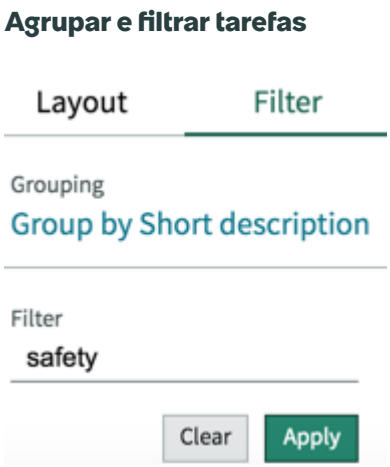
Classificação

Você pode classificar os dados em cada nível de coluna. O primeiro clique no cabeçalho da coluna classifica os dados da coluna em ordem crescente ( ). O próximo clique torna a classificação decrescente ( ). Outro clique remove a classificação.

Filtrar

Aplique filtro de coluna para filtrar dados que tenham texto simples. Por exemplo, você pode filtrar tarefas com descrições resumidas que falam sobre segurança.

Use o filtro Número simples para filtrar dados críticos de tempo. Por exemplo, você pode aplicar o filtro ao **Prazo de conclusão** coluna para filtrar as tarefas que precisam ser concluídas em uma hora após uma interrupção nos negócios.



9. Para remover o filtro, clique em **Limpar** botão.
10. Para excluir uma ou mais tarefas de recuperação, selecione o registro ou registros e clique em **Remover** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba os detalhes gerais de um plano de continuidade de negócios

Use **Detalhes** do plano para exibir as informações gerais sobre o modelo usado para o plano, seu tipo e outros detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Em Rascunho** estado na lista Planejamento.
4. Clique no link para o registro do plano no **Nome** coluna.
5. Clique em **Detalhes** Do plano de continuidade de negócios (BCP).
   Esta guia fornece um resumo dos detalhes do plano. Se necessário, você pode editar as informações.
6. Clique em **Salvar** depois de atualizar os detalhes do plano.
7. Para gerar um PDF e baixar uma cópia do BCP para o disco rígido local, clique em **Gerar PDF** .
   Uma mensagem é exibida com um link para download para o PDF do BCP.

   Nota: Depois que o plano é aprovado, o PDF é gerado e anexado ao plano.

8. Para mover um plano de **Aprovado** . **Rascunho** estado, selecione **Editar** botão.
9. Para criar uma cópia do plano, clique em **Cópia** botão.
   Se você tiver permissão para editar uma BIA, também poderá copiar a BIA. Um planejador de GCN e gerente de programa podem excluir um plano e seus registros de tabela relacionados quando o plano está nos estados Rascunho, Em Revisão e Retornado. O administrador do GCN pode excluir um plano independentemente do estado dele.

   a. Insira o nome do novo plano no pop-up Copiar plano.

   b. Clique em **Confirmar**.

   - A ação de cópia cria uma réplica exata do plano com o nome inserido no pop-up Copiar plano. O plano copiado é movido para **Rascunho** estado.
   - A ação copia os ativos do plano, as seções de documentação do plano, as equipes de recuperação, os cenários de perda, as dependências de ativos relacionados e as estratégias de recuperação e as tarefas de recuperação do plano original para o plano copiado.
   - As seções de documentação do plano copiado estão em **Pendente** estado. Edite cada seção, se necessário, e mova-a para **Concluído** estado.
   - As dependências são preenchidas quando o plano é copiado.

Exibir fluxos de estado de aprovação para um plano de negócios

Exiba as transições de estado de aprovação enviadas em cada nível do processo de aprovação e os detalhes dos aprovadores conforme você direciona o plano de negócios por meio de vários níveis de aprovações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
   Você pode exibir registros de aprovação de um plano de negócios que seja qualquer estado, exceto **Rascunho** e. **Em Revisão** estados.
3. Clique no link para o registro do plano de negócios no **Nome** coluna.
4. Para exibir os detalhes de aprovação do plano, clique na lista relacionada Aprovações.
   Se não houver registros de aprovação no estado Solicitado para o plano, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o plano.
5. Clique no link para o registro de aprovação no **Nome** coluna.
   Você pode exibir o nome da aprovação, o nível de aprovação, seu estado atual e os detalhes dos aprovadores, como usuários e grupos.
6. Para exibir o histórico de aprovação do plano, clique em **Detalhes** guia.

   a. Clique na lista relacionada Histórico de aprovações.
   Você pode exibir o histórico de aprovações completo com detalhes dos aprovadores e a data e hora de sua criação.

Transições de estado para vários níveis de aprovações de plano:

Ainda não solicitada

Estado em que uma aprovação ainda não foi enviada aos aprovadores em um respectivo nível.

Solicitado(a)

As aprovações são enviadas para os aprovadores desse nível. De forma correspondente, o estado de todos os níveis sucessivos de aprovações muda para Ainda não solicitado.

Aprovadas

Um ou mais aprovadores aprovaram o plano no respectivo nível. Do mesmo modo, o estado do nível de aprovação subsequente passa para Solicitado.

Rejeitado

Um ou mais aprovadores rejeitaram o plano em um nível específico. De forma correspondente, o estado de todos os níveis de aprovações subsequentes passa para Não é mais necessário.

Não é mais necessário(a)

Se os aprovadores em um nível rejeitaram o plano, o estado será movido para Não mais necessário para todos os níveis de aprovações subsequentes.

Tradução automática

Fluxos de trabalho estruturados para Gestão de exercícios e crises

A continuidade de negócios é um conjunto contínuo de atividades que visa reduzir o risco de uma organização e melhorar sua capacidade de responder e se recuperar de interrupções. Para esse efeito, a recuperação e a gestão de exercícios ajudam a testar e melhorar continuamente seus planos de continuidade e minimizar interrupções nos negócios quando ocorre uma crise.

Os objetivos da Recuperação e Gestão de exercícios são:

Exercício da Gestão de recuperação

- Fornecer testes contínuos e melhoria de planos de continuidade.
- Melhorar a eficácia e a usabilidade dos planos durante eventos de crise simulados e reais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de crises

- Minimize a indisponibilidade de funções e processos de negócios críticos em toda a organização.
- Minimize os impactos financeiros, de reputação, jurídicos e regulatórios durante um evento de crise.

Iniciar um evento de exercício

Crie um evento de exercício para testar seus planos de continuidade de negócios e recuperação em uma data planejada e monitorar a conclusão das tarefas de evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique em **Iniciar um exercício** link no **Ações** do espaço.
3. No formulário modal, preencha os campos.

Formulário Criar exercício

Campo	Descrição
Descrição resumida	Nome do evento de exercício.
Atribuição a	Preenche automaticamente o nome do usuário que criou o evento de exercício. Como gerente de programa de GCN, você pode atualizar o campo.
Método de exercício	Método para implementar o evento. Os métodos podem ser Simulação, Tabletop ou Passo a passo. ○ Simulação: Um ambiente que simula um desastre real com equipamentos, suprimentos e pessoal necessários. ○ Tabletop: Um exercício feito em uma sala com uma equipe analisando o plano, procurando lacunas. ○ Passo a passo: Cada membro da equipe percorre um componente do plano em detalhes para identificar pontos fracos. ○ Funcional: Opção para incluir tarefas ad hoc que não fazem parte de um plano.
Início planejado	Data de início planejada do evento de exercício.
Descrição	Descrição detalhada do evento de exercício.

4. Clique em **Enviar**.
   O evento de exercício é criado e está em **Pendente** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar um evento de crise

Ao contrário de um evento de exercício, um evento de crise ocorre de repente. Seu negócio deve estar equipado para enfrentar o desafio e deve ser capaz de recuperar as funções críticas de negócios rapidamente para salvá-lo de perdas de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode não ter um plano pronto para uma crise, já que ela atinge de repente sem aviso prévio. No entanto, você pode ter um evento pronto e adicionar tarefas ao evento de crise, dependendo do requisito.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique em **Iniciar um evento de crise** link no **Ações** seção.
3. No formulário modal, preencha os campos.

Relatório de evento de crise

Campo	Descrição
Descrição resumida	Nome do evento de crise.
Atribuição a	Preenche automaticamente o nome do usuário que criou o evento de crise. Como gerente de programa de GCN, você pode atualizar o campo.
Descrição	Descrição detalhada do evento de crise.

4. Clique em **Enviar**.
   O evento de crise é criado e está em **Pendente** estado.

Revise os detalhes do evento e inicie um evento de exercício

Revise os detalhes de um evento no **Detalhes** iniciar um evento para testar a continuidade de negócios ou o plano de recuperação e monitorar a conclusão do evento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Pendente** estado na lista de exercícios.
4. Clique no link para o registro do evento no **Número** coluna.
5. Revise os detalhes do evento de exercício em **Detalhes** e atualize, se necessário.

Detalhes de um evento de exercício

Campo	Descrição
Evento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre o evento.
Tipo de evento	Preenche automaticamente o tipo de evento
Estado	Status atual do evento.
Atribuição a	Coordenador de eventos para gerenciar e concluir o evento.
Descrição	Descrição detalhada do evento.
Planejamento	
Início planejado	Data de início planejada do evento.
Aprovadores de plano	Aprovadores do exercício de evento.
Aprovadores do resultado	Pessoa que aprova o resultado do plano.
Escopo	
Método de exercício	Método para implementar o evento. Preenche automaticamente o método de exercício selecionado anteriormente.
Objetivos	Objetivos a serem atingidos a partir do evento de exercício.
Objetivos	Objetivo do evento.
Resultados	
Início real	Data de início real do exercício.
Término real	Data em que o exercício foi concluído.
Encerrado em	Data em que o evento de exercício foi encerrado. O campo aparece quando o evento é movido para o estado Encerrado.
Resultado	Resultado do exercício.
Resumo do resultado	Resumo do evento de exercício.
Melhorias recomendadas	Recomendações sobre como melhorar o evento de exercício.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre o evento de exercício.

Nota: Não é possível exibir **Resultados** seção em **Pendente** estado. No entanto, você pode exibir a seção em todos os outros estados.

6. Clique em **Salvar**.
   O evento está em **Pendente** estado.
7. Clique em **Iniciar evento** para o exercício depois de atualizar os detalhes.
   Ao iniciar um exercício, o **Estado** o campo é movido para **Trabalho em andamento** estado. Como aprovador de resultado, você pode atualizar as datas reais de início e término do exercício se o exercício não tiver sido realizado na data planejada. Atualize o resultado ou o resultado do exercício. O resultado pode ser bem-sucedido, bem-sucedido com problemas ou malsucedido. Insira o resumo do resultado e as melhorias recomendadas que podem ser seguidas para exercícios futuros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Se todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de exercício estiverem concluídos, clique em **Enviar para aprovação** botão.

   Você deve inserir **Início real** e. **Fim real** datas antes de enviar o evento de exercício para aprovação. Atualize os detalhes em **Resultados** seção. Salve o formulário depois de fazer as mudanças e antes de enviá-lo para aprovação.

   Aprovação Pendente

   Ao clicar em **Enviar para aprovação** , o evento está definido como **Aprovação pendente** estado. Neste estado, você só pode atualizar o. **Anotações de trabalho** campo.

   Se houver regras de aprovação configuradas para o evento, as aprovações serão geradas e enviadas aos aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado Solicitado para o evento, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o evento.

   Você pode exibir os detalhes da aprovação na lista relacionada Aprovações com seu nome, nível de aprovação e o estado da aprovação.

   Selecione a lista relacionada Histórico de aprovações para exibir o estado de aprovação, o nome do aprovador, o número do evento, a data em que a aprovação foi solicitada e os comentários, se houver.

   Nota: Se você for um gerente de programas de GCN, poderá ver **Aprovar** e. **Rejeitar** botões.

   Retornado

   Quando o evento é rejeitado, o estado é definido como **Retornado** estado. Ele pode ser movido para **Enviar para aprovação** , **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estados. Como isso está relacionado a um evento, somente determinadas seções, como descrição, resultados e anotações de trabalho, podem ser atualizadas no formulário.

   Quando o evento está em **Retornado** estado, você pode editar o estado do ativo do evento.

   Em **Retornado** em diante, você só pode adicionar comentários e anexos à tarefa de evento.

   Encerrado concluído e Encerrado incompleto

   Você pode definir o estado do evento como qualquer um **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** clicando em **Fechar evento** botão.

   Aprovadas

   Quando o evento é aprovado, o estado é definido como **Aprovado** estado. Você pode definir o estado do evento como qualquer um **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** .

9. Para gerar um PDF, clique em **Gerar PDF** E baixe o PDF.
   Se você tiver acesso de edição ao evento de exercício, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no disco rígido local.

   Nota: Por padrão, o PDF é gerado e anexado após o encerramento do evento.

Gerenciar um evento de crise

Revise e atualize os detalhes de um evento de crise no **Detalhes** guia. Prepare o evento para uma crise que pode afetar e perturbar o seu negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Pendente** estado na lista Eventos de crise.
4. Clique no link para o registro do evento no **Número** coluna.
5. Revise os detalhes do evento de crise e atualize, se necessário.

Detalhes de um evento de crise

Campo	Descrição
Evento	
Descrição resumida	Nome ou descrição do evento.
Tipo de evento	Preenche automaticamente o tipo de evento
Estado	Status atual do evento.
Atribuição a	Coordenador de eventos que gerencia a crise.
Descrição	Descrição detalhada do evento.
Informações adicionais	
Início real	Data de início real do evento de crise.
Término real	Data em que o evento de crise terminou.
Encerrado em	Data em que o evento foi encerrado. O campo aparece quando o evento é movido para o estado Encerrado.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre o evento de crise.
Escrever	
Anotações de trabalho (privado)	Informações adicionais sobre o evento de crise.

6. Clique em **Procurar** botão para adicionar qualquer documento como anexo.
7. Clique em **Salvar**.
   O evento está em **Pendente** estado.
8. Para iniciar o evento de crise, clique em **Iniciar evento** botão.
   Depois de iniciar o evento, ele será movido para **Trabalho em andamento** estado.
9. Se todos os planos ativados das tarefas de evento para o evento de crise estiverem concluídos, clique em **Enviar para aprovação** botão.

Você deve inserir **Fim real** e salve o formulário antes de enviar o evento para aprovação.

Aprovação Pendente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao clicar em **Enviar para aprovação** , o evento está definido como **Aprovação pendente** estado. Neste estado, você só pode atualizar o. **Anotações de trabalho** campo.

Se houver regras de aprovação configuradas para o evento, as aprovações serão geradas e enviadas aos aprovadores. Se não houver registros de aprovação no estado Solicitado para o evento, você poderá **Rejeitar** ou **Aprovar** o evento.

Você pode exibir os detalhes da aprovação na lista relacionada Aprovações com seu nome, nível de aprovação e o estado da aprovação.

Selecione a lista relacionada Histórico de aprovações para exibir o estado de aprovação, o nome do aprovador, o número do evento, a data em que a aprovação foi solicitada e os comentários, se houver.

Nota: Se você for um gerente de programas de GCN, poderá ver **Aprovar** e. **Rejeitar** botões.

Retornado

Quando o evento é rejeitado, o estado é definido como **Retornado** estado. Ele pode ser movido para **Enviar para aprovação** , **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estados. Como isso está relacionado a um evento, somente determinadas seções, como descrição, resultados e anotações de trabalho, podem ser atualizadas no formulário.

Quando o evento está em **Retornado** estado, você pode editar o estado do ativo do evento.

Em **Retornado** em diante, você só pode adicionar comentários e anexos à tarefa de evento.

Encerrado concluído e Encerrado incompleto

Quando o evento é aprovado, a única opção disponível é fechar o evento. Você pode definir o estado do evento como qualquer um **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** clicando em **Fechar evento** botão.

Aprovadas

Quando o evento é aprovado, o estado é definido como **Aprovado** estado. Você pode definir o estado do evento como qualquer um **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** .

10. Para gerar um PDF, clique em **Gerar PDF** E baixe o PDF.
Se você tiver acesso de edição ao evento de crise, poderá salvar uma cópia do evento em formato PDF no seu disco rígido local.

Nota: Por padrão, o PDF é gerado e anexado após o encerramento do evento.

Exiba detalhes do evento e monitore a conclusão da tarefa do evento

Exiba os detalhes do evento e adicione itens afetados para iniciar um evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar um exercício ativo ou evento de crise na página inicial do espaço Continuidade de negócios, clique no link para o registro de evento no **Evento** coluna do **Meus exercícios** seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para atualizar o evento na exibição de listas do espaço, clique no ícone de listas ( ).
4. Se o registro for um evento de exercício e estiver no estado pendente, clique em **Pendente** Link na lista de exercícios.
5. Clique no link para o registro do evento no **Número** coluna.
6. Revise os detalhes do evento em **Detalhes** guia.

   Você pode exibir e atualizar todos os detalhes de um evento. No entanto, você não pode editar o tipo de evento.

   Um gerente de crise deve ser capaz de relatar um evento de crise com as informações fornecidas na guia de detalhes. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um evento de crise .

7. Clique em **Impactos** para adicionar itens afetados.
   Para adicionar uma lista de itens afetados e planos ativados ao evento, consulte Adicione ativos e planos afetados a um evento .
8. Clique em **Tarefas de evento** guia.
   Esta guia aparece para todos os eventos de crise, mas para os exercícios de **Funcional** digite somente eventos.

   A seção Planos, que aparece como um painel lateral, exibe todos os planos ativados que são adicionados ao evento.

   Quando um plano é ativado, todas as tarefas de recuperação em que o escopo está vazio e as tarefas em que o escopo corresponde ao ativo afetado do plano que está ativado são adicionadas como tarefas de evento para esse plano ativado.

   Cada plano ativado é um cartão interativo que mostra o número de ativos que estão em processo de recuperação e o número de tarefas de evento concluídas para esse plano ativado. Quando você adiciona um plano ativado à tarefa de evento, todas as tarefas de recuperação do plano são adicionadas como tarefas de evento ao evento.

   Você também pode criar uma tarefa para o evento que não seja coberta em nenhum dos planos existentes para o evento como uma tarefa ad hoc.

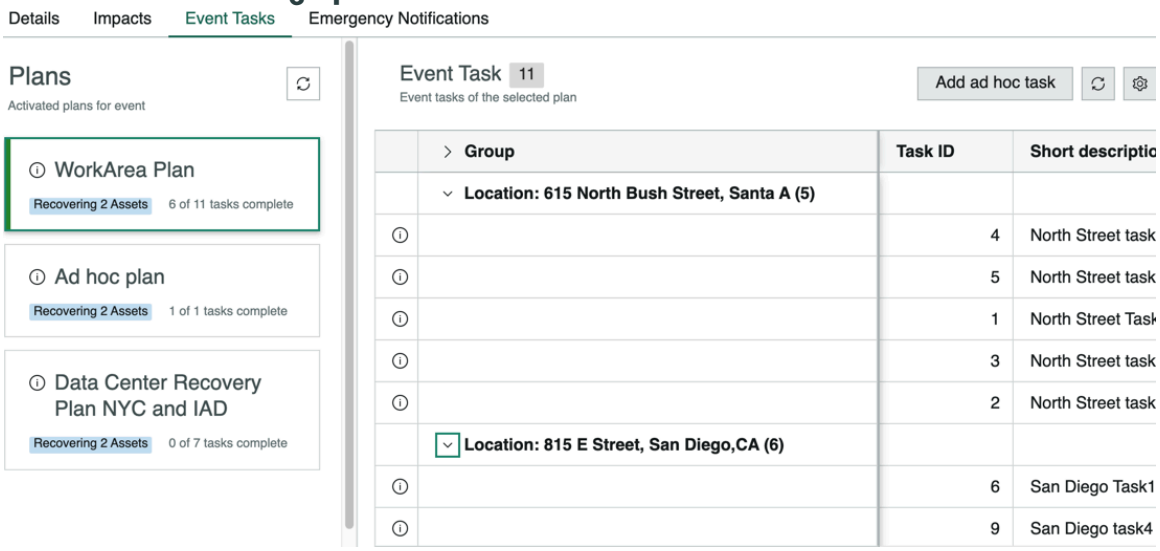
   a. Clique em um cartão de plano ativado para exibir as tarefas de evento associadas.
      O cartão de plano ativado selecionado é realçado em verde e exibe todas as tarefas de evento desse plano em uma grade no painel direito.

      Se o plano estiver pré-agrupado, a tarefa de evento também será pré-agrupada. Use a primeira coluna da grade, que é a coluna Grupo de tarefas, para exibir as tarefas de evento pré-agrupadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de evento de agrupamento



Nota: Se o plano ativado se referir a um plano diferente para recuperar um ativo relacionado, todos os planos relacionados serão listados abaixo do plano ativado principal como **Planos relacionados** no painel esquerdo.

Para obter mais informações sobre o planejamento e a execução de um evento de recuperação, consulte Fluxo de dados, planejamento, execução e recuperação de ativos do plano relacionado no evento .

b. Para adicionar uma tarefa ad hoc ao evento, clique em **Adicionar tarefa ad hoc** botão.

Formulário Criar nova tarefa de evento

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve anotação sobre a tarefa do evento.
ID da tarefa	O padrão é o próximo número de tarefas de evento existentes para o plano.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de evento está atribuída.
Atribuição a	Usuário ou usuários do grupo de atribuição. Se **Grupo de atribuição** o campo está vazio e selecione qualquer usuário.
Lista de responsáveis adicionais	Usuários adicionais.
Ativos afetados	Ativos afetados pela tarefa de evento.
Estado	O padrão é **Pendente** estado.
Dependências	Para tarefas copiadas do nível do plano, as dependências são copiadas da tarefa de recuperação do plano. Dependências não podem ser adicionadas para tarefas ad hoc.
Descrição	Informações sobre a tarefa do evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de evento compartilhadas internamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Salvar**.

> **Nota:** Não é possível criar uma tarefa ad hoc para planos ativados que estão em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.

d. Para atualizar uma tarefa de evento existente, clique em ⓘ da tarefa na grade.

e. Atualize o. **Início real** e. **Fim real** datas da tarefa do evento.

f. Atualize os campos de atribuição, se necessário.

g. Insira todas as informações relacionadas à tarefa de evento em **Anotações de trabalho** . **Atividade** seção.

h. Clique em **Salvar**.

Cálculo da duração real e do esforço total para recuperar um ativo de evento:

A duração real para recuperar um ativo de evento é calculada por Início real - Início real de um ativo de evento

- o início real de um ativo de evento é a hora mínima de início da tarefa de evento executada para o ativo de evento, ou seja, a tarefa de evento que tem o ativo de evento como ativo afetado. E a hora mínima de início do plano ativado sem uma tarefa.
- o fim real de um ativo de evento é a hora máxima de término da tarefa de evento executada para o ativo de evento, ou seja, a tarefa de evento que tem o ativo de evento como ativo afetado. E a hora máxima de término do plano ativado sem uma tarefa.

O esforço total de um ativo de evento é calculado acumulando o tempo real gasto por todas as tarefas de evento que são executadas para o ativo de evento, ou seja, o ativo afetado na tarefa de evento que contém o ativo de evento. E o esforço total de todos os planos ativados associados ao ativo sem uma tarefa.

Duração real de uma tarefa de evento

A diferença de tempo entre a hora de início real e a hora de término real.

Duração real de um plano ativado com uma tarefa

A diferença entre o início real e o fim real do plano ativado, em que

- o início real de um plano ativado é a hora mínima de início da tarefa de evento desse plano
- o fim real de um plano ativado é a hora máxima de término da tarefa de evento para o plano

Duração real de um plano ativado sem uma tarefa

A diferença entre o início real e o término real do plano ativado.

Esforço total de um plano ativado com uma tarefa

Duração real de todas as tarefas de evento que pertencem ao plano.

Esforço total de um plano ativado sem uma tarefa

A diferença entre o início real e o término real do plano ativado.

Transições de estado de uma tarefa de evento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aberto

Quando um evento é iniciado, suas tarefas de evento que não têm uma tarefa de recuperação dependente são movidas para **Aberto** estado.

Pendente

As tarefas de evento que dependem de outras tarefas de recuperação estão em **Pendente** estado em que o evento é iniciado. Depois que as tarefas dependentes são encerradas, a tarefa de evento primário é movida para **Aberto** estado.

Ignorar Tarefa

Este botão estará disponível somente se você tiver feito login como gerente de programa de GCN. **Ignorar** o botão aparece quando a tarefa está em **Pendente** ou **Aberto** E o evento devem estar no estado Trabalho em andamento. Clicando **Ignorar tarefa** move a tarefa para **Encerrado ignorado** estado. A hora real de início e de término neste estado estão em branco.

Gatilho

Este botão estará disponível somente se você tiver feito login como gerente de programa de GCN. A tarefa está em **Pendente** estado. Clicando **Gatilho** move a tarefa para **Aberto** independentemente de suas dependências.

Trabalho em andamento

A tarefa está em **Aberto** estado. Clicando **Trabalho em andamento** o botão move a tarefa para **Trabalho em andamento** estado. Você pode atualizar a hora de início real da tarefa no **Início real** campo neste estado. Se você não atualizar o início real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de início real. As próximas opções disponíveis são **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.

Encerradas concluídas

A tarefa foi encerrada e concluída. A hora de término real da tarefa é registrada no **Fim real** campo. Se você não atualizar o término real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de término real.

Encerradas incompletas

A hora de término real da tarefa é registrada no **Fim real** campo. Se você não atualizar o término real, a data e a hora atuais serão registradas como a hora de término real. Atualize as informações necessárias em **Anotações de trabalho** e salve a tarefa.

Tradução automática

Adicione ativos e planos afetados a um evento

Quantifique o desempenho de seus planos de continuidade e recuperação vinculando-o a um evento e colocando-o em teste. Você pode medir o sucesso do plano pela conclusão bem-sucedida das tarefas de evento anexadas aos planos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um bom plano de continuidade de negócios é resultado de uma avaliação ponderada da análise de impacto nos negócios e dos riscos envolvidos em uma situação disruptiva. No entanto, o plano se torna viável somente depois que é testado em um evento.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Para atualizar um exercício ativo ou evento de crise na página inicial do espaço Continuidade de negócios, clique no link para o registro de evento no **Evento** coluna do **Meus exercícios** seção.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para atualizar o evento na exibição de listas do espaço, clique no ícone de listas ( ).
4. Se o registro for um evento de exercício e estiver no estado pendente, clique em **Pendente** Link na lista de exercícios.
5. Clique no link para o registro do evento no **Número** coluna.
6. Clique em **Impactos** para exibir a lista de itens afetados.
   Você pode adicionar ativos, planos ativados para a recuperação dos ativos e um plano ad hoc para um ativo de evento.
7. Clique em **Impactos** para exibir a lista de itens afetados.

   A grade de impactos exibe ativos afetados e planos ativados. Você pode:
   - adicione os ativos afetados e os planos relacionados aos ativos
   - exiba os planos relacionados aos ativos nos respectivos ativos na grade
   - adicione um plano ad hoc que não tenha uma referência de plano
   - exiba os detalhes da recuperação de ativos e o plano ativado clicando no ícone de informações ( )

   Para obter informações sobre a lógica por trás do cálculo de entidades de tarefa de recuperação, consulte Cálculo da duração real e do esforço total para recuperar um ativo de evento .

   Se os ativos afetados forem dados de IC do CMDB que entraram no BIA automaticamente com base nas dependências do CMDB e quando esses ativos estiverem no escopo do plano, no momento da recuperação do ativo, os ativos relacionados e os planos relacionados serão automaticamente extraídos para o evento de exercício como ativos afetados e planos ativados no **Impactos** guia.

   Para obter mais informações sobre o planejamento e a execução de um evento de recuperação, consulte Fluxo de dados, planejamento, execução e recuperação de ativos do plano relacionado no evento .
8. Clique em **Adicionar ativos** botão para recuperar ativos no evento.
   a. Selecione o tipo de item afetado ou o elemento primário a ser recuperado no pop-up Adicionar ativos.
   b. Clique em **Avançar**.
   c. Selecione os itens ou ativos afetados no pop-up Adicionar ativos.
   d. Clique em **Salvar**.
      A grade exibe os ativos no **Descrição resumida** coluna. Como esses ativos são adicionados ao evento, eles agora são ativos de evento. A grade também exibe o estado dos ativos, independentemente de eles serem recuperados ou não, e o tempo real necessário para recuperação.
9. Clique em **Adicionar planos** botão.
   Os ativos podem fazer parte de um plano aprovado ou sem um plano.

   Use o botão Agrupado para adicionar quantos planos forem necessários a um evento. No entanto, você pode adicionar apenas um plano ad hoc ao evento. **Adicionar plano ad hoc** o botão aparece quando um plano ad hoc é criado para um evento. Este plano ad hoc é aquele que aparece no pop-up do plano ad hoc quando você seleciona Ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O botão Adicionar plano ad hoc é mostrado depois que um plano ad hoc é criado para um evento. O mesmo é mapeado para os ativos selecionados no modal do plano ad hoc.

- Para selecionar um plano do qual o ativo afetado faz parte, selecione **Mostrar plano para ativos afetados** .
  a. Selecione o ativo afetado no **Selecione Ativo afetado** campo.
  b. Clique em **Avançar**.
  c. Selecione os planos para o ativo afetado no pop-up Selecionar planos para adicionar.

     Esta ação cria o plano ativado se ele ainda não existir e mapeia o ativo afetado com o plano ativado na tabela Ativo afetado para plano ativado [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].
- Para exibir todos os planos e selecionar ativos nos planos, selecione **Mostrar todos os planos** .
  a. Clique em **Avançar**.
  b. Selecione Planos na lista do modal Selecionar planos para adicionar.
  c. Clique em **Avançar**.
  d. Selecione Ativos afetados para os planos selecionados no modal Escolher ativos dos planos selecionados.

     Esta ação adiciona ativos afetados, planos ativados e mapeia os ativos afetados com os planos ativados na tabela Ativo afetado para plano ativado [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

     Como o plano está sendo ativado para o evento que está ativo, os planos ou os ativos não podem ser removidos depois que o evento é **Em andamento** estado.
  e. Clique em **Confirmar** para prosseguir com a ativação dos planos selecionados. Esta mensagem é exibida para os eventos que são **Em andamento** estado.

Nota: Os itens afetados ou ativos de evento, os planos ativados e seus status são exibidos na grade.

10. Clique em **Adicionar plano ad hoc** botão.
    Depois de adicionar ativos ao evento, você pode clicar em **Adicionar plano ad hoc** botão para adicionar um plano ad hoc para os ativos selecionados do evento.

Nota: Esta ação adiciona um plano ad hoc se ele ainda não existir para o evento. Depois que um plano ad hoc é adicionado ao evento, subsequentemente, sempre que você clica no botão Adicionar plano ad hoc, todos os ativos afetados selecionados são adicionados a este plano ad hoc existente.

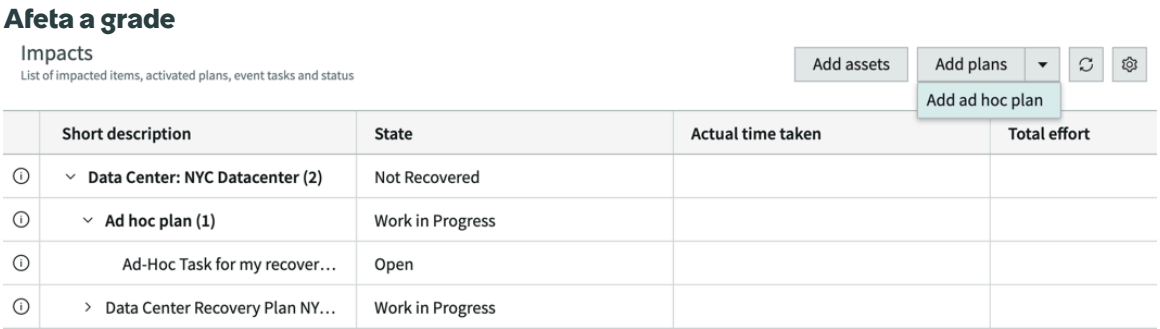
Só pode haver um plano ad hoc por evento.

- Você pode excluir o impacto de um evento que são seus ativos, planos ativados e tarefas até que o evento comece ou esteja em **Pendente** estado.
- Se o exercício ou o evento de crise estiver em **Trabalho em andamento** , então você não pode excluir os impactos associados.
- Você não pode adicionar ativos de evento, planos ativados ou tarefas de evento quando o evento está em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estados.

Você pode exibir os ativos e planos selecionados em uma hierarquia na grade no **Descrição resumida** coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Para atualizar os detalhes do impacto, clique em ⓘ do respectivo registro para iniciar o ativo do evento e o plano ativado na exibição do formulário.

a. Para exibir os detalhes do plano de um plano ativado, clique em ⓘ para o respectivo registro do plano na grade de impacto.
Você pode exibir o número do plano ativado, o nome do plano, sua descrição resumida, o estado do plano, a prioridade e os detalhes da descrição.

b. Clique em **Registro em aberto** link ao lado do nome do plano.



A ação abre o plano em uma guia separada, na qual você pode exibir os detalhes completos.

Detalhes editáveis em um ativo afetado

Nos detalhes do ativo afetado, você só pode editar o. **Estado** do ativo, se ele foi recuperado ou não, e **Tempo real gasto** para recuperar o ativo. No entanto, o restante dos detalhes do ativo afetado é somente exibição.

Detalhes editáveis em um plano ativado

Você pode editar o estado do plano, sua prioridade e descrição. No entanto, você não pode editar o número do plano ativado ou sua descrição resumida.

Detalhes editáveis em uma tarefa de evento afetada

Você só pode editar o. **Grupo de atribuição** , **Atribuído a.** e **Lista de designados adicionais** campos. O restante dos campos são somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Clique em **Salvar**.
13. Clique no ícone de atualização ( ) para exibir o estado atualizado do ativo ou plano e o tempo real necessário para recuperar o ativo.

Planejamento e execução de dados em um evento

Quando os dados do item de configuração estão disponíveis no ServiceNow AI Platform Os mesmos itens podem ser usados para avaliar dependências na análise de impacto nos negócios (BIA). As dependências da BIA podem ser usadas no planejamento e nos eventos. Os itens de configuração (ICs) também podem ser adicionados manualmente aos planos e eventos.

Você também pode adicionar novos planos com ativos a serem recuperados em uma sequência.

As vantagens do fluxo de dados automático são:

- Você pode reutilizar os dados do item de configuração (IC) criados no CMDB no BIA e, a partir do BIA, as dependências são usadas nos planos e eventos.
- Você tem a capacidade de ramificar para um plano referenciado relacionado na tarefa do plano principal antes de executar o restante das tarefas no plano principal, especialmente quando os planos referidos são gerenciados por planejadores de outros departamentos ou equipes para recuperar seus respectivos ativos.
- O fluxo de execução é sequenciado de acordo com o ID da tarefa e nenhuma tarefa de evento é ignorada no meio.

Fluxo de dados automático do CMDB para a BIA e do BIA para os planos

Quando um registro é criado em ServiceNow AI Platform Como um item de configuração no CMDB, o registro com todos os itens relacionados está disponível para você aproveitar como ativos para avaliar dependências no BIA.

CMDB

Os dados são criados como um IC e o registro é armazenado no CMDB. No CMDB, este IC está relacionado a outros itens por um relacionamento que depende ou é usado por outros itens relacionados. Por exemplo, se for um datacenter de Nova York, ele poderá depender da aplicação SAP no local e de outros servidores web, processos de negócios, locais e outros.

AIN

Quando você avalia um BIA com base nas dependências do CMDB, o IC do CMDB e seus itens relacionados ficam disponíveis automaticamente como itens para avaliação no BIA. Você pode adicionar essas dependências e a origem desses itens é rastreada como CMDB. Portanto, os dados criados no CMDB estão disponíveis como dependências no BIA. Além disso, você também pode criar manualmente outras dependências no BIA. Por exemplo, o datacenter NYC e sua aplicação SAP no local dependente estão disponíveis no BIA para serem adicionados como dependências. Além disso, você também pode adicionar dependências manualmente, como uma Instalação: Nova York.

Plano

Quando você estiver na fase de planejamento, se tiver definido o item dependente de BIA no escopo e adicionado como escopo, as dependências do item com escopo estarão disponíveis como ativos relacionados. Além disso, os planos existentes para esses ativos estão disponíveis como planos relacionados. Além disso, você também pode adicionar novos planos. Por exemplo, um plano é criado para Datacenter: NYC, junto com o qual os planos relacionados dos ativos relacionados, como aplicação SAP no local e instalação: Nova York (criados na BIA), também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são movidos para a fase de planejamento automaticamente. Além dos itens que vieram da BIA, você também pode adicionar novos ativos manualmente ao plano.

Em **Tarefas de recuperação** de um plano, você também pode consulte um plano diferente e selecione o plano na lista de planos relacionados.

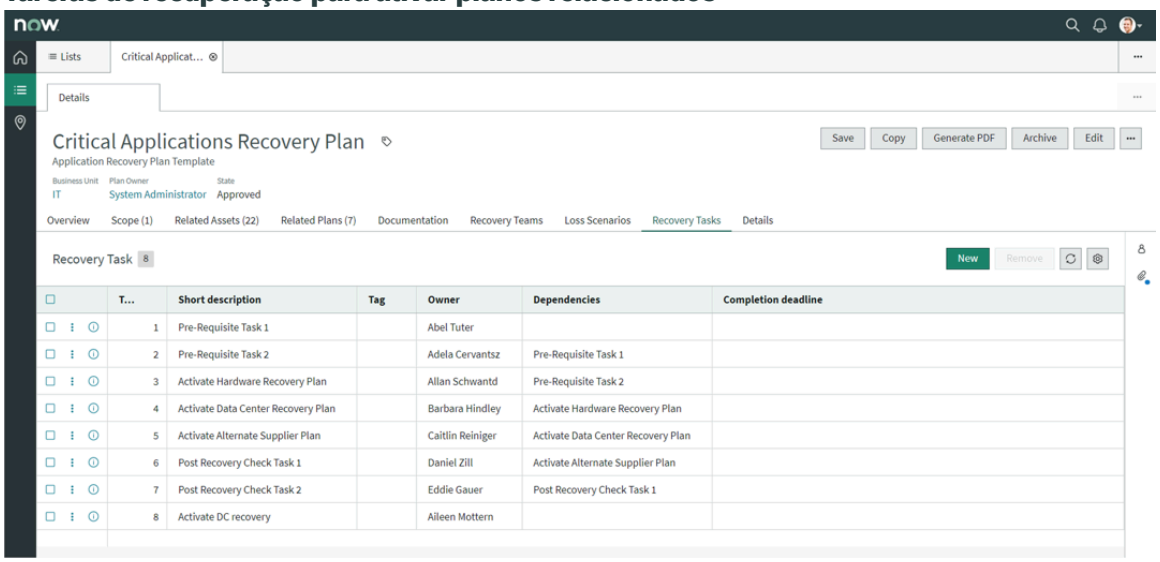
Exercício

No caso, os ativos afetados e os planos ativados são extraídos para **Impactos** Automaticamente com base nas dependências na BIA. Junto com o escopo primário do exercício e os impactos relacionados, você também pode adicionar ativos e planos manualmente, que são todos extraídos do exercício para recuperação.

Fase de planejamento

Nesta fase de planejamento, como planejador, você pode identificar os ativos relacionados, adicionar os planos relacionados e definir uma sequência e dependências para execução da recuperação.

Tarefas de recuperação para ativar planos relacionados

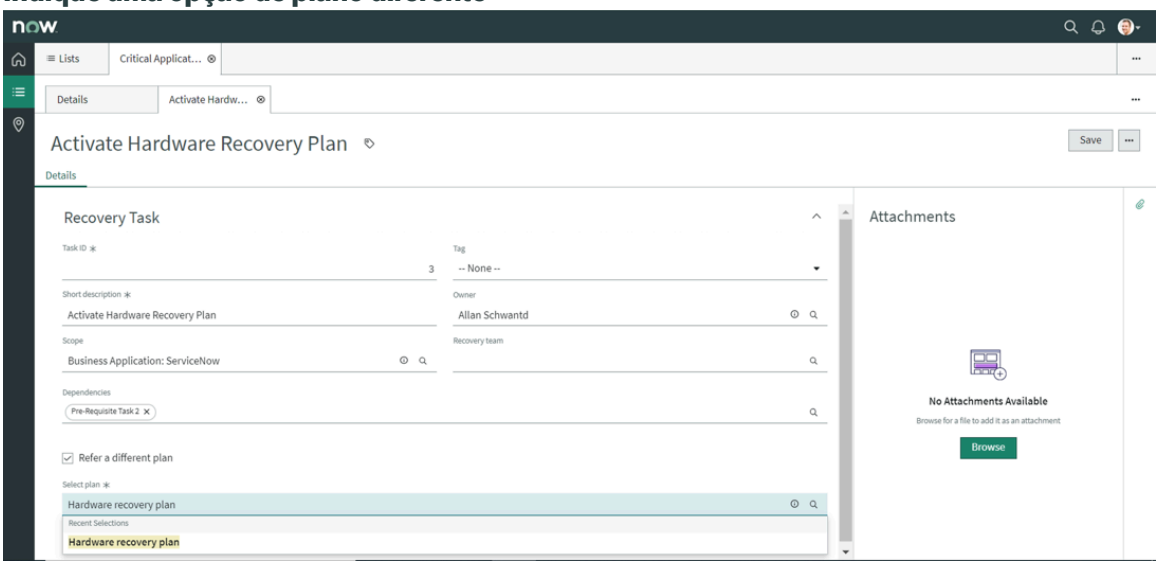


Se você precisar recuperar ativos no datacenter A antes de recuperar ativos no datacenter B, consulte um plano diferente que siga o processo de recuperação do datacenter A. Nesse caso, use o. **Indique um plano diferente** . **Tarefas de recuperação** Do plano principal e selecione o plano relevante nos Planos relacionados para recuperar o datacenter A. O plano referido tem seu próprio conjunto de tarefas que a aplicação executa quando se trata desta tarefa específica. Você também pode definir uma sequência para a execução do plano referenciado nas tarefas de evento do plano principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

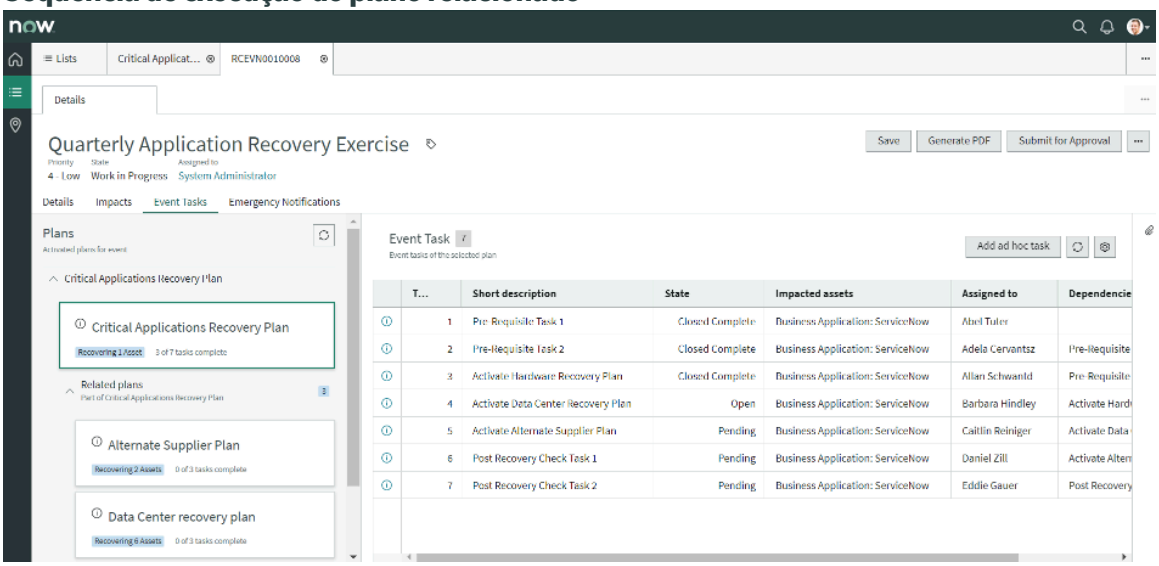
Indique uma opção de plano diferente



Fase de acompanhamento e execução

Na fase de acompanhamento e execução, você pode ativar planos relevantes durante uma recuperação de evento. Quando você adiciona um ativo afetado no **Impactos** de um exercício, todos os ativos relacionados e planos relacionados são extraídos. Da mesma forma, se você adicionar um plano, todos os subplanos também serão adicionados.

Sequência de execução do plano relacionado



Navegue até **Tarefas de evento** para rastrear a execução das tarefas de evento do plano principal selecionado. Ao clicar em **Iniciar evento** para um evento, as tarefas são acionadas para execução. Ao selecionar o plano principal ativado no **Planos** do painel esquerdo, você pode exibir todas as tarefas de evento do plano selecionado listadas no painel direito como tarefas de evento. Em **Planos** abaixo do plano principal está a seção à esquerda **Planos relacionados** . As tarefas de evento do plano principal são executadas na ordem do ID da tarefa sequencialmente, mas quando uma tarefa específica na sequência tem um plano referenciado ou relacionado, a aplicação ramifica-se para esse plano e executa todas as tarefas listadas nesse plano e conclui a sequência antes de voltar ao plano principal original de onde ele se ramificou para concluir o restante das tarefas na sequência. Portanto, há uma lista principal de tarefas de recuperação em um plano principal, na qual há subplanos com seu próprio conjunto de subtarefas de recuperação. A aplicação executa todas as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tarefas sequencialmente no plano referido antes de continuar a executar o restante das tarefas de recuperação sequencialmente no plano principal.

Nota:

Para um plano principal primário, se houver planos referidos relacionados em, a aplicação executará somente o subplano mencionado, mas não executará nenhum outro plano relacionado que o subplano possa ter. A hierarquia de execução será interrompida com o primeiro nível somente se houver subplanos.

Exiba suas tarefas de recuperação do Autoatendimento

Exiba as tarefas atribuídas a você ou a uma equipe de tarefa de recuperação da qual você faz parte para recuperar ativos de um evento de crise ou exercício (tipo funcional). Seu gerente de programas de GCN atribui as tarefas a você e você pode exibi-las a qualquer momento no menu do aplicativo de autoatendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.recovery_team_member

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de recuperação**.
2. Exiba a lista de tarefas de evento atribuídas a você, o grupo atribuído do qual você faz parte ou uma equipe de recuperação à qual você pertence.
3. Classifique o. **Tipo de evento** coluna para listar as tarefas relacionadas à crise na parte superior.
4. Exiba **Tipo de tarefa de evento** coluna para entender se é planejado ou um evento ad hoc.
5. Clique no link para **ID da tarefa** de uma tarefa de evento que você deseja atualizar.
   Você pode atualizar **Início real** e. **Fim real** detalhes.
6. Para adicionar anotações à atividade de tarefa de evento, clique na lista relacionada Atividade e adicione as informações em **Anotações de trabalho** campo.
7. Para atualizar a tarefa para Em andamento **Estado** clique em **Trabalho em andamento** botão.
8. Para fechar a tarefa, clique em qualquer um **Encerramento concluído** ou **Encerramento incompleto** botão.
   Para obter mais informações, consulte Transições de estado de uma tarefa de evento .
9. Clique em **Atualização** após suas mudanças.

Mapa de Gestão de crises

Você pode integrar a aplicação de gestão de crises com o mapa de Gestão de crises para receber alertas conforme o alerta alimenta possíveis ameaças na continuação das operações de negócios da sua organização.

Um feed de ameaças são as informações de inteligência de dados de uma ameaça potencial ou atual que pode representar um perigo para uma organização e interromper sua rotina de negócios ou desabilitar seus processos de negócios. Os feeds de ameaças podem incluir, mas não se limitam a:

- Mau tempo ou tornado
- Furacão
- Terremoto
- Avisos de incêndio ou sinalizador vermelho

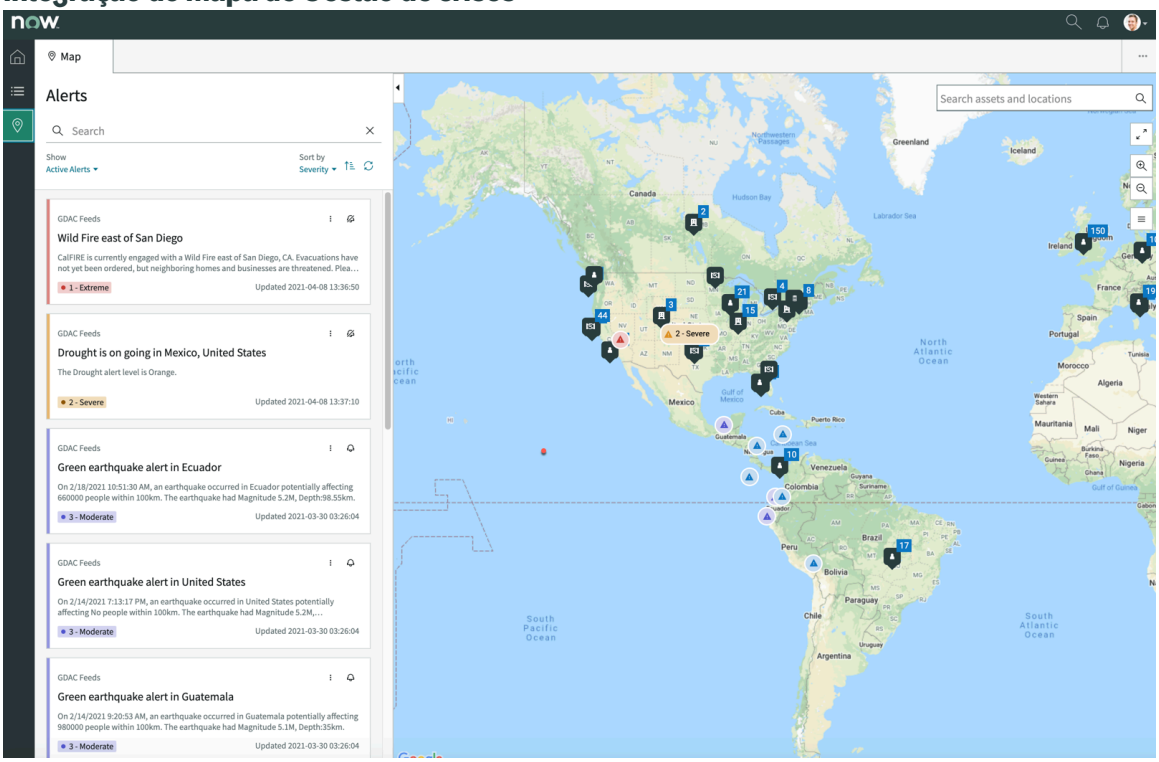
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Alagamento
- Distúrbios civis ou motins
- Guerra ou conflito militar

Como administrador de GCN, você pode habilitar ou desabilitar as integrações do feed de ameaças fornecidas pelo sistema de base. Você também pode configurar feeds de ameaças adicionais na aplicação Gestão de crises. A integração e as configurações que você configura alertam o gerente de crise sobre as ameaças e ajudam a tomar as medidas apropriadas a tempo.

Integração do mapa de Gestão de crises



Configurar o mapa de crise

Antes de integrar o mapa de gestão de crises com as localizações geográficas de seus ativos, há determinadas configurações que você deve fazer para exibir os alertas ativos no mapa de crise.

Noções básicas sobre feed, alerta e evento

Feed

Um feed é um conteúdo de notícias atualizado com frequência e fornecido em um site mundial. Você pode assinar um feed de notícias inserindo manualmente o endereço da Web ou o URL do canal do feed no **Web** Campo do formulário Feed.

Alerta

Um alerta é uma notificação que relata um incidente ocorrido em um local e hora específicos. Primeiro, um incidente ou um evento supostamente acontece. Em seguida, o alerta aciona uma notificação que relata ou notifica o incidente para as pessoas interessadas executarem uma ação.

Evento

Com base na gravidade dos alertas, você pode executar ações apenas notificando as partes interessadas sobre o incidente que aconteceu ou declarar um evento de crise. Um evento pode se tornar um evento de crise se interromper as operações de negócios. Nesse caso, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

executar o. Fluxo de trabalho da Gestão de crises para ativar os planos de continuidade de negócios e recuperação de desastre para os locais afetados pelo evento.

Configurar etapas para integrar o mapa de crise

Você precisa das seguintes etapas de configurações para que os feeds de ameaça e alerta apareçam na visualização do mapa de crise.

- Para pesquisar locais no mapa de crise, configure a propriedade do sistema .
- Para gerenciar suas assinaturas de feed de ameaças originadas interna e externamente, configurar importações de dados programadas .
- Para plotar ativos ou recursos da sua organização no mapa de crise, configure os recursos .
- Para especificar as condições sob as quais um feed deve aparecer como alerta no mapa de crise, configurar regras de alerta .
- Por fim, para agir em um alerta crítico do painel do mapa de crise, configurar uma ação de alerta .

Configurar pesquisa de locais no mapa de crise

Defina a propriedade do sistema para gerenciar locais de pesquisa no mapa de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar a funcionalidade de mapa de crise no GRC: Aplicação de mapa de crise, configure o Google Maps. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .

Nota: Antes de habilitar o recurso Mapa de crise, certifique-se de ter comprado e configurado Google API de mapas.

Procedimento

1. Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], insira sys_properties.list no painel esquerdo do filtro de navegação da aplicação.
2. PESQUISE sn_bcm_map.use_google_places_lib em **Nome** coluna.
3. Para pesquisar locais no mapa do Google, defina o valor como **Verdadeiro** em **Valor** coluna da propriedade do sistema sn_bcm_map.use_google_places_lib.

Configure importações de dados programadas para o mapa de crise

Gerencie suas assinaturas de feeds de ameaças de fontes internas ou externas configurando importações de dados programadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do sistema

Você deve configurar os mapas do Google para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os feeds de ameaças fornecem uma conscientização situacional das ameaças potenciais ou atuais à segurança de uma organização. Alertas de ameaças podem ser alertas meteorológicos, alertas de pandemia, situações geopolíticas ou eventos internos, como incidentes de segurança e indisponibilidades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Importações agendadas**.
   As duas importações de dados programadas a seguir existem no sistema de base.

Nome	Fonte de dados
Origem do feed GDAC	Feeds do GDAC
Importação programada de alertas graves Weather.gov	Alertas do governo do tempo

2. Para adicionar uma nova importação de dados programada, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados agendados

Campo	Descrição
Nome	Nome da importação programada. Normalmente, a origem é o nome.
Fonte de dados	Origem interna ou externa dos dados de ameaça e alerta usados para importação.
Executar como	Usuário que tem permissão para importar os alertas de ameaça.
Ativo	Opção para habilitar o alerta como ativo.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Executar	Frequência na qual os dados são importados.
Condicional	Opção para indicar se um script condicional é necessário para a importação de alerta de ameaça.
Importação simultânea	Opção para permitir importações simultâneas.
Executar script de pré-importação	Opção para habilitar a execução de um script de pré-importação.
Executar script de pós-importação	Opção para habilitar a execução de um script pós-importação.

4. Clique em **Enviar**.

Configure um recurso para o mapa de crise

Configure recursos para plotar os ativos da organização no mapa de crise. Os ativos podem ser locais, funcionários, datacenters, fornecedores e outros. A configuração de recursos também é necessária como uma entrada para configurar regras de alerta.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do sistema

Configure o Google Maps para habilitar a funcionalidade de mapa de crise. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Configurações de Recursos**.
2. Para adicionar uma nova importação de dados programada, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de recursos

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do recurso usada na visualização do mapa.
Ícone	Imagem que representa um item de recurso no mapa.
Tabela	Tabela para recursos a serem plotados no mapa.
Campo de local	Coluna Local da tabela usada como local no mapa.
Usar coordenadas	Opção para habilitar coordenadas para plotar os recursos no mapa geográfico.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do recurso está ativa.
Categoria	O valor é a aplicação BCM. Ajuda a identificar os recursos relacionados ao BCM quando várias aplicações usam o componente.
Pesquisável	Opção para indicar se o recurso pode ser pesquisado na visualização de mapa.
Campo de usuário de contato	Contato para comunicação do recurso em foco.
Alias de contato	Contatos para identificação.
Campos exibir	Os campos selecionados para exibição como contatos.
Condições	Condições para filtrar registros da tabela.

4. Clique em **Enviar**.

Configure regras de alerta para exibir alertas no mapa de crise

Defina regras de alerta para especificar condições sob as quais um feed deve ser borbulhado e exibido no painel como um alerta. Você também pode especificar as condições sob as quais um alerta não é mais válido e ignorá-lo no painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure um alerta para notificar o gerente de crise sobre um perigo iminente, possível dano ou risco que pode causar interrupção nos negócios. Configure condições de filtro para notificar eventos ou feeds que podem acontecer dentro de um limite do local de seus ativos.

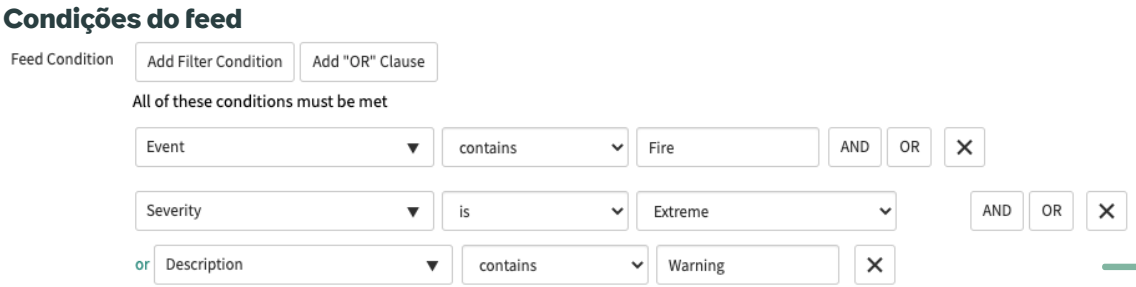
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar uma regra de alerta: Defina condições simples para avaliar uma regra de alerta e determinar os itens do feed que geram um alerta. Esses alertas são exibidos no mapa de Gestão de crises.

Filtros de condição do feed

Use essas condições de filtro para definir suas regras para um alerta de feed. Definir condições de filtro ajuda você a filtrar os alertas que são críticos para os locais de negócios dos milhares de feeds que vêm dos recursos de feed que você assinou. Os locais de negócios podem ser escritórios corporativos, locais de funcionários, datacenters, fornecedores e outros.



Filtros de script de condição avançada

Use a opção de regras avançadas para definir uma regra de filtro com um script de condição. Por exemplo, você pode definir uma condição com base na proximidade da crise com os locais de seus ativos. Você também pode tornar a regra ativa.

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Regras de Alerta**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de alerta

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de alerta.
Ativo	Opção para definir a regra como ativa.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo ajuda a distinguir itens relevantes para o mapa de crise.
Ordem	Ordem de exibição da regra de alerta. Por padrão, é 100.
Descrição	Detalhes sobre o alerta.
Criar condição	
Se o recurso for afetado	Opção para habilitar uma regra de alerta se um recurso for afetado.
Avançado	Opção para habilitar regras de filtro avançadas com um script de condição para a regra de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Otimizar área de impacto	Opção para indicar se a área do mapa deve ser otimizada. Marque a caixa de seleção para obter o desempenho ideal.
Condição do feed	Condições para filtrar alertas com base na regra definida.
Script de condição avançada	Este campo será exibido se **Avançado** a opção está selecionada. Insira um script para filtrar feeds com base em critérios, por exemplo, alertas ativos.
Ignorar condição	
Na exclusão do feed	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel, se o feed for excluído.
Quando os recursos não são afetados	Opção para indicar que o alerta deve ser descartado do painel se não houver recursos afetados.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar uma ação de alerta

As ações de alerta são as ações de acompanhamento que você pode executar no painel do mapa de crise.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do sistema

Procedimento

1. Navegar até **Feeds de dados de ameaças e alertas** > **Administração** > **Ações de alerta**.
   Você tem as duas ações a seguir que estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Descrição
Notificar	Usado para enviar notificações por e-mail para as partes interessadas e os gerentes de ativos que estão dentro do raio de impacto.
Declarar crise	Usado para declarar uma combinação de ativos críticos e alertas como um evento de crise.

2. Para adicionar uma nova ação de alerta, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Ação de alerta

Campo	Descrição
Título	Título da ação de alerta.
Descrição	Descrição detalhada da ação de alerta.
Nome	Nome da ação no painel do mapa de crise.
Nome da ação	Nome exclusivo da ação de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Executar uma vez	Opção para indicar a execução da ação uma ou mais vezes no painel.
Tipo	Tipo de ação a ser executada. Pode ser uma tarefa, script ou fluxo.
Tipo de tarefa	Tipo de tarefa usado para a ação.
Aplicação	Campo somente leitura. O campo é usado como um sinalizador para filtrar os itens relevantes para a gestão de crises de uma lista comum de ações.
Ativo	Opção para indicar que a ação de alerta está ativa.
Ordem	Ordem de exibição a ser seguida no painel.
Executar automaticamente	Opção para habilitar que a ação seja executada automaticamente com base em uma condição.
Funções	Funções de usuário que podem executar a tarefa com sucesso.
Campos exibir	Campos a serem exibidos nas ações de resposta após a execução das ações.
Condição	Condições para executar as ações.
Script de tarefa	Script de tarefa a ser executado quando o usuário clica no controle de ação no painel.

4. Clique em **Enviar**.

Exiba e gerencie alertas na interface do mapa de crise

Gestão de continuidade de negócios Integra-se ao mapa de crise para fornecer a capacidade de identificar uma ameaça e sua geolocalização a partir dos locais de seus ativos.

Antes de Iniciar

Não só ajuda você a identificar uma ameaça como uma crise de negócios, mas também notifica suas partes interessadas e declará-la como um evento de crise se tiver a potência de interromper seus negócios.

Nota: Ative a aplicação Mapa de gestão de crises de negócios (sn-crise-map) para o recurso Mapa de crise.

Função necessária: Administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o mapa de crise para gerenciar feeds, priorizar alertas com base em sua gravidade e criar eventos. Depois disso, você pode executar o fluxo de trabalho da Gestão de crises e ativar os planos de continuidade de negócios e recuperação para os locais afetados pelo evento.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Mapa ( ).

A seção de alertas está à esquerda do espaço e a exibição do mapa está à direita.

Tradução automática

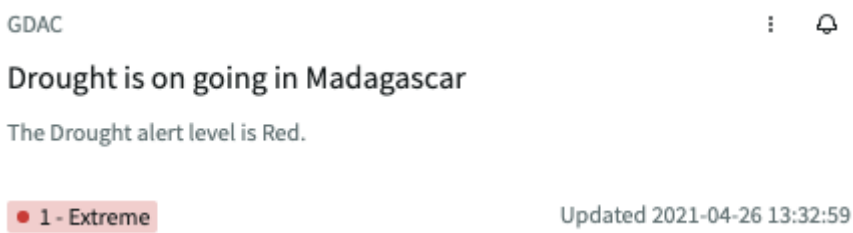
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de controle de alertas	Descrição
Pesquisar alertas	Palavra-chave para pesquisar e filtrar alertas na lista.
Selecionar alertas ativos ou descartados	Lista para selecionar alertas ativos ou descartados. Quando um alerta é descartado, ele se torna inativo.
Selecione a coluna pela qual classificar	Lista para selecionar e exibir alertas com base na gravidade, na criação ou na data de atualização.
Mudar ordem de classificação ( )	Ordem de classificação dos alertas, em ordem crescente ou decrescente.
Alertas de atualização ( )	Opção para atualizar a lista de alertas e os componentes do mapa após uma atualização.

Os alertas de ameaça, com base na gravidade ou em qualquer ordem de classificação definida, são exibidos em uma exibição de lista. Ao apontar para um alerta na lista de alertas, você pode exibir detalhes adicionais sobre o impacto da ameaça.

Cada registro de alerta na lista tem os seguintes detalhes:

Registro de alerta na lista de alertas



Título

Nome do alerta.

Descrição

Breve anotação sobre o impacto do alerta.

Gravidade

Intensidade do impacto da ameaça. Pode ser extrema, grave, moderada, leve ou desconhecida.

Detalhes atualizados

A data e o carimbo de data/hora da última atualização do alerta.

3. Clique em um registro de alerta para abrir o alerta em sua exibição detalhada e exibir sua área afetada correspondente no mapa.
4. Para voltar à exibição de lista de alertas, clique em **Voltar** botão.
5. Para abrir os detalhes do alerta na exibição do formulário, clique em **Alerta em aberto** ícone do menu de alerta ( ).
   Esta ação abre o registro em separado **Detalhes** guia.
6. Para voltar à lista de alertas, clique em **Mapa** guia.
7. Atualmente, o alerta não representar uma ameaça para os locais dos funcionários, datacenters, empresas principais ou qualquer um dos seus estabelecimentos de negócios, clique em **Ignorar alerta** no menu de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você souber que o alerta não prejudicará suas operações de negócios, poderá ignorá-lo na exibição de lista, bem como na exibição detalhada. Quando você ignora um alerta na exibição de lista, ele é removido da lista. Se você dispensar um alerta da exibição detalhada, ele será removido e o levará de volta à exibição de lista para que você possa revisar os outros alertas na lista. Em ambos os casos, você pode ver uma mensagem de confirmação sobre a rejeição do alerta.

8. Para assinar as notificações de alerta, clique no ícone de assinatura ( ).
   Você recebe notificações por e-mail e espaço sempre que o alerta ou o item do feed de origem é atualizado.

Defina controles para personalizar alertas no mapa dinamicamente

Use um conjunto de controles no mapa de crise para exibir os alertas críticos para os locais de ativos.

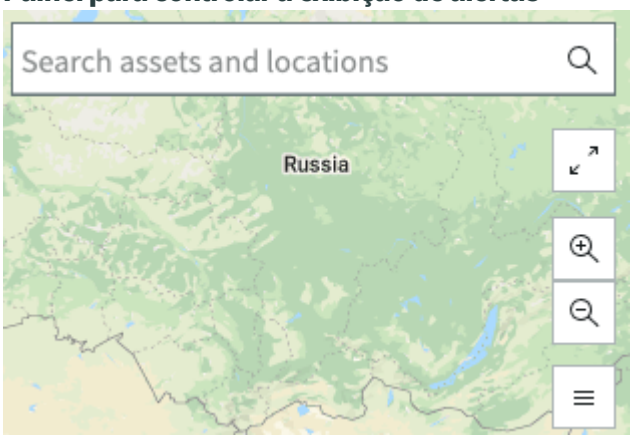
Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar o mapa de crise para exibir as camadas que deseja ver no mapa. Use os controles para exibir locais, locais de funcionários ou empresas principais.

Painel para controlar a exibição de alertas



A barra de pesquisa ajuda você a pesquisar ativos e locais. Um conjunto de controles de zoom ajuda você a ampliar e reduzir o zoom para focar na área que tem as informações mostradas nessa camada. As camadas ajudam você a obter detalhes adicionais no mapa. Use o botão de redefinição para limpar as configurações do controle.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Mapa ( ).

   A seção de alertas está à esquerda do espaço e a exibição do mapa está à direita.

3. Clique em **Pesquisar ativos e locais** e insira um local ou um datacenter afetado por um alerta.
   Quando você pesquisa um local, uma lista mista dos resultados da sua empresa com o valor de exibição dos registros junto com seus ícones e os ícones de alfinete do mapa do Google é exibida.

   Se você não tiver certeza dos locais dos funcionários ou dos datacenters, use o controle Camadas.

4. Para mudar o nível de zoom do mapa e exibir áreas específicas, use os botões de controle de zoom, zoom-in (e reduzir ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para selecionar e exibir os ativos, como locais de ativos, datacenters ou empresas principais no mapa, clique no ícone de camadas ( ).

6. Para limpar o mapa de todos os resultados da pesquisa, clique no ícone de redefinição ( ).

Exibir cluster da camada de recursos

Exiba seus ativos ou recursos no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As camadas que você vê no mapa, como ativos, datacenters e empresas principais, são os recursos que você configurou. Cada uma dessas camadas busca dados das respectivas tabelas de recursos. Os recursos Ativos, datacenters e empresas principais recuperam dados das tabelas de local, datacenter e empresa, respectivamente.

Os locais de ativos próximos uns dos outros são agrupados em cluster e uma contagem cumulativa dos ativos é exibida ao lado do ícone de ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.

2. Clique no ícone Mapa ( ).

3. Clique no ícone Camadas ( ).

   As camadas no mapa aparecem apenas como pinos em um mapa do Google e são configuráveis. Todos os detalhes da camada, como locais de ativos, ativos, datacenters e empresas principais, são exibidos no mapa por seus ícones configurados.

   Use o controle Camadas para exibir somente os ativos selecionados ou todos os ativos que podem ser ativados e desativados no mapa. Como gerente de crise, ao exibir os alertas ativos, você pode tomar uma decisão informada, concentrando-se em um único ativo que pode ser crítico nesse momento do restante.

4. Para exibir um recurso ou ativo seletivo no mapa, marque a caixa de seleção desse ativo.

Ativos de controle no mapa



   Os ícones do ativo selecionado são exibidos no mapa. Os ícones de camada são exibidos dentro de bordas pretas, enquanto os ícones de alerta estão dentro de um círculo branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em um ícone de ativo no mapa para exibir seus detalhes.

   Por exemplo, se você clicar em um ícone de datacenter ( ) Que não tem um número ou uma contagem ao lado dele, um pop-over é exibido com as informações de exibição configuradas na tabela Configuração de recursos [sn_fam_resource_config].

   Se você configurou **Energia** e. **Consumo de energia** Campos da tabela do datacenter [cmdb_co_datacenter] como os campos de exibição no formulário Configuração de recursos, os detalhes de consumo de energia desse datacenter são exibidos no pop-up junto com suas coordenadas de local.

6. Clique em um ícone de ativo com um número ao lado dele.

   O mapa aumenta o zoom para mostrar todos os ativos que correspondem à contagem nesse cluster. Você pode clicar ainda mais em cada ativo no cluster e detalhar qualquer ativo para exibir seus detalhes no pop-up.

   Você pode exibir apenas um pop-over de cada vez. O pop-up desaparece ao clicar em outro nó.

7. Clique no ícone de redefinição ( ) para limpar os resultados da pesquisa no mapa.

Exibir ativos em risco na área afetada

Exiba a lista de recursos que estão em jogo devido a uma ameaça de alerta próxima aos locais de negócios. Tome medidas para proteger seus recursos e evitar perdas graves.

Antes de Iniciar

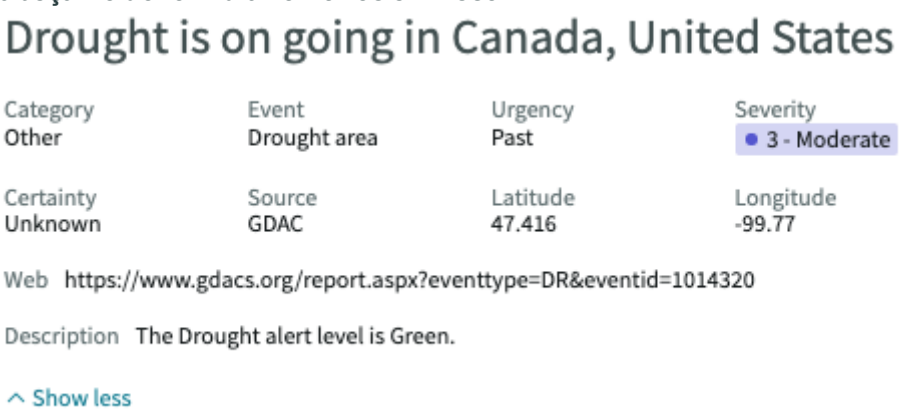
Função necessária: Administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Mapa ( ).
3. Clique em um registro de alerta para abrir o alerta em sua exibição detalhada.

   Você pode ver vários detalhes do alerta no cabeçalho do formulário.

   Cabeçalho do formulário Ativos em risco

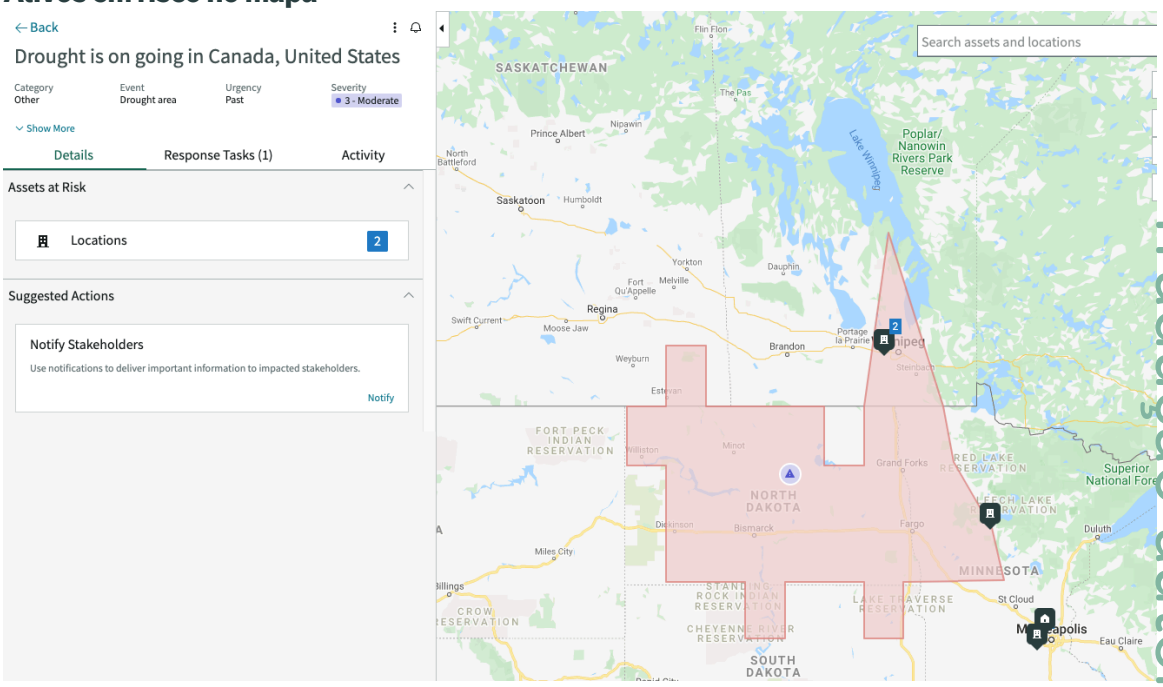
   - O título do alerta
   - A categoria do alerta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Urgência do alerta, se ele será acionado imediatamente ou se será esperado no futuro
- Sua gravidade em termos de perda
- Sua certeza de quão provável pode atacar
- Origem do feed de alerta
- As coordenadas da área afetada
- A origem ou o site de onde o alerta do feed foi recebido
- Sua descrição

Ativos em risco no mapa



4. Expandir **Ativos em risco** seção para exibir todos os ativos listados que estão em risco.
. **Ativos em risco** lista locais, datacenters e empresas principais que estão na área afetada do alerta. Ele também exibe a contagem de quantos desses ativos são afetados. Você pode exibir a área afetada no mapa e executar qualquer uma das ações sugeridas.

O limite da área afetada do alerta no mapa é marcado na cor malva. Você pode exibir os ativos que estão em risco nesta área afetada no mapa. Se um de seus locais, datacenter ou uma empresa principal for afetado pelo alerta, você poderá editar a zona afetada para incluir o ativo.

5. Para editar uma área afetada, clique no ícone do menu de alerta (⋮).

a. Clique em **Editar área de impacto** opção.

b. No pop-up Editar área afetada que é aberto no mapa, selecione Forma personalizada ou Raio personalizado, dependendo da forma da área afetada.

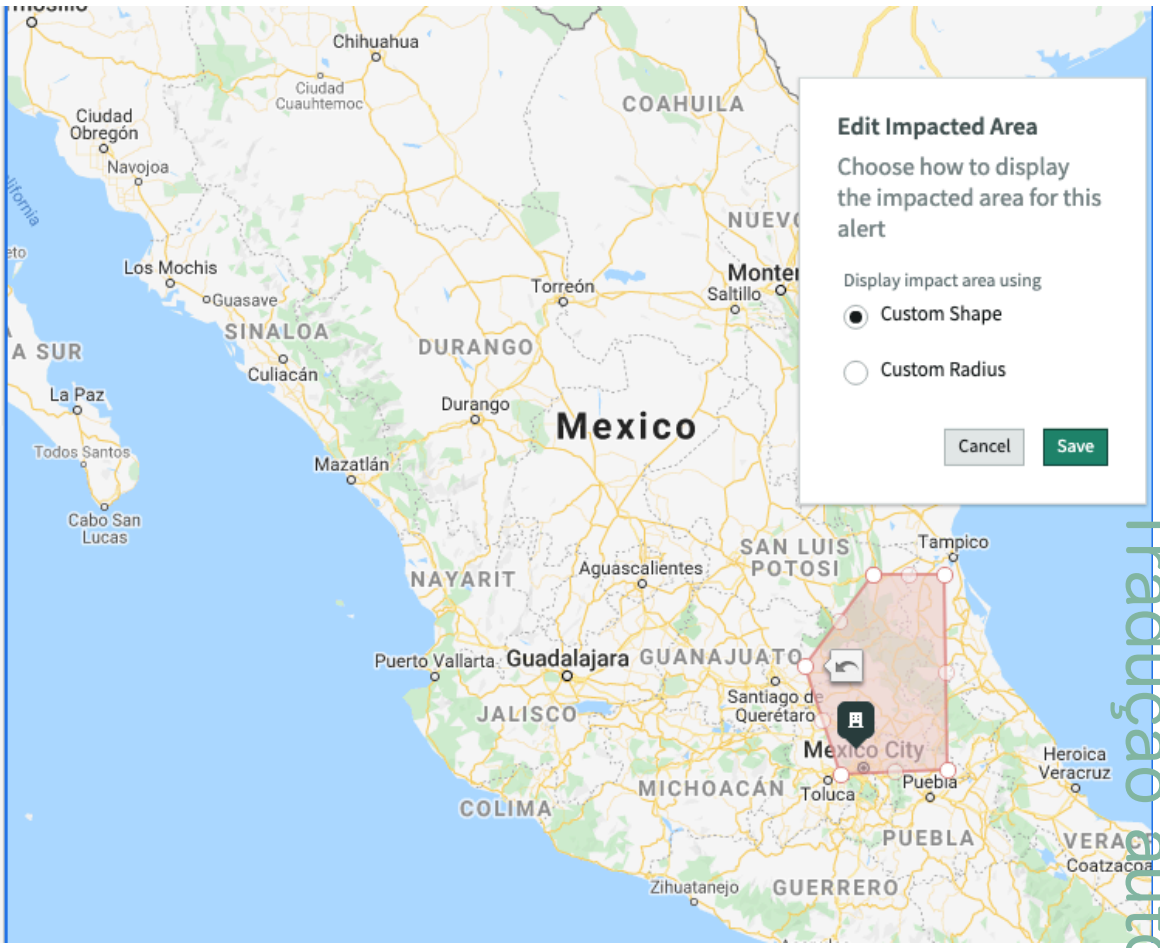
- Forma personalizada: Selecione Forma personalizada se a área afetada for uma forma poligonal.
- Raio personalizado: Se a área afetada for um círculo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique e arraste o vértice no limite da área afetada para incluir o local do ativo.

Editar área afetada



d. Clique em **Salvar**.

6. Salve ou marque o URL do alerta para abrir a exibição detalhada do alerta diretamente a qualquer momento.
7. Clique em um cartão de ativo, como um local ou datacenter no **Ativos em risco** seção.
   A exibição de lista dos registros é aberta em uma nova guia.
8. Para exibir os detalhes do ativo, clique no link para o registro no **Nome** coluna.
   Você pode exibir os detalhes completos do ativo, incluindo latitude e longitude.

Notifique as partes interessadas e inicie fluxos de trabalho de resposta

Notifique as partes interessadas e inicie vários fluxos de trabalho para as equipes de recuperação em sua organização e ajude-as a responder à ameaça e a tomar as ações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de GCN ou gerente de programas de GCN

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Mapa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em um registro de alerta.

   Como gerente de crise, ao exibir os alertas e sua gravidade, você pode iniciar ações apropriadas e acionar fluxos de trabalho de Gestão de crises para que as respectivas partes interessadas respondam e ajam sobre a crise. . **Ações sugeridas** a seção lista várias respostas que você pode iniciar.

   Notificar partes interessadas

   Notifique partes interessadas importantes sobre os ativos que estão em risco devido ao alerta.

   Declarar um evento de crise

   Inicie um evento para ativar as tarefas de recuperação para recuperar os ativos com uma equipe de recuperação.

4. Para notificar uma parte interessada sobre a crise iminente por e-mail, clique em **Notificar** Botão no cartão Notificar partes interessadas.
   Na janela modal que é aberta, identifique a pessoa ou pessoas interessadas e comunique as informações a elas. É um processo de duas etapas, em que você identifica o público e rascunho de um e-mail para enviá-lo a ele.

   a. Selecione um público na lista no pop-up Notify Stakeholders.
      Você pode selecionar um público adicional na lista que você acha que também deve ser notificado.

   b. Clique em **Avançar**.

   c. Na Etapa 2 do processo, verifique os detalhes do alerta e elabore um e-mail adequadamente no **Corpo do e-mail** campo.

   d. Clique em **Enviar notificação** botão.
      Você recebe uma mensagem de que a ação foi executada.

5. Para ativar um plano de continuidade de negócios ou recuperação de desastre para os locais afetados, clique em **Declarar crise** No cartão Declarar um evento de crise.

   a. Insira uma breve descrição do evento de crise na janela modal Declarar um evento de crise que é aberta.

   b. Clique em **Avançar**.

   c. Selecione os ativos em risco que estão dentro do raio do alerta de ameaça.

   d. Clique em **Iniciar evento de crise** botão.

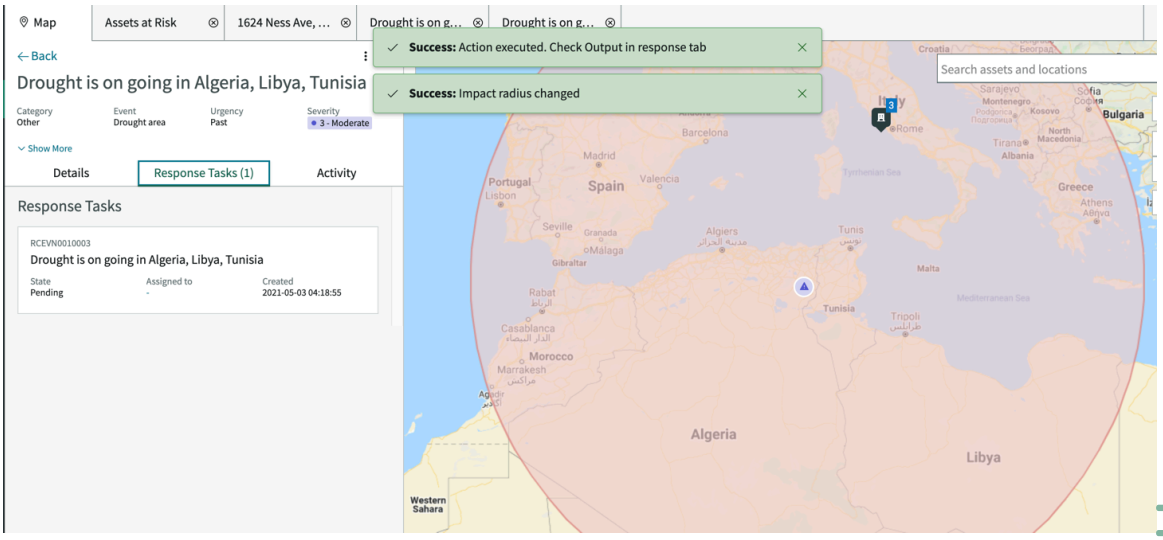
   Quando você aciona essas ações, scripts separados são executados para acionar a ação de notificação de alerta e a declaração do evento de crise. Uma mensagem é exibida para confirmar que suas ações foram executadas. Você pode navegar até **Tarefas de resposta** para exibir os detalhes da ação e do evento de recuperação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] relacionada ao evento [sn_recovery_event].

Declarar um evento de crise



O que Fazer Depois

1. Se for um evento de recuperação, clique em qualquer lugar no cartão Tarefas de resposta para acessar os detalhes do evento.
2. Em **Detalhes** do evento, atualize os detalhes, se necessário.
3. Clique em **Iniciar evento** botão. O evento da crise é ativado. Todos os planos associados a este evento de recuperação e as tarefas associadas a ele são definidos como ação. O fluxo de trabalho da Gestão de crises começa a recuperar os ativos afetados. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um evento de crise .

   Todos os ativos em risco são copiados para a tabela Ativos de evento [sn_recovery_event_asset] relacionada ao evento [sn_recovery_event].

Integração da Gestão de crises com a Everbridge

Você pode integrar a Gestão de crises no Gestão de continuidade de negócios Aplicação com sistema de notificações Everbridge. O sistema Everbridge permite que você envie notificações de emergência para indivíduos ou grupos de pessoas alertando-os de uma emergência iminente. Ele fornece uma notificação unidirecional e comunicação bidirecional por meio de canais de entrega devidamente estabelecidos.

Gestão de crises em Gestão de continuidade de negócios A aplicação usa Everbridge para direcionar determinadas atividades de resposta a crises. Essa integração ajuda a enviar notificações sobre eventos críticos para as partes interessadas e coordena as respostas deles em um canal de entrega bidirecional eficaz.

Para enviar uma notificação, você precisa de contatos, grupos e canais de entrega corretos. Os canais de entrega são criados e armazenados no Everbridge e você precisa importar esses canais de entrega para o ID da sua organização específica. Esses canais de entrega são usados para enviar notificações e criação de contato.

Configurar etapas para notificação de emergência

A configuração do recurso Notificação de emergência requer que você, como administrador de GCN, configure determinados dados de pré-requisito. As etapas de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ajudam você a estabelecer uma conexão consistente com a Everbridge e um fluxo de trabalho de entrega de notificação bem-sucedido no lado da Everbridge.

As configurações a seguir devem ser configuradas para que diferentes usuários usem o espaço Gestão de crises para enviar uma notificação de emergência e monitorar o fluxo de trabalho de notificação:

- Para criar uma conexão e autenticar suas credenciais com o Everbridge, consulte Criar conexão e autenticar credencial com Everbridge .
- Para obter os detalhes de entrega dos contatos da Everbridge e usá-los para enviar notificações, consulte Importar canais de entrega da Everbridge .
- Para obter os detalhes sobre o tipo de contatos do Everbridge, consulte Importar tipos de registro do Everbridge .
- Para pré-configurar um modelo de notificação para enviar um e-mail ou SMS para seus contatos, consulte Defina um modelo para notificação de emergência .
- Para criar contatos para enviar a notificação, consulte Crie contatos para notificações de emergência .
- Para configurar regras na filtragem dos contatos da tabela de usuários, consulte Criar regras de importação de contato .
- Para criar um grupo de contatos, consulte Crie um grupo de contato de notificação .

Este é um diagrama de fluxo que mostra como as diferentes etapas de configuração estão conectadas para a integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de configuração de notificação de emergência



Criar conexão e autenticar credencial com Everbridge

Como primeira etapa, estabeleça uma conexão e autentique suas credenciais de login com uma instância do Everbridge para enviar uma notificação usando um canal de entrega. Esta conexão não só ajuda você a enviar, mas também a receber comunicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Alias de credencial e conexão**.
2. Clique em **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome da conexão	O nome da conexão. Insira Conexão Everbridge.
URL de conexão	Endereço base da API Everbridge.
ID da organização	ID da organização de Everbridge.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode obter o ID da organização da instância do Everbridge.
ID do modelo de incidente	ID exclusivo do modelo de incidente do Everbridge. **Nota:** Você pode obter o ID da instância do Everbridge.
Nome da Credencial	Nome da credencial do Everbridge.
Nome do usuário	Nome de usuário da API em Everbridge.
Senha	Senha para validar e estabelecer conexão.

4. Clique em **Criar**.

Importar canais de entrega da Everbridge

Depois de configurar a conexão e as credenciais com o Everbridge, você deve importar os canais de entrega do Everbridge. O envio de notificações é facilitado por meio desses canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Descobrir como entrar em contato ou se conectar com as partes interessadas no momento da crise pode ter muitos desafios. Suas notificações podem não chegar a eles, pois eles podem não usar mais os métodos de entrega pelos quais você está tentando. Ter canais de entrega importados para alcançar seus contatos e grupos selecionados torna seu serviço de notificação muito mais seguro e gerenciável.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Canais de entrega**.
2. Clique em **Importar**.
   Todos os canais de entrega são importados da Everbridge com sucesso. Se for bem-sucedido, você receberá uma mensagem de confirmação, caso contrário, uma mensagem de erro.

Importar tipos de registro do Everbridge

Importe os tipos de registro para o ID da sua organização do Everbridge e use-os para criar contatos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tipos de registro são informações armazenadas em Everbridge que são necessárias para criar contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Tipos de registros**.
2. Clique em **Importar**.
   Os tipos de registro para o ID da sua organização com a categoria são importados do Everbridge. Se importado com sucesso, você receberá uma mensagem de confirmação, caso contrário, uma mensagem de erro.

Defina um modelo para notificação de emergência

Crie um modelo com informações predefinidas que você pode usar para enviar notificações rapidamente para seus usuários em uma emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode definir um modelo de elaboração de informações de e-mail para uma crise de emergência específica que pode atingir um local ou instalação de negócios especificamente.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de notificação do Everbridge** > **Modelos de notificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de notificação.
Descrição	Anotação resumida sobre a finalidade do modelo.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento da notificação.
Mensagem SMS	Mensagem enviada por SMS.

4. Clique em **Enviar**.

Crie contatos para notificações de emergência

Use ServiceNow Lista de usuários para criar contatos manualmente e sincronizar os contatos com o Everbridge para enviar notificações de emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar o contato a partir da lista de usuários, você pode atualizar os contatos e sincronizá-los com o Everbridge.

Os canais de entrega são importados do Everbridge para a tabela de canais de entrega. Usando os canais de entrega importados, você pode criar manualmente detalhes de entrega do contato ou o administrador do sistema pode fazer uma importação fácil.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Contatos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Origem	○ Se você criou o contato manualmente na lista Usuários, ele será Manual. ○ Se você usou a regra de sincronização para criar contato, será a regra de sincronização.
Última sincronização em	Preenche automaticamente a data em que o contato foi sincronizado pela última vez com o Everbridge.
ID do contato	ID exclusivo do contato.
Status da sincronização	O padrão é **Novo** quando o contato é criado. O status também pode ser: ○ **Sucesso** : Quando o contato é sincronizado com sucesso com o Everbridge. ○ **Erro** Se houver um erro na sincronização. ○ **Atualizado** : Se o contato ou os detalhes da entrega foram modificados.
Usuário	Referência do usuário da tabela Usuários [sys_user].
ID de contato externo	ID do contato em Everbridge.
Erro de sincronização	Erro ao sincronizar o contato com o Everbridge.

Você pode excluir um contato que você criou manualmente da tabela Usuário. No entanto, o contato deve estar em **Novo** estado. Se o registro de usuário referenciado for excluído, um trabalho agendado executado semanalmente excluirá o contato da tabela Contatos.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para criar detalhes de entrega para o contato que você criou, clique em **Novo** em **Detalhes da entrega** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o canal de entrega na lista que você importou.

b. Insira um valor.
Se o canal de entrega for e-mail, insira um ID de e-mail.

c. Insira a ordem de preferência na qual os canais de entrega são priorizados para enviar notificações.

d. Clique em **Enviar**.

6. Para importar contatos usando uma regra de sincronização, você deve primeiro crie uma regra de importação de contato .
7. Para importar contatos com base em regras de sincronização de contato, clique em **Importar usuários** botão.
Atualize a página do formulário para obter a lista importada de usuários.

   Importar usuários A ação lê a tabela Usuários [sys_user] com base nas regras de sincronização de contato e cria um registro na tabela Contatos.

8. Para sincronizar sua lista de contatos com a do Everbridge, clique em **Sincronizar com Everbridge** botão.
Depois que os contatos são sincronizados com o Everbridge, o status da ação de sincronização é registrado no **Status da sincronização** campo. O ID exclusivo dos contatos sincronizados com sucesso no Everbridge é registrado como **ID de contato externo** Da tabela Contatos.

Criar regras de importação de contato

Crie uma regra de importação de contato a ser aplicada na tabela Usuário e filtre usuários como contatos para notificações de emergência.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A regra de importação de contato é aplicada na tabela padrão que é a tabela Usuário [sys_user]. A referência de usuário exclusiva que é o sys_id da tabela do usuário e o ID de contato exclusivo da tabela Contatos que é sincronizada com o Everbridge são mapeados.

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Regras de importação de contato**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regras de importação de contato

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de importação.
Tabela	O padrão é a tabela Usuário [sys_user]
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela Usuário para filtrar registros.
Tipo de registro	Categoria padrão do tipo de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mapeamento de usuário	Referência de usuário exclusiva da tabela Usuários.
Mapeamento de ID de contato	ID exclusivo de cada contato usado para sincronizar com o Everbridge.

4. Clique em **Enviar**.

Crie um grupo de contato de notificação

Crie um grupo de contato de notificação usando ServiceNow AI Platform grupos. Use os membros do grupo como contatos para notificação de emergência. Sincronize os membros do grupo como contatos com o Everbridge e rastreie os membros não sincronizados como exceções.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do BCM (sn_gcn.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Configuração de contato do Everbridge** > **Grupos de contato de notificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de contato de notificação

Campo	Descrição
Grupo	Referência à tabela Grupo de usuários.
Status da sincronização	O padrão é **Novo** quando o grupo é criado. ○ **Sucesso** : O grupo de contato foi sincronizado com sucesso com o Everbridge. ○ **Erro** Se houver um erro na sincronização. ○ **Atualizado** Se o grupo de contato for modificado.
Última sincronização em	Preenche automaticamente a data em que o grupo foi sincronizado pela última vez com o Everbridge.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para sincronizar o grupo com os grupos em Everbridge, clique em **Sincronizar grupos com o Everbridge** .
   Atualize a página para obter o status sincronizado do grupo.

   Se um grupo não tiver sido sincronizado com o Everbridge, você receberá uma mensagem de erro.
6. Para exibir os nomes dos membros do grupo que não foram sincronizados com o Everbridge, clique em **Exceções de usuário do grupo** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:
Há cinco membros em um grupo, dos quais quatro membros já estão sincronizados com o Everbridge e existem como contatos. Quando você sincroniza o grupo, um grupo é criado no Everbridge com os quatro membros do grupo sincronizados. No entanto, o membro único não sincronizado é registrado como uma exceção exibindo uma mensagem sobre o motivo da falha na sincronização.

Primeiro, você pode sincronizar este contato específico e, em seguida, o grupo com o Everbridge.

Crie uma notificação de emergência e monitore seu fluxo de trabalho

Use **Notificação de emergência** No espaço de eventos para criar uma notificação para um evento de crise ou um evento de exercício em que o método de exercício é funcional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Envie uma notificação de evento do espaço que aciona um fluxo de trabalho completo de atividades do **Rascunho** . **Concluído** estado em Everbridge, onde todas as atividades podem ser monitoradas no espaço.

Quando você envia uma notificação de emergência do espaço, a ação cria um incidente e uma notificação para o incidente em Everbridge a ser enviado para os contatos e grupos certos.

Procedimento
1. Navegar até **Continuidade de negócio** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Clique em **Pendente** estado na lista Eventos de crise.

   Nota: . **Método de exercício** . **Funcional** , em seguida, você pode criar uma notificação de emergência para um evento de exercício.

4. Clique no link para o registro do evento no **Número** coluna.
5. Clique em **Notificações de emergência** lista relacionada.
6. Clique em **Nova**.
   O novo formulário de notificação é aberto em uma guia separada.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova notificação

Campo	Descrição
Descrição resumida	Título da notificação de emergência
Modelo	Modelo pré-configurado que tem o assunto do e-mail e os canais de entrega para os contatos.
Estado da notificação	Estado da notificação no ServiceNow espaço.
Status da comunicação	Estado da notificação em Everbridge.
Descrição	Descrição da notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contatos e grupos	
Contatos	Pessoas para as quais a notificação é enviada. Os contatos sincronizados com o Everbridge são listados.
Grupos de contato de notificação	Grupos de contato para os quais a notificação é enviada. Os grupos de contatos sincronizados com sucesso são listados.
Configurações	
Confirmação necessária	Opção se uma confirmação for necessária do contato para a notificação recebida.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Detalhes da mensagem	
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação. Se um modelo for selecionado, os detalhes da mensagem serão preenchidos automaticamente a partir do modelo.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento da notificação.
Mensagem SMS	Mensagem enviada por SMS.

A notificação que você cria está em **Rascunho** fase.

8. Para salvar a notificação e enviá-la mais tarde, clique em **Salvar** .
9. Para excluir a notificação que está em **Rascunho** fase, clique em **Excluir** .
10. Clique em **Enviar**.

    A ação de envio cria uma notificação no Everbridge.

    Quando você cria e envia uma notificação para um evento de crise no espaço, um incidente correspondente é criado junto com uma notificação no Everbridge.

11. Para saber se há erros no envio da notificação, atualize a página.
    Se houver um erro no envio, o **Estado da notificação** move para **Erro** .
12. Para obter o estado do Everbridge para a notificação enviada aos contatos no **Status da comunicação** clique em **Obter status da resposta** botão.
    . **Resumo** exibe a lista de contatos e grupos para os quais a notificação foi enviada e suas respostas. Ele também exibe o número de contatos que não puderam ser contatados, o número de contatos que reconheceram a notificação e o número de confirmações pendentes. Essas informações são recuperadas do Everbridge e exibidas no seu espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da notificação enviada aos contatos



Enviado para

Número de contatos para os quais a notificação foi enviada.

Inacessível

Número de contatos para os quais a notificação não foi enviada.

Reconhecido(a)

Número de contatos que reconheceram o recebimento da notificação.

Confirmação pendente

Número de contatos que não confirmaram o recebimento da notificação.

Confirmação atrasada

Número de contatos que confirmaram o recebimento da notificação após o término da duração da notificação.

Se houver muitos contatos para os quais a notificação não pôde ser entregue, crie outra notificação para o mesmo evento de crise. Desta vez, você pode enviar para uma equipe de gerentes, pois a notificação anterior não atingiu muitos contatos.

Antes de enviar um evento para aprovação, todas as notificações em andamento devem ser encerradas.

a. Para excluir uma notificação que está em **Rascunho** ou **Erro** clique no link para o registro de notificação de emergência no **Número** coluna.

Nota: Não é possível excluir uma notificação que está em **Tentando enviar** , **Em andamento** ou **Concluído** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Clique em **Excluir** no ícone mais ações ( ).

Nota: Agora que o evento está encerrado e o incidente correspondente em Everbridge também está encerrado, você não pode criar mais notificações para este evento.

Status do fluxo de trabalho da notificação de emergência

A tabela lista os diferentes estados para os quais a notificação de emergência prossegue no lado do Everbridge. Você pode rastrear a entrega da notificação e monitorar seu status no espaço até que ela seja entregue com sucesso aos contatos do lado do Everbridge.

Fluxo de status da notificação de emergência

Uma notificação de emergência que você cria para um evento de crise, quando enviada para a Everbridge, cria um incidente correspondente junto com uma notificação. A descrição resumida do evento no espaço é criada como um incidente com uma notificação no Everbridge.

Estado da notificação

A notificação de emergência que é criada e enviada de ServiceNow Gestão de continuidade de negócios o espaço é rastreado no **Estado da notificação** campo.

Status da comunicação

A notificação de emergência que é recebida em Everbridge e as diferentes fases para as quais ele se move até ser entregue são rastreadas no **Status da comunicação** campo.

Status do fluxo de trabalho de notificação de emergência

Estado da notificação	Status da comunicação
Rascunho : Rascunho é armazenado no espaço.	
Tentando enviar : A notificação está sendo enviada do espaço.	
Erro Erro ao criar a notificação no Everbridge.	
Em andamento Notificação criada com sucesso em Everbridge.	**Ativo** : Uma notificação é criada e está ativa. Um incidente e uma notificação para o incidente são criados. A notificação permanece ativa pela duração definida em Everbridge.
	Enviado : Depois que a duração definida tiver decorrido, o estado será movido para Enviado.
Concluído : A notificação foi enviada.	
	Interrompido A notificação foi interrompida de ser enviada.

Enviando notificações com Everbridge

Você pode enviar uma notificação de emergência com Everbridge em Espaço configurável da GCN e informar as partes interessadas sobre um evento de crise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Normalmente, o gerente do programa de GCN envia as notificações de emergência para as partes interessadas. Para obter mais informações sobre como criar uma notificação de emergência, consulte Criar notificações de emergência.

Informações adicionais em Everbridge

- Para obter informações sobre notificações de emergência em Everbridge, consulte Notificações de emergência em Everbridge.
- Para obter informações sobre as tarefas de configuração do Everbridge, consulte Configuração para Everbridge notificações.

Status do fluxo de trabalho das notificações de emergência

Quando você envia uma notificação de emergência para um evento de crise com Everbridge ele cria um incidente correspondente junto com uma notificação. Você pode rastrear a entrega da notificação e monitorar seu status em Espaço de continuidade de negócios até que seja entregue com sucesso aos contatos de Everbridge.

Fluxo de status para uma notificação de emergência

O fluxo de status de uma notificação de emergência lista diferentes estados de uma notificação de emergência no Everbridge. A descrição resumida do evento em Espaço de continuidade de negóciosé criado como um incidente com uma notificação em Everbridge.

Estado da notificação

A notificação de emergência que é criada e enviada do ServiceNow Gestão de continuidade de negócios Espaçoé rastreado em **Estado da notificação** campo.

Status da comunicação

A notificação de emergência recebida em Everbridge e as diferentes fases para as quais ele se move até ser entregue são rastreadas no **Status da comunicação** campo.

Status do fluxo de trabalho de notificação de emergência

Estado da notificação	Status da comunicação
Rascunho : O rascunho da notificação é armazenado em Espaço de continuidade de negócios.	**Nenhum(a)**
Tentando enviar : A notificação está sendo enviada de Espaço de continuidade de negócios.	**Nenhum(a)**
Erro : Ocorre um erro ao criar a notificação em Everbridge.	**Nenhum(a)**
Em andamento : A notificação foi criada com sucesso em Everbridge.	**Ativo** : Uma notificação é criada e está ativa. Um incidente e uma notificação para o incidente são criados. A notificação permanece ativa pela duração definida em Everbridge.
Interrompido	**Interrompido** A notificação foi interrompida de ser enviada.
Enviado	**Enviado** : Depois que a duração definida tiver decorrido, o estado será movido para Enviado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do fluxo de trabalho de notificação de emergência

Estado da notificação	Status da comunicação
Concluído : A notificação foi enviada.	**Concluído** : O estado passa para Concluído.

Criar notificações de emergência

Crie uma notificação de emergência em Espaço UIB da GCN. Em seguida, você pode usar Everbridge notificar as partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

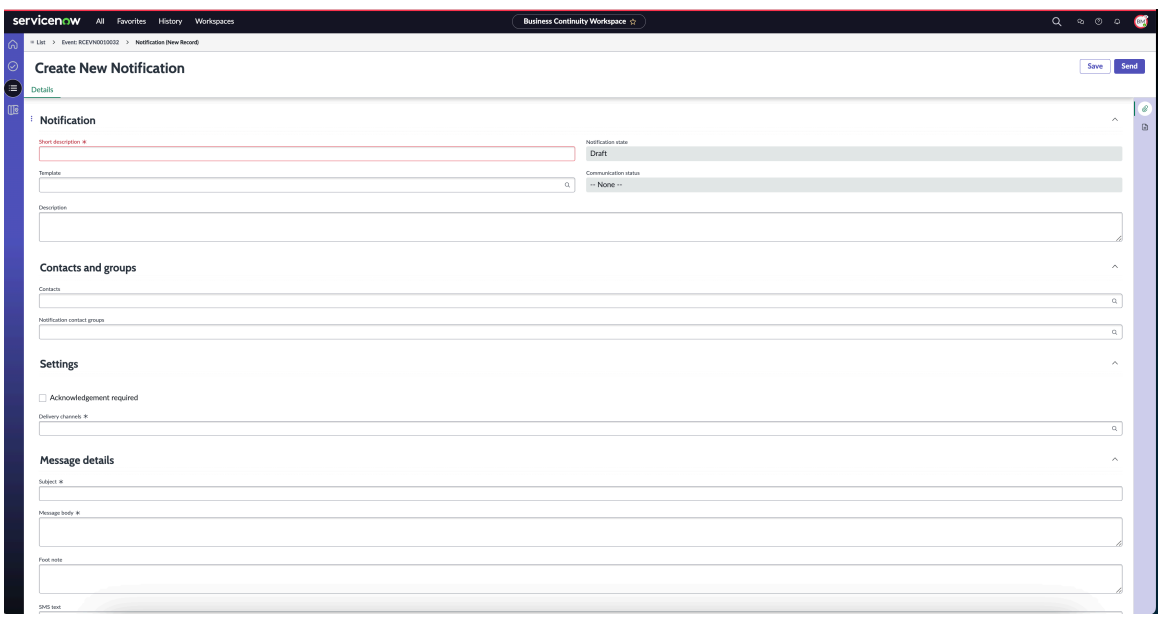
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de continuidade de negócio**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Eventos de crise** em **Pendente** estado.

   Nota: . **Método de exercício** . **Funcional** , em seguida, você pode criar uma notificação de emergência para um evento de exercício.

3. Selecione o link para o registro do evento no **Número** coluna.
4. Selecione **Notificações de emergência** guia.
5. Selecione **Novo**.

   O formulário Nova notificação é mostrado no exemplo a seguir.

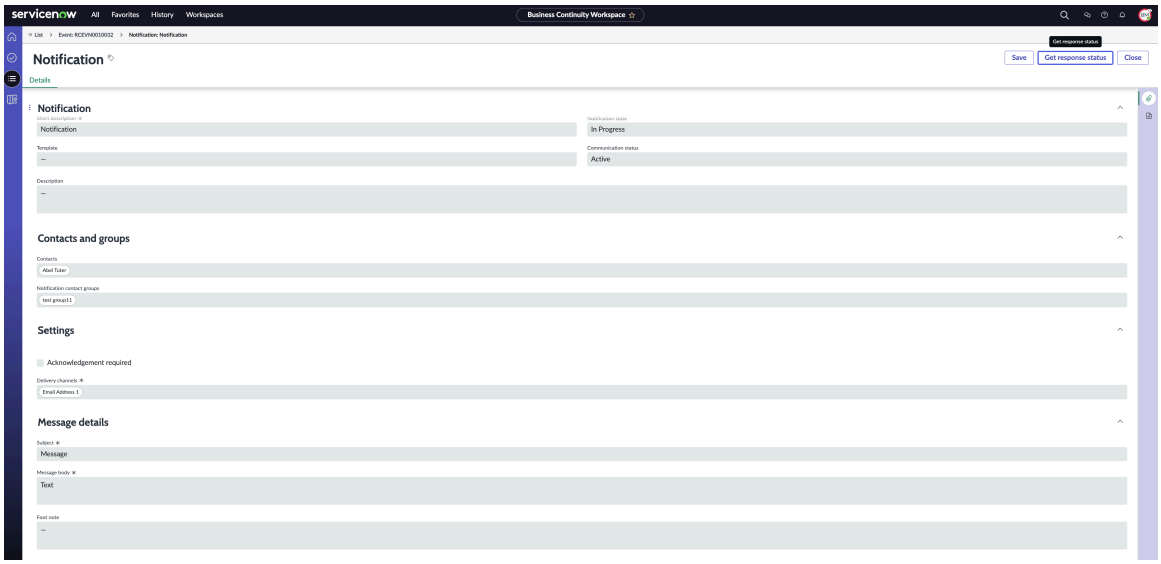


6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário Criar nova notificação.
7. Para salvar a notificação e enviá-la mais tarde, selecione **Salvar** .
8. Selecione **"Enviar"**.

   Cria uma notificação em Everbridge conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você cria e envia uma notificação para um evento de crise em Espaço de continuidade de negócios um incidente correspondente é criado junto com uma notificação em Everbridge.

9. Para saber se há erros no envio da notificação, atualize a página.
   Se a notificação não for enviada devido a um erro, o estado Notificação será movido para **Erro** .
10. Para receber o estado Everbridge para a notificação enviada aos contatos no **Status da comunicação** campo, selecione **Obter status da resposta** .

    Antes de enviar um evento para aprovação, todas as notificações que são **Em andamento** deve ser encerrado.

    a. Para excluir uma notificação que está em **Rascunho** ou **Erro** estado, selecione o link para o registro de notificação de emergência no **Número** coluna.

    > **Nota:** Não é possível excluir uma notificação que está em **Tentando enviar** , **Em andamento** ou **Concluído** estado.

    b. Selecione **Excluir** em **mais** ícone ações.

    > **Nota:** Agora que o evento está encerrado e o incidente correspondente em Everbridge também está encerrado, você não pode criar mais notificações para este evento.

11. Selecione **Save** (Salvar).
    Você pode salvar a notificação de emergência.

Formulário Criar nova notificação

Use o formulário Criar nova notificação em Espaço UIB da GCN para adicionar detalhes sobre uma notificação de emergência.

Formulário Criar nova notificação

Campo	Descrição
Descrição resumida	Título da notificação de emergência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova notificação

Campo	Descrição
Modelo	Modelo pré-configurado que tem o assunto do e-mail e os canais de entrega para os contatos.
Estado da notificação	Estado da notificação no ServiceNow espaço.
Status da comunicação	Estado da notificação em Everbridge.
Descrição	Descrição da notificação.
Contatos e grupos	
Contatos	Pessoas para as quais a notificação é enviada. Contatos sincronizados com sucesso Everbridge estão listados.
Grupos de contato de notificação	Grupos de contato para os quais a notificação é enviada. Os grupos de contatos sincronizados com sucesso são listados.
Configurações	
Confirmação necessária	Opção se uma confirmação for necessária do contato para a notificação recebida.
Canais de entrega	Canais de comunicação usados para enviar a notificação.
Detalhes da mensagem	
Assunto	Título da notificação.
Corpo da mensagem	Mensagem de texto introdutória para a notificação. Se um modelo for selecionado, os detalhes da mensagem serão preenchidos automaticamente a partir do modelo.
Nota de rodapé	Mensagem de encerramento da notificação.
Mensagem SMS	Mensagem de texto enviada por SMS (Short Message Service, serviço de mensagens curtas).

Tradução automática

Referência do GCN

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades instaladas com o. Gestão de continuidade de negócios aplicação.

Componentes instalados com Gestão de continuidade de negócios

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do aplicativo Gestão de continuidade de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
Administrador do GCN [sn_bcm.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas, incluindo os dados principais.	• sn_bcp.plan_admin • sn_grc_workspace.admin • sn_crisis_ebn.admin • sn_grc_workspace.task_admin • sn_data_registry.admin • sn_grc_doc_design.admin • sn_bcm.core_manager • sn_irm_shared_cmn.word_template_creator • dependency_views • sn_smart_asmt.template_manager: Fornece acesso para criar um modelo de avaliação inteligente. • sn_bia.bia_admin • sn_bcm.program_manager • sn_grc_appr.admin **Nota:** . GCN o administrador contém Configurador de aprovadores função de administrador, mas não contém Configurador de aprovadores função do desenvolvedor. Por motivos de segurança, o. Configurador de aprovadores o administrador tem acesso de leitura ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. . Configurador de aprovadores função de desenvolvedor no Configurador de aprovadores para GRC, você criou e grava acesso ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. Para obter mais informações sobre as funções no Configurador de aprovadores para GRC aplicação, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.	Gestão de continuidade de negócios - Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
GCN Gerente de programas [sn_bcm.program_manager]	Criar, ler, gravar e excluir acesso a todos GCN tabelas de aplicações.	• sn_bia.bia_manager • sn_bcp.plan_manager • sn_recovery.event_manager • sn_bcm.core_viewer • workspace_user • service_viewer • sn_bcp.plan_contributor • sn_smart_asmt.actor: Contém uma função de ator de avaliação inteligente para conceder acesso de atualização à instância de avaliação inteligente. • sn_smart_asmt.reassign: Contém a função de reatribuição de avaliação inteligente.	Gestão de continuidade de negócios - Core
GCN Planejador [sn_bcm.planner]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todos os BCPs, tendências, exercícios e eventos de crise criados ou pertencentes ao planejador.	• sn_smart_asmt.actor: Contém uma função de ator de avaliação inteligente para conceder acesso de atualização à instância de avaliação inteligente. • canvas_user • sn_bia.bia_planner • sn_crisis_ebn.user • service_viewer	Gestão de continuidade de negócios - Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
	Nota: Se você tiver a função de planejador de GCN e não for o proprietário do exercício, não poderá remover os ativos de um exercício ou remover um plano do exercício, mas poderá adicionar os ativos ou um plano. Além disso, se você não for o proprietário do plano, só poderá adicionar os planos aprovados em um exercício ou evento de crise.	• sn_recovery.event_user • sn_bia.bia_viewer • sn_smart_asmt.reassign: Contém a função de reatribuição de avaliação inteligente. • workspace_user • sn_bcp.plan_contributor	
GCN Colaborador [sn_bcm.contributor]	• Acesso de leitura a todas as tabelas de tendências, exercícios e eventos de crise. • Acesso de leitura a tabelas BCP se o colaborador estiver incluído na lista de colaboradores. • Crie e exclua dependências existentes quando o	• sn_bia.bia_contributor • service_viewer • sn_smart_asmt.reassign: Contém a função de reatribuição de avaliação inteligente. • sn_bcm.core_viewer • sn_smart_asmt.actor: Contém uma função de ator de avaliação inteligente para conceder acesso de atualização à instância de avaliação inteligente.	Gestão de continuidade de negócios - Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
	grupo estiver no estado pendente. • Acesso de gravação aos campos de RTO, RPO e estado da categoria de dependência, duração da interrupção dos campos editáveis de RTO e RPO e campos editáveis de avaliação de dependência. • Atualize o estado de avaliação de RTO, RPO e dependência. • Observe que o campo colaborador não é um campo regular no formulário. Não é possível usar o asterisco (*) para executar uma pesquisa nos colaboradores.		
GCN Visualizador [sn_bcm.viewer]	Exibir todos os dados do GCN aplicações.	• sn_fam.user • canvas_user • service_viewer • sn_crisis_ebn.viewer • workspace_user • sn_bcp.plan_viewer • sn_bia.bia_viewer	Gestão de continuidade de negócios - Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
		• sn_bcm.core_viewer • sn_recovery.event_viewer	
BCM core_viewer [sn_bcm.core_viewer]	Função do visualizador principal do BCM que pode ler o modelo de avaliação inteligente.	• sn_grc_workspace.task_reader • sn_smart_asmt.assessment_reader: Contém uma função de leitor de avaliação inteligente para conceder acesso de leitura à instância de avaliação inteligente. • sn_smart_asmt.template_reader: Contém uma função de leitor de modelo de avaliação inteligente. • sn_data_registry.reader • sn_grc_workspace.user • sn_grc_rel_config.reader	
GCN Membro da equipe de recuperação [sn_gcn.recovery_team_member]	Exiba a lista de tarefas de recuperação para eventos de crise e exercícios atribuídos pelo GCN Gerente de programas.	• sn_recovery.event_member • sn_recovery.event_viewer • sn_bcp.plan_viewer • sn_bcm.core_viewer	Gestão de continuidade de negócios - Core
Gerente de plano de BCP [sn_bcp.plan_manager]	Crie, leia, grave e exclua acesso em todos os planos.	• sn_doc.writer • fd_read_flows	
BIA Manager [sn_bcp.plan_manager]	Crie, leia, grave e exclua acesso em todos os desvios.	sn_doc.writer	
Gravador de documentos [sn_doc.writer]	Permissões de leitura e gravação para os modelos de documento.	• sn_doc.reader • doc_page_number_config_writer • doc_toc_config_writer • localization_editor	
Administrador de configuração de aprovação [sn_grc_appr.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas de configuração do configurador do aprovador.	**Nota:** Para aprovar um registro de configuração de aprovação no GCN, você deve ter um GCN função. Se você adicionar um usuário com um GCN para o processo de aprovação de um registro de configuração de aprovação, o registro pode se tornar inacessível devido a estar em um estado inacessível.	Business Continuity Management - Configurador de aprovadores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções	Disponível com escopo
Aprovador [sn_grc_appr.approver]	Crie, leia, grave e exclua o acesso à tabela de aprovação.		Business Continuity Management - Configurador de aprovadores

Funções de gestão de crises

Nome	Tipo	Contém as funções	Descrição
sn_recovery.event_manager	Operador	• sn_doc.writer • fd_read_flows	Permite acesso de leitura, gravação, criação e exclusão a todos os eventos de recuperação.
sn_recovery.event_member	Operador Lite	fd_read_flows	Permite acesso de leitura, gravação e criação em eventos de recuperação.
sn_recovery.event_user	Operador	fd_read_flows	Permite acesso de leitura, gravação e criação em eventos de recuperação.
sn_recovery.event_viewer	Operador Lite	fd_read_flows	Permite acesso de leitura em todos os eventos de recuperação.

GCN função de operador lite

Para obter informações sobre GCN função de operador lite, consulte GCN lite Operadores.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
GCN Opção [sn_bcm_choice]	Para GCN administrador para configurar as opções de escolha em GCN aplicações.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Seção de documentação [sn_bcm_document]	Armazena seções de um documento para um plano.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Definição do elemento [sn_bcm_element_definition]	Armazena todos os dados para definições de atividade.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Variável de elemento [sn_bcm_element_variable]	Armazena colunas personalizadas configuradas para uma definição de elemento.	Gestão de continuidade de negócios - Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
Configuração de grade [sn_gcn_grid_configuration]	Armazena a configuração de uma grade específica. Por exemplo, a grade de avaliação de dependência. A configuração de grade pode ter várias configurações de coluna de grade.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Configuração da coluna de grade [sn_grid_column_configuration]	Armazena dados de colunas que devem ser exibidas para uma configuração de grade.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Pergunta de análise de impacto [sn_bcm_impact_analysis_question]	Armazena perguntas de análise de impacto para uma categoria de impacto.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Categoria de impacto [sn_bcm_impact_category]	Armazena os períodos de tempo aplicáveis e o valor máximo de RTO de uma BIA.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Classificação de impacto [sn_bcm_impact_rating]	Armazena as classificações de impacto de uma categoria de impacto.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Cenário de perda [sn_bcm_loss_cenario]	Armazena os elementos afetados em um cenário de perda.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Nível de recuperação [sn_bcm_recovery_tier]	Armazena períodos de tempo de recuperação aplicáveis a um nível de nível de recuperação.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Intervalo de tempo de recuperação [sn_bcm_timeframe]	Armazena a duração de tempo em que um período de recuperação começa.	Gestão de continuidade de negócios - Core
Tarefas de recuperação [sn_bcp_recovery_task]	Armazena as tarefas de atividade de todos os planos de continuidade de negócios e recuperação.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Plano relacionado [sn_bcp_plan_plan]	Armazena planos relacionados para o plano primário no BCP.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Documentação de plano [sn_bcp_document]	Armazena o conteúdo de uma seção de documentação que faz parte de um modelo de plano.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Plano [sn_bcp_plan]	Armazena o status dos planos de continuidade de negócios e recuperação.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Ativos do plano [sn_bcp_plan_asset]	Armazena a lacuna de RPO, RTO, RTA e RTO dos ativos do plano de todos os planos.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
Dependência de ativo relacionado [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Armazena os ativos como itens de configuração que dependem de um cenário de perda do plano.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Planejar cenário de perda [sn_bcp_plan_loss_cenario]	Armazena o relacionamento entre um plano e um cenário de perda.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Tarefa do plano [sn_bcp_plan_task]	Armazena os itens de configuração identificados para uma tarefa de plano.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Estratégia de recuperação [sn_bcp_recovery_strategy]	Armazena a estratégia de recuperação associada a um ativo identificado em um cenário de perda de plano.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Equipe de recuperação [sn_bcp_recovery_team]	Armazena os usuários e grupos atribuídos à equipe de recuperação de um plano.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Modelo de plano [sn_bcp_template]	Armazena as seções do documento, as definições de elemento e os cenários de perda identificados para cada modelo de plano.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento
Origem do relatório de dependência [sn_bia_dependency_report_source]	Armazena colunas que são rastreadas em um relatório. Usado ao criar um relatório ad-hoc na tabela Dependência.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Análise de impacto [sn_bia_analysis]	Armazena todos os dados relacionados ao BIA e ao modelo que ele usa.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Resultado de categoria de impacto [sn_bia_category_result]	Armazena os resultados da categoria de impacto de todos os desvios.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Dependência [sn_bia_dependency]	Armazena os grupos de dependência e os detalhes do item.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Grupo de dependência de impacto [sn_bia_dependency_group]	Armazena definições de elemento ou os grupos de dependência associados a uma BIA.	Business Continuity Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
		- Análise de impacto
Resultado [sn_bia_result]	Armazena o resultado da categoria, a duração da interrupção e os dados de classificação de impacto.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Modelo de AIN [sn_bia_template]	Armazena as categorias de impacto e os grupos de dependência dos quais um processo de negócios depende.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Mapeamento de tempo de pontuação [sn_bia_score_timeframe_mapping]	Armazena os resultados de mapeamento da pontuação de limite e do período de tempo.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Plano ativado [sn_recovery_activated_plan]	Armazena a lista de planos de recuperação ativados em um exercício ou evento real.	Gestão de continuidade de negócios - Gestão de exercícios de recuperação
Evento [sn_recovery_event]	Armazena o status e os detalhes do proprietário dos eventos.	Gestão de continuidade de negócios - Gestão de exercícios de recuperação
Ativos de evento [sn_recovery_event_asset]	Armazena o nome do ativo e o estado se o ativo foi recuperado ou não em um evento real ou de exercício.	Gestão de continuidade de negócios - Gestão de exercícios de recuperação
Tarefa de evento [sn_recovery_event_task]	Armazena os detalhes de status e os designados das tarefas de evento.	Gestão de continuidade de negócios - Gestão de exercícios de recuperação
Ativo afetado para plano ativado [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan]	Mapeia ativos afetados com os planos ativados.	Gestão de continuidade de negócios - Gestão de exercícios de recuperação
Aprovação [sn_recovery_approval]	Armazenar detalhes de aprovação do evento.	Gestão de continuidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição	Instalado com escopo
		de negócios - Gestão de exercícios de recuperação
Configuração de aprovação [sn_grc_appr_approval_configuration]	Armazena informações de configuração de aprovação que se aplicam a qualquer documento de negócios, como BIA, BCP, eventos ou qualquer tabela.	Business Continuity Management - Configurador de aprovadores
Nível de aprovação [sn_grc_appr_approval_level]	Armazena informações de nível de aprovação para uma configuração de aprovação de um documento de negócios.	Business Continuity Management - Configurador de aprovadores
Regra de aprovação [sn_grc_appr_approval_rule]	Armazena informações da regra de aprovação aplicada ao documento de negócios.	Business Continuity Management - Configurador de aprovadores
Aprovação [sn_grc_appr_appr_approval]	Armazena informações dos aprovadores para cada nível de aprovação.	Business Continuity Management - Configurador de aprovadores
Aprovação [sn_bia_approval]	Armazena informações dos aprovadores de BIA para cada nível de aprovação.	Business Continuity Management - Análise de impacto
Aprovação [sn_bcp_approval]	Armazena informações dos aprovadores BCP para cada nível de aprovação.	Gestão de continuidade de negócios - Planejamento

Tradução automática

Propriedades instaladas

Para propriedades instaladas com Gestão de continuidade de negócios aplicação, consulte Propriedades instaladas com o BCM.

Inclusões de script em Gestão de continuidade de negócios

Ao baixar o. Gestão de continuidade de negócios várias inclusões de scripts são adicionadas à sua instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script atualizadas para Zurich versão

Inclusões de script atualizadas para Zurich versão

Inclusões de script	Descrição
ActivePlanCandidateFilter	Contém as funções de utilitário que são usadas no filtro de plano ativo do BCP.
AssessTemplateBIAFieldsUtilBase	Funções usadas na criação do registro AssessmentTemplateBIAFields a partir dos modelos de avaliação selecionados.
AssessTemplateBIAFieldsUtil	Inclusão de script para substituir funções de criação de BIA em AssessmentTemplateBIAFieldsUtilBase.
BCPConstantes	Contém as funções do utilitário que são usadas nas constantes BCP.
BCPDataVisualizationUtilsBase	Contém as funções do utilitário que são usadas na visualização de dados do BCP.
BCPDependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contém a API para atualizar as dependências nos planos.
BCPDOComputationRecordAPIBase	Contém as funções do utilitário que são usadas na base da API de registro de documentação do BCP.
BCPDODocumentationRecordAPI	Contém as funções do utilitário que são usadas nas APIs de registro de documentação do BCP.
BCPRecordIU	Contém as funções de utilitário que são usadas nas páginas de IU de registro BCP.
BCPRecordUIBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base de IU de registro BCP.
BCPRecordAPI	Contém as funções do utilitário que são usadas na API de registro BCP.
BCPTemplateUtilsBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base de utilitários do modelo BCP.
BIAAjaxProcessor	Classe auxiliar para lidar com solicitações Ajax de scripts de cliente. Métodos de implementação:1. Para determinar a visibilidade do campo "Incluir CIA" no formulário Modelo de BIA.2. Para definir o campo "Aplica-se à tabela" com o nome da tabela de origem do elemento primário avaliado.
BIARecordAPIBase	Uma API criada para interagir com registros de BIA. O objetivo desta API é ocultar os detalhes da implementação sobre registros de BIA e fornecer aos consumidores uma API estruturada para recuperar e atualizar dados de registros de BIA.
BIAAssessUIBBase	Classe de utilitário para oferecer suporte às páginas de IU de Avaliação de análise de impacto nos negócios.
BIAUtil	Script para lidar com inserções e atualizações na tabela BIA, incluindo validaçõesDefinir depende do campo da tabela com base na definição do elemento do grupo de dependência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script atualizadas para Zurich versão

Inclusões de script	Descrição
BIASmartAssmentBase	Classe de utilitário para oferecer suporte a todas as funcionalidades de avaliação inteligente.
BIASmartAssessment	Inclusão de script para substituir funções relacionadas à avaliação inteligente no BIASmartAssessmentBase
BIAConstantes	Classe genérica para constantes de BIA
BIACopyUtilBase	Utilitário para copiar BIA existente e gerar um novo BIA no estado de rascunho.
BIARecordCreationUtilBase	Funções usadas na criação de tendências a partir de modelos
BIAFilterUtilBase	Script que contém funções para fornecer qualificadores de referência em tabelas de BIA.
BIADependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contém a API para atualizar as dependências no viés.
SnapshotUpdateStrategyBase	Contém a API para a ação Atualizar dependências e o trabalho agendado.
EventDependencyUpdateStrategyBase	Contém a API para atualizar as dependências nos eventos.
PlanRestAPIResourceUtil	Contém as funções do utilitário que são usadas no utilitário de recursos da REST API do plano BCP.
PlanRestAPIResourceUtil	Contém as funções do utilitário que são usadas no utilitário de recursos da REST API do plano BCP.
PopulateBIAForPlanAsset	Contém as funções de utilitário que são usadas para preencher o BIA do plano e do ativo.
PlanCopyUtilBase	Contém as funções de utilitário que são usadas na base do utilitário de cópia do plano BCP.
PlanUtil	Contém as funções do utilitário que são usadas no utilitário de plano BCP.
PlanCommonUtils	Contém as funções do utilitário que são usadas no utilitário comum do plano.
RecuperarTasksUtil	Contém as funções do utilitário que são usadas no utilitário de tarefas de recuperação do BCP.

Scripts usados para eventos aninhados

Scripts usados

Nome	Descrição
EventTaskGanttUIBase	Classe de utilitário para oferecer suporte à exibição hierárquica de tarefa de evento.
EventTaskGanttUI	Inclusão de script para substituir as funções de exibição hierárquica da tarefa de evento no EventTaskGanttUIBase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts usados

Nome	Descrição
EventSandboxCallableUtilsBase	Classe de utilitário que contém funções chamáveis da área restrita.
EventSandboxCallableUtils	Inclusão de script para substituir funções relacionadas ao evento no EventSandboxCallableUtilsBase.
EventRecordProgressTrackerBase	Classe de utilitário para oferecer suporte à funcionalidade do rastreador de andamento para o evento.
EventRecordProgressTracker	Inclusão de script para substituir funções relacionadas ao rastreador de andamento no EventRecordProgressTrackerBase.
BCMRecuperarConstantes	Classe genérica para constantes de recuperação.
EventRecordAPIBase	Uma API para interagir com o registro de evento.
EventTaskUtil	Classe de utilitário para tarefas de evento.
PlanRecordAPIBase Ativada	Uma API para interagir com o registro de plano ativado.

Estrutura de relação de dados

. Estrutura de relação de dados a aplicação (sn_grc_rel_config) oferece suporte ao GCN Aplicação com a estrutura subjacente para buscar as dependências no viés, nos planos e nos eventos de diferentes origens, como CMDB, BIA e BCP. Começando com Zurich versão, o. Estrutura de relação de dados(sn_grc_rel_config) a aplicação é instalada com GCN aplicação por padrão.

Estrutura para buscar as dependências

. Estrutura de relação de dados(sn_grc_rel_config) armazena as configurações de como um tipo de objeto principal pode se relacionar a outros tipos de objeto. Ele permite que os usuários configurem a origem (nó principal) das atualizações de dependência, configurem seu relacionamento com os nós secundários e busquem as dependências do objeto selecionado.

Um trabalho agendado verifica os dados de configuração do objeto em intervalos regulares e verifica se alguma dependência foi atualizada. Se forem observadas mudanças nas dependências, o trabalho agendado buscará as dependências do objeto selecionado de uma das origens configuradas, como BIA, BCP ou CMDB.

Benefícios do Estrutura de relação de dados

. Estrutura de relação de dados fornece os seguintes benefícios para GCN usuários da aplicação:

- Fornece uma única API para buscar as dependências de diferentes origens.
- Oferece suporte à configuração do nó principal (origem) e mantém seus relacionamentos com os nós secundários, como ativos, riscos e assim por diante.
- Permite que os usuários controlem o desempenho selecionando fontes diferentes.

Funções associadas ao Estrutura de relação de dados

As funções a seguir estão associadas ao Estrutura de relação de dados aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções associadas ao Estrutura de relação de dados

Funções	Descrição
Estrutura de relação de dados administrador [sn_grc_rel_config.admin]	Configura o relacionamento dos tipos de objeto, como o relacionamento do nó principal com os nós secundários.
Estrutura de relação de dados leitor [sn_grc_rel_config.reader]	Exibe os dados dos tipos de objeto conforme definido em Estrutura de relação de dados. **Nota:** Todos GCN os usuários da aplicação têm Estrutura de relação de dados função de leitor.

Tabelas da estrutura

Para oferecer suporte ao Estrutura de relação de dados, as novas tabelas a seguir foram adicionadas e as tabelas existentes foram revisadas.

Tabelas usadas para Estrutura de relação de dados

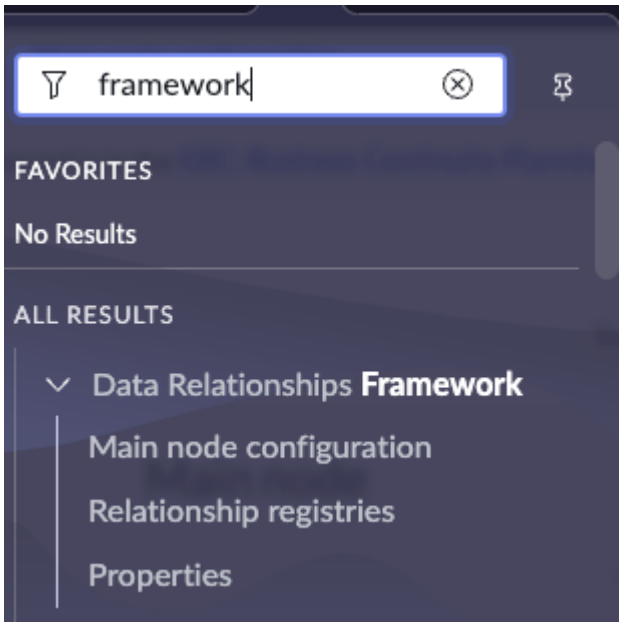
Tabelas novas e existentes	Tabela	Descrição
Nova tabela	Configuração do nó principal [sn_grc_rel_config_main_node_config]	Tabela para armazenar a configuração do nó principal de onde as dependências são obtidas.
Nova tabela	Configuração de relacionamento de nó [sn_grc_rel_config_node_rel_config]	Tabela para armazenar a configuração que determina as dependências do nó principal e dos nós secundários. Ele também mantém uma referência à configuração do nó principal.
Tabela existente	Registros de relacionamento [sn_data_registry_relationship]	Tabela para determinar o relacionamento de um objeto com outros objetos.

Módulos para configurar os relacionamentos

. GCN os usuários da aplicação podem navegar até **Estrutura de relacionamento de dados** no navegador de aplicações e acesse seus módulos para configurar os relacionamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

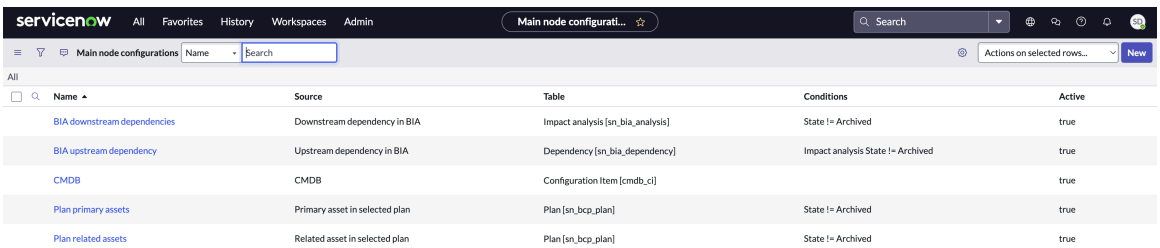


. Estrutura de relação de dados a aplicação consiste nos seguintes módulos:

1. Configuração do nó principal: Configure os detalhes do nó principal, como nome, origem, nome da tabela, condições do filer e assim por diante, conforme mostrado nos exemplos a seguir.



As seguintes configurações de nó principal são fornecidas como origens com o sistema de base, conforme mostrado no exemplo a seguir:



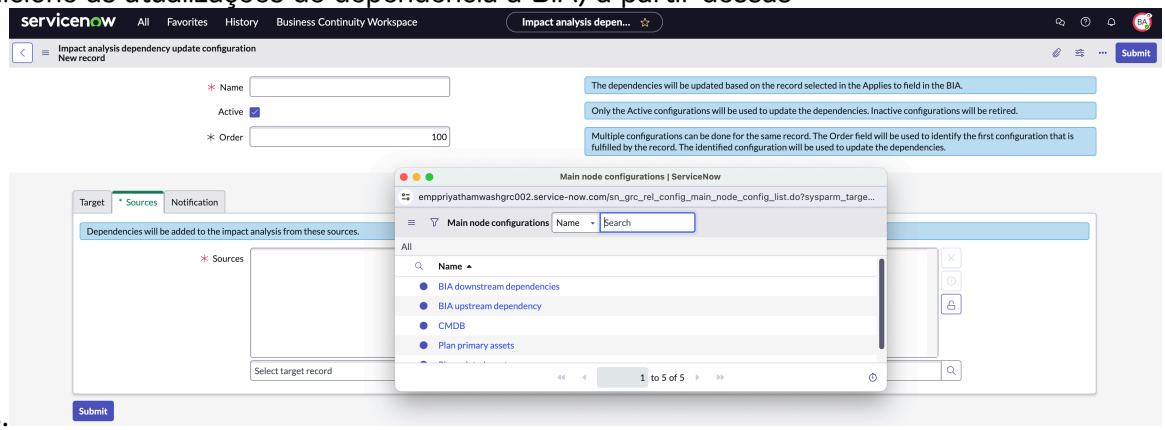
- Dependência ascendente de BIA
- Dependências downstream de BIA
- CMDB
- Ativos primários do plano
- Planejar ativos relacionados

. GCN os administradores usam a configuração do nó principal para executar as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

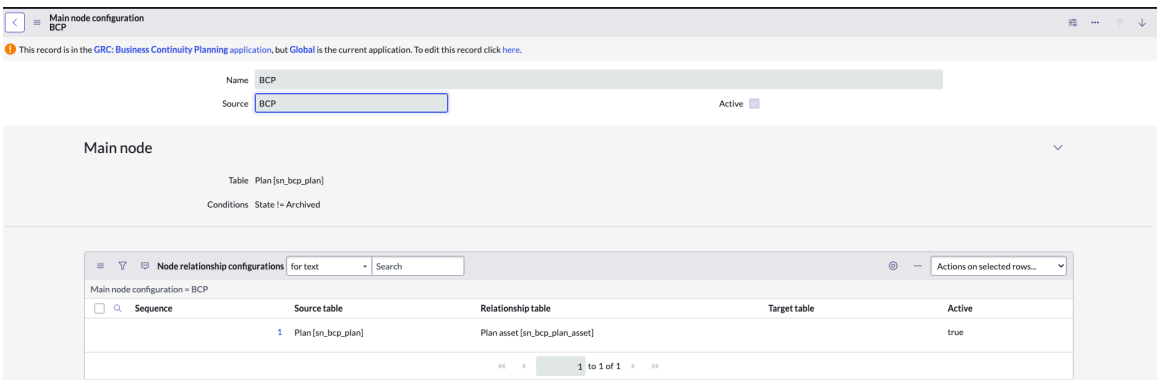
- Configure o módulo de configuração de atualização de dependência da análise de impacto e busque as atualizações de dependência em uma BIA (adicione as atualizações de dependência à BIA) a partir dessas origens.



- Configure o módulo de configuração de atualização de dependência de planejamento e busque as atualizações de dependência de planejamento em um plano (adicione os ativos relacionados atualizados ao plano) a partir dessas origens.
- Configure o módulo de configuração de origem de dependência do evento e configure as origens das atualizações de dependência do evento (adicione os ativos afetados atualizados a um evento de recuperação).

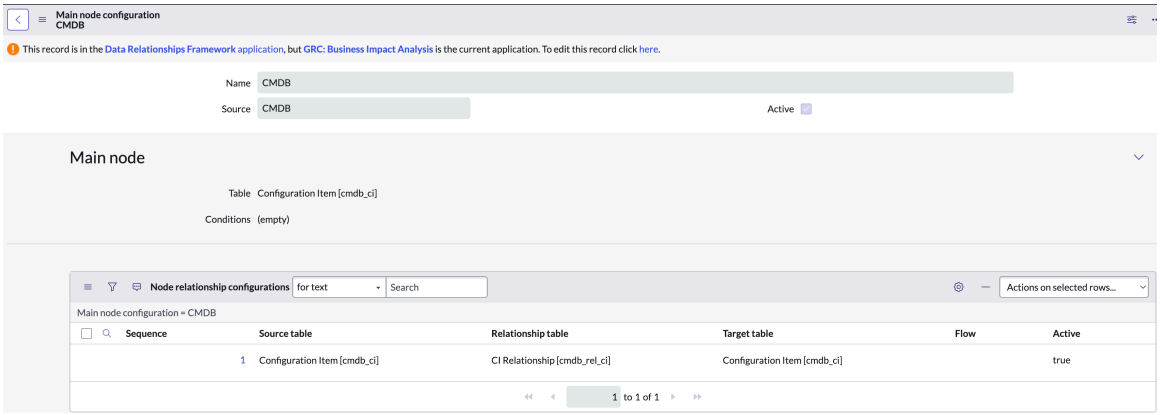
Nota: Todas as informações sobre como os dados devem ser extraídos são armazenadas na configuração do nó principal, que é anexada aos registros. Esta configuração determina a ordem na qual os dados são extraídos. Para reduzir a quantidade de dados extraídos e como eles são extraídos, você precisa configurar as condições na configuração do nó principal e nos registros. Isso garante que somente os dados necessários sejam recuperados.

Os registros de configuração do nó principal para os planos e. CMDB são mostrados nos exemplos a seguir.



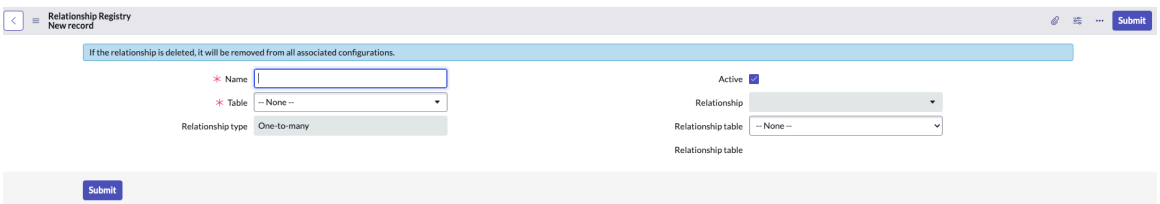
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

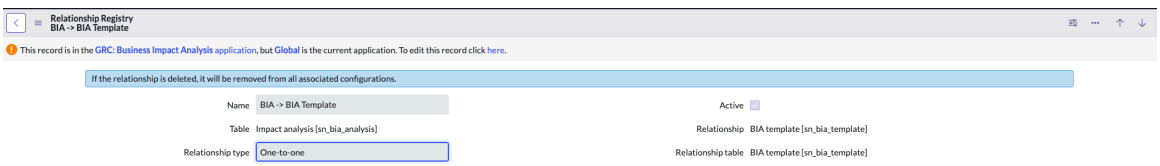


Para obter informações sobre como criar um registro de configuração de nó principal, consulte Crie um registro de configuração de nó principal.

2. Registros de relacionamento: Configure os registros de relacionamento para o nó principal. Registros de relacionamento fazem parte da configuração de 360 graus em GRC onde um usuário pode definir como um objeto tem um objeto relacionado. Os detalhes de configuração de um registro de registro de relacionamento, como nome, tabela, tipo de relacionamento, tabela de relacionamento e assim por diante, são mostrados no formulário.



Um registro de registro de relacionamento de amostra para um modelo de BIA e BIA é mostrado no exemplo a seguir.

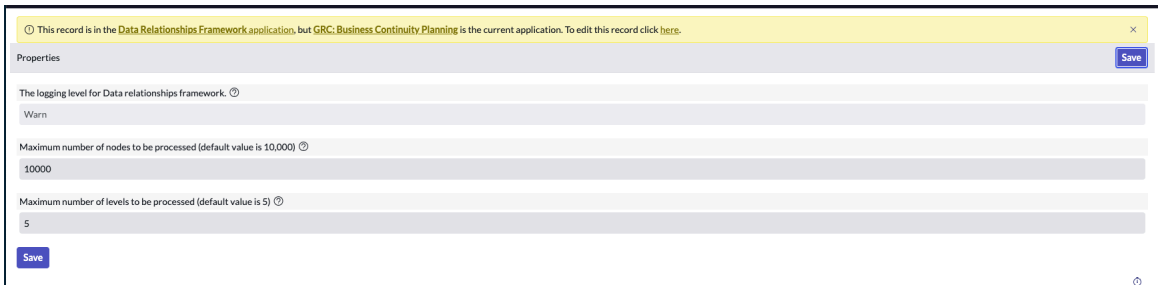


Para obter informações sobre como criar um registro de registro de relacionamento, consulte Crie um registro de registro de relacionamento.

3. Propriedades: Configure as propriedades do Estrutura de relação de dados conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

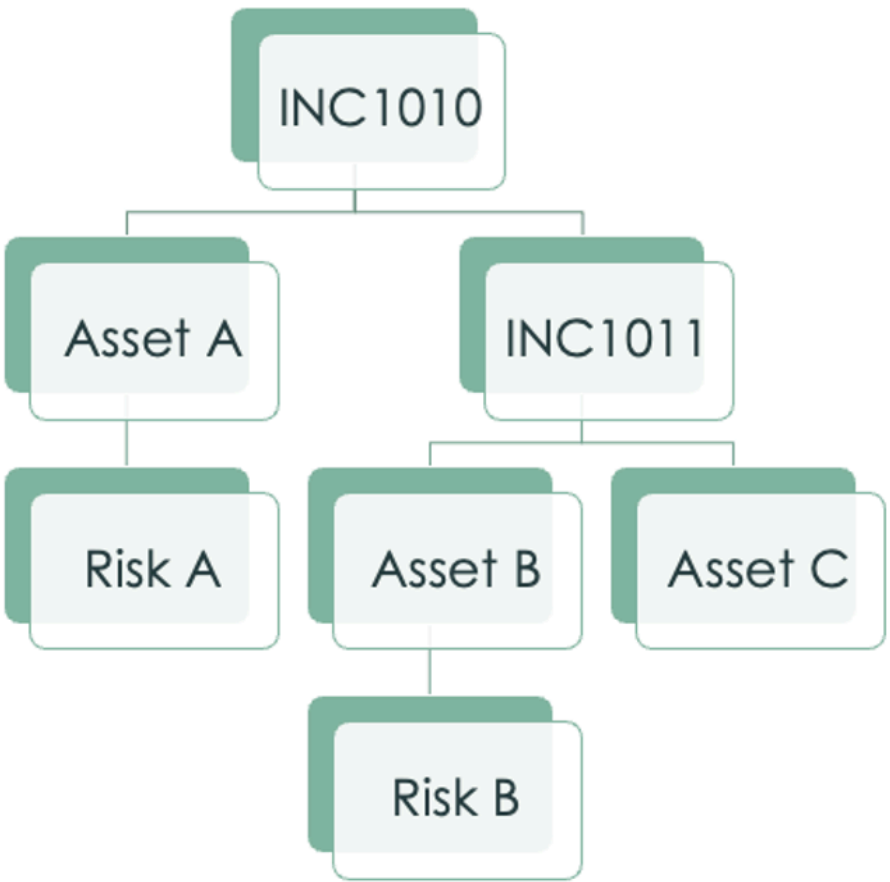


Para obter informações sobre como configurar as propriedades, consulte Configure as propriedades do Estrutura de relação de dados.

Casos de uso do Estrutura de relação de dados

. Estrutura de relação de dadosé usado para configurar os relacionamentos de nó e ativo, como mapear um nó principal para seu nó secundário ou mapear um ativo para um risco.

Considere o seguinte caso de uso que mostra a configuração do nó principal e seus relacionamentos.



Neste exemplo, INC1010 é o nó principal em que a origem é um incidente. INC1010 tem dois nós secundários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ativo A: O item de configuração afetado do Ativo A é o Risco A.
2. INC1011: Os itens de configuração (ICs) afetados para INC1011 são o Ativo B e o Ativo C. Para o Ativo B, o item de configuração afetado é o Risco B.

Com o subjacente Estrutura de relação de dados, os seguintes relacionamentos são configurados:

- Nós principais:
  - INC1010 -> Ativo A.
  - INC1010 -> INC1011
- Relacionamentos de nó:
  - Ativo A -> Risco A.
  - INC1011 -> Ativo B
  - INC1011 -> Ativo C
  - Ativo B -> Risco B
- Nós de entrada:
  - Incidente
  - INC1010
  - Níveis máximos: 5
  - Nós máximos: 1000
- Nós de saída:
  - INC1010
  - Ativo A.
  - INC1011
  - Risco A.
  - Ativo B.
  - Ativo C.
  - Risco B
- Bordas:
  - INC1010 -> Ativo A.
  - INC1010 -> INC1011
  - Ativo A -> Risco A.
  - INC1011 -> Ativo B
  - INC1011 -> Ativo C
  - Ativo B -> Risco B

Limitações do uso do Estrutura de relação de dados

. Estrutura de relação de dados tem as seguintes limitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os dados obtidos para um objeto não podem ser reutilizados para outra finalidade.
- As origens fornecidas na estrutura devem ser usadas para buscar as atualizações de dependência em um objeto. Não é possível configurar suas próprias fontes para buscar os dados.

Para obter mais informações sobre a configuração administrativa dos registros de configuração, consulte Registros de configuração de dependência.

Crie um registro de configuração de nó principal

Crie um registro de configuração de nó principal para configurar a origem para buscar as dependências. Você pode configurar os detalhes do nó principal, como seu nome, origem, nome da tabela, condições do filer e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_rel_config.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração do nó principal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos no formulário, consulte Novo formulário de registro de configuração do nó principal.
4. Selecione **Enviar**.
   O registro de configuração do nó principal é exibido na lista Configurações do nó principal.

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Use o novo formulário de registro de configuração do nó principal para criar um registro de configuração do nó principal no Estrutura de relação de dados.

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do nó principal. Por exemplo, BCP.
Origem	Origem do registro de configuração do nó principal. Opções disponíveis incluem: • **Dependência ascendente de BIA** • **Dependências downstream de BIA** • **CMDB** • **Ativos primários do plano** • **Planejar ativos relacionados**
Ativo	Opção para indicar que o registro está ativo.
Tabela	Tabela usada para configurar o relacionamento. Por exemplo, Plano [sn_bcp_plan].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Campo	Descrição
Condição	Condição de filtro usada para configurar o relacionamento do registro de configuração. Por exemplo, você pode definir a condição como `"Status in source" "is" "Valid"`.

Crie um registro de registro de relacionamento

Crie um registro de registro de relacionamento para configurar o relacionamento entre o registro e o objeto definido na tabela. Você pode configurar os detalhes do nó principal, como seu nome, origem, nome da tabela, condições do filer e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_rel_config.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Registros de relacionamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos no formulário, consulte Formulário de novo registro do registro de relacionamento.
4. Selecione **Enviar**.
   O registro de registro de relacionamento é exibido na lista Registros de relacionamento.

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Use o formulário de registro de relacionamento para criar um registro de relacionamento entre objetos.

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de registro de relacionamento. Por exemplo, análise de BIA -> problema.
Tabela	Tabela usada para configurar o registro de registro de relacionamento. Por exemplo, análise de impacto [sn_bia_analysis].
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento para o registro de registro de relacionamento. Opções disponíveis incluem: • **Um para um** : Um registro tem um relacionamento com um registro em outra tabela. • **Um para muitos** : Um registro tem um relacionamento com um ou mais registros em outra tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Campo	Descrição
	• **Muitos para muitos** : Um ou mais registros têm um relacionamento com um ou mais registros em outra tabela. • **Relacionamento com script** : Use scripts para definir o relacionamento entre as tabelas.
Ativo	Opção para indicar que o registro de registro de relacionamento está ativo.
Relacionamento	Tabela usada para configurar o relacionamento com o objeto definido em **Tabela** campo. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].
Tabela de Relacionamentos	Campo somente leitura. A tabela selecionada em **Relacionamento** o campo é exibido como uma tabela de relacionamento por padrão. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].

Configure as propriedades do Estrutura de relação de dados

Configure as propriedades do Estrutura de relação de dados aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_rel_config.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Propriedades**.
2. Atualize as propriedades no formulário.
   Para obter informações sobre as propriedades no formulário, consulte Estrutura de relação de dados formulário propriedades.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Estrutura de relação de dados formulário propriedades

Use Estrutura de relação de dados formulário propriedades para configurar as propriedades de relacionamento Estrutura de relação de dados APIs.

Estrutura de relação de dados formulário propriedades

Estrutura de relação de dados formulário propriedades

Campo	Descrição
O nível de registro em log para Estrutura de relação de dados	Nível de registro em log do Estrutura de relação de dados. Opções disponíveis incluem: • **depurar** • **Informações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de relação de dados formulário propriedades

Campo	Descrição
	• **Aviso** • **Erro** O valor padrão é Avisar.
Número máximo de nós a serem processados	Número máximo de nós a serem processados quando Estrutura de relação de dados A API é chamada. O valor padrão é 10.000. Por exemplo, quando a API é chamada, ela exibe os resultados para um máximo de 10 000 nós.
Número máximo de níveis a serem processados	Número máximo de níveis a serem processados quando Estrutura de relação de dados A API é chamada. O valor padrão é 5. Por exemplo, quando a API é chamada, ela processa no máximo 5 níveis dos relacionamentos e não ultrapassa 5 níveis.

Domain Separation e Gestão de continuidade de negócios

A separação de domínio é compatível com Gestão de continuidade de negócios. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de continuidade de negócios oferece suporte à separação de domínios. As tabelas são distribuídas com o ID do domínio e o caminho do domínio. Domain Separation para Gestão de continuidade de negócios significa que somente um usuário no domínio da aplicação ou no domínio primário pode acessar os dados. Todas as funcionalidades do Gestão de continuidade de negócios funciona em um ambiente separado por domínio, desde que Gestão de continuidade de negócios as ações são executadas por usuários nesse domínio.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de continuidade de negócios

Domain Separation é compatível somente no nível de dados para Gestão de continuidade de negócios. A configuração de dados de trabalho agendado entre níveis não é compatível. Portanto, você deve copiar o trabalho agendado em cada um dos seus domínios para respeitar a separação de nível de dados.

Para configurar o Domain Separation para Gestão de continuidade de negócios:

1. Crie seu domínio e, em seguida, crie Gestão de continuidade de negócios usuários nesse domínio.
2. Somente um usuário especificado (Gestão de continuidade de negócios nesse domínio) deve preencher os dados de configuração no domínio da aplicação.
3. Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.

Siga estas diretrizes para separação de domínio bem-sucedida:

- Crie um usuário separado para cada domínio para executar o carregamento, edição ou exportação de dados de configuração.
- Evite carregar ou criar dados de configuração para uma determinada aplicação em vários domínios.
- Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.
- As políticas e os exportadores devem estar no domínio da aplicação ou no domínio global.

Tabelas separadas por domínio em Gestão de continuidade de negócios

Todos Gestão de continuidade de negócios as tabelas incluem um **Domínio** coluna.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

GRC modelo de página de registro para GCN registros

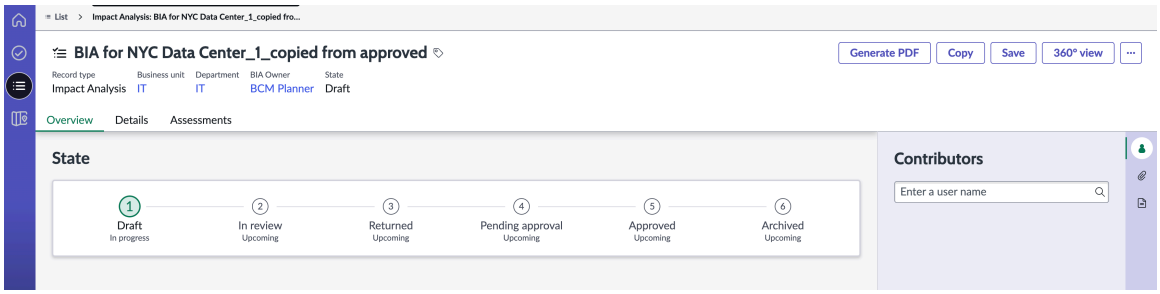
Começando com Zurich versão, o. GRC os registros usam o comum GRC modelo de página de registro. Você pode aproveitar a nova variante de páginas de registro para simplificar a criação de páginas, simplificar a manutenção e minimizar o custo de propriedade da página.

Com a migração de página de registro padrão, você pode configurar um estilo consistente e uma aparência uniforme para todos GCN registros. Você também pode configurar o cabeçalho do registro para exibir informações adicionais, como prioridade, prazo, origem do problema, tipo de problema e assim por diante.

Um registro no GCN aplicação com GRC o modelo de registro é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Se você estiver atualizando para os aplicativos da versão 17.x, também poderá reverter para a página de registro anterior.

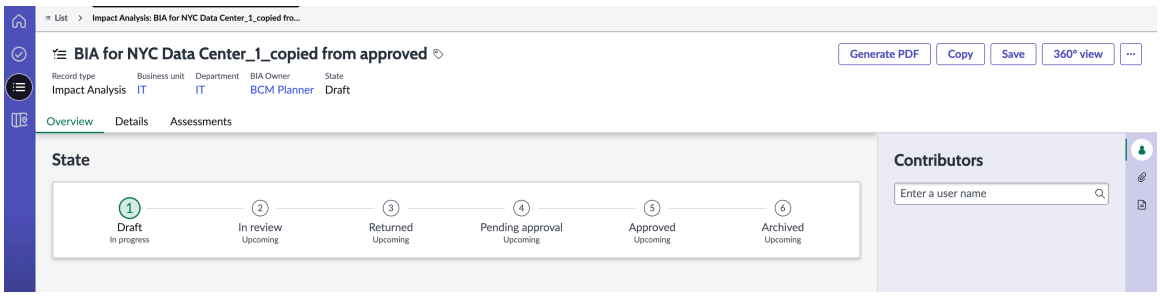
Componente de passo na guia Visão geral dos registros

O componente de passo no **Visão geral** mostra a progressão dos estados do registro.

Componente de passo na guia Visão geral dos registros

O componente de passo no **Visão geral** mostra a progressão dos estados do registro.

O valor numérico do estado atual do registro é realçado no componente de passo para referência, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Um registro típico passa pela seguinte progressão dos estados:

- **Rascunho**
- **Em revisão**
- **Retornado**
- **Aprovação pendente**
- **Aprovado**
- **Arquivado**

Se um registro exigir atualizações adicionais e for rejeitado pelo aprovador do registro, ele será definido como **Retornado** pelo software da aplicação. Quando o proprietário do registro atualiza os detalhes do registro, ele segue o fluxo de trabalho de aprovação novamente.

Gestão de casos de conformidade

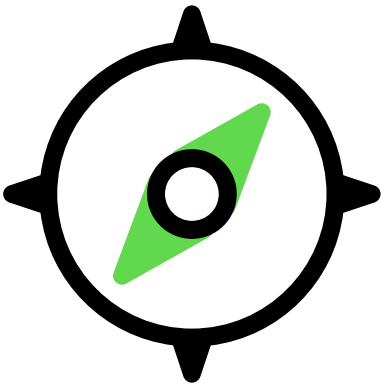
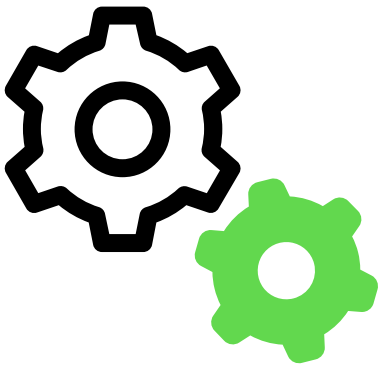
Relate, investigue, analise e resolva um caso de conformidade ou gere uma solicitação de conformidade usando ServiceNow® GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

. Gestão de casos de conformidade a aplicação ajuda você a relatar, investigar e resolver casos de conformidade, como reclamações e violações. . Gestão de casos de conformidade a aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fornece um fluxo de trabalho altamente configurável que é baseado em um caso ou solicitação de conformidade.

Explorar	Configurar	Uso
		
Explore e saiba como a equipe de conformidade usa o. Gestão de casos de conformidade aplicação.	Configure seu Gestão de casos de conformidade aplicação.	Crie um caso de conformidade, solicitação, tarefas de caso e assim por diante.
Referência		
		
Obtenha detalhes sobre componentes, como tabelas e funções.		

Explorando Gestão de casos de conformidade

Saiba como você pode usar o. GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação para relatar, investigar, analisar e resolver um caso de conformidade ou gerar uma solicitação de conformidade para sua organização.

Benefícios da Gestão de casos de conformidade

A aplicação Gestão de casos de conformidade oferece os seguintes benefícios para a sua organização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

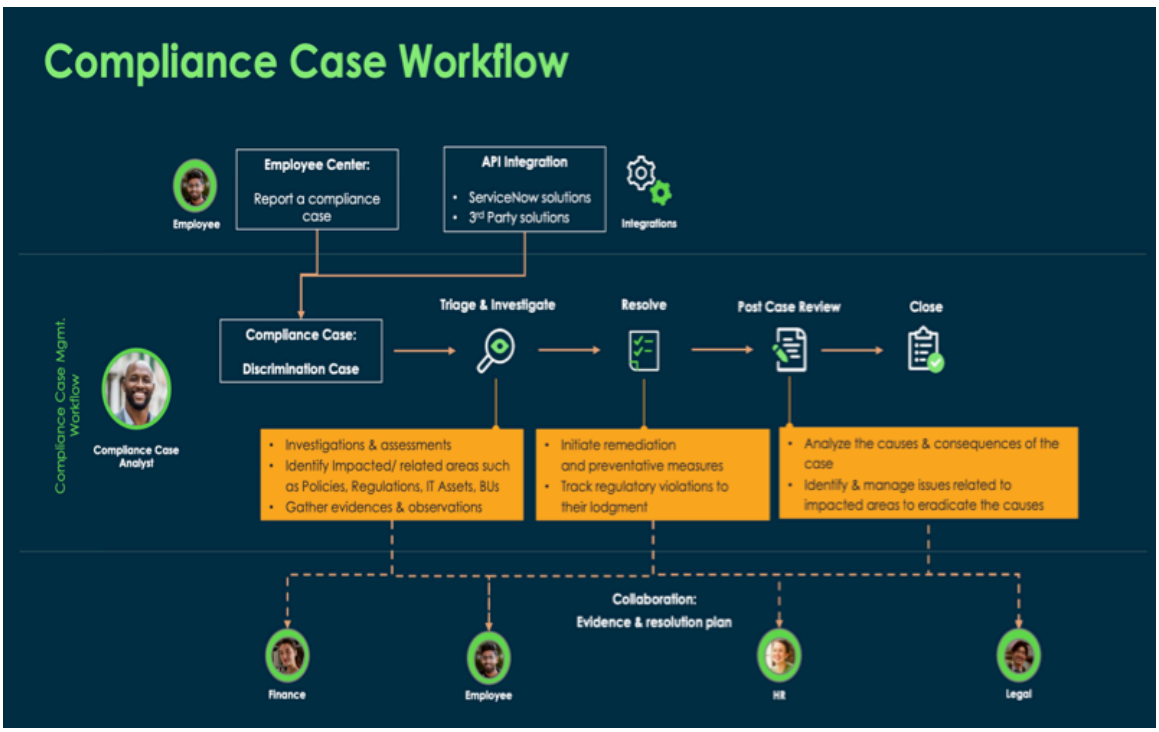
- Relatar, investigar e resolver casos ou eventos de conformidade, como solicitações, reclamações e violações.
- Gere uma solicitação de conformidade, como modificações de política, esclarecimentos e consultas.
- Registrar os regulamentos que foram violados pelo impacto do evento, com a data de registro do evento.
- Colabore sem esforço com várias equipes para investigar e gerenciar casos e solicitações de conformidade.
- Fornecer um fluxo de trabalho altamente configurável baseado em um caso ou solicitação de conformidade.
- Obtenha uma exibição abrangente de risco para vincular violações de política ou falhas de controle a riscos.
- Compartilhe dados e comunique-se entre grupos funcionais.
- Analise casos e execute investigações e avaliações, incluindo a colaboração com várias equipes e a criação e atribuição de tarefas de caso.

Fluxo de trabalho do caso de conformidade

O fluxo de trabalho no Gestão de casos de conformidade a aplicação é um processo que permite relatar e gerenciar casos que precisam da atenção da equipe de conformidade.

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho do GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Fluxo de trabalho do GRC: Gestão de casos de conformidade



As diferentes fases do fluxo de trabalho são descritas a seguir:

- Relate um caso de conformidade
- Faça a triagem do caso de conformidade
- Investigue e avalie o caso de conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resolva o caso de conformidade
- Revisão e fechamento pós-caso

Relate um caso de conformidade

Um usuário de negócios ou uma equipe de conformidade pode relatar uma violação de conformidade no Central do funcionário aplicação. A equipe de casos de conformidade pode relatar casos no Espaço de conformidade aplicação. Para obter mais informações, consulte Relatar um caso de conformidade em GRC: Gestão de casos de conformidade.

Faça a triagem do caso de conformidade

Depois que um caso de conformidade é relatado, a equipe de conformidade faz a triagem do caso do ponto de vista de validade. Em seguida, a equipe atribui um analista de caso para trabalhar no caso.

Investigue e avalie o caso de conformidade

O analista de caso de conformidade colabora com várias equipes para investigar, coletar evidências e capturar os detalhes e respostas sobre o caso. Em seguida, o analista de caso cria as tarefas de caso para iniciar uma investigação e avaliação de um caso relatado e as atribui a um proprietário de tarefa de caso.

O proprietário da tarefa do caso adiciona os detalhes solicitados e os envia ao analista do caso para revisão. Com base nas respostas de investigação e avaliação, o analista de caso executa as seguintes tarefas:

- Adicione as áreas afetadas por um caso de conformidade. Por exemplo, as áreas ou registros afetados que podem ser afetados são as entidades, controles, locais ou usuários afetados pelo caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicione uma área afetada a um caso de conformidade.
- Adicione as áreas relacionadas ao caso de conformidade. Por exemplo, as áreas relacionadas incluem políticas, citações, objetivos de controle ou eventos de risco. Para obter mais informações, consulte Adicione uma área relacionada a um caso de conformidade.
- Adicione os regulamentos de conformidade que podem ser afetados pelo caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicione regulamentações de conformidade a um caso de conformidade.
- Adicione as causas e as consequências deste caso de conformidade, como a causa raiz do caso ou evento de conformidade relatado e suas consequências para a organização. Para obter mais informações, consulte Adicione uma causa e consequência a um caso de conformidade.

Resolva o caso de conformidade

Depois que toda a análise do caso relatado for concluída, o analista de caso iniciará as ações de correção e as medidas preventivas para resolver o caso. O analista de caso também rastreia as violações regulatórias relatáveis para garantir sua hospedagem aos reguladores.

Revisão e fechamento pós-caso

O analista de caso analisa as causas e consequências do caso. Em seguida, o analista do casorealizauma análise de causa raiz para remover a causa do caso. O analista de caso pode revisar o caso para identificar e gerenciar os problemas relacionados às

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

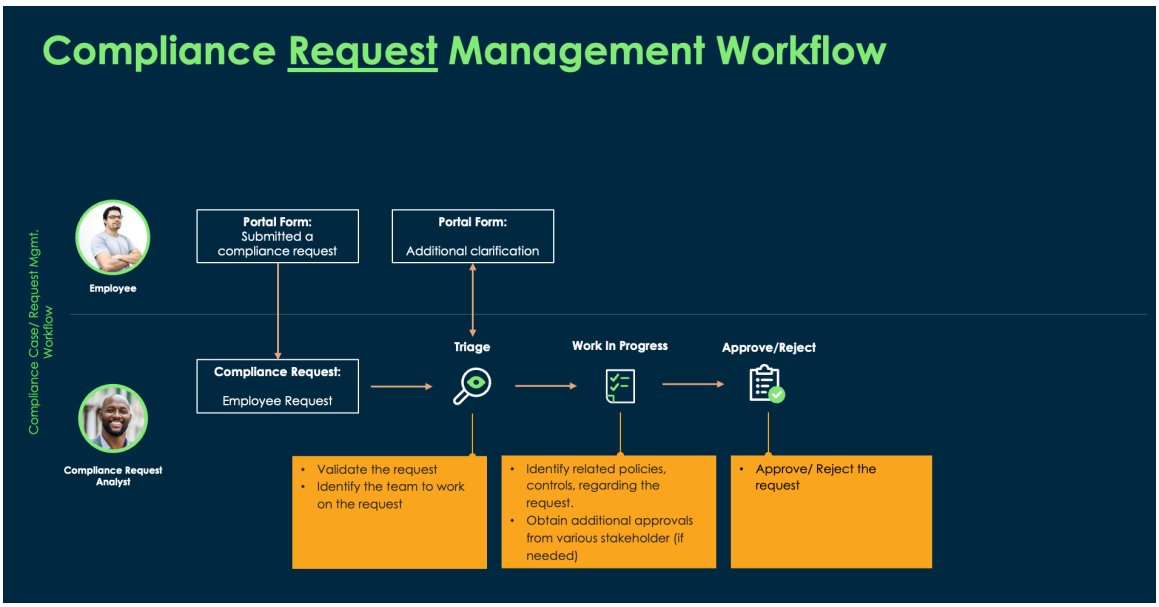
áreas afetadas. Para obter mais informações, consulte Adicione um problema para um caso de conformidade. Por fim, o analista de conformidade trabalha em estreita colaboração com as várias equipes para revisar e encerrar o caso de conformidade.

Fluxo de trabalho de solicitação de conformidade

Use o fluxo de trabalho de solicitação no Gestão de casos de conformidade aplicação para gerar e gerenciar solicitações de conformidade em uma organização. Ao usar este fluxo de trabalho, suas solicitações de conformidade são tratadas de forma eficaz e eficiente pela equipe de conformidade.

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho de uma solicitação de conformidade no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Fluxo de trabalho do GRC: Gestão de casos de conformidade



As diferentes fases de uma solicitação de conformidade são descritas a seguir:

- Efetuar uma solicitação de conformidade
- Faça a triagem da solicitação de conformidade
- Trabalhando em uma solicitação de conformidade
- Aguardando aprovação da solicitação
- Cancelar uma solicitação de conformidade
- Feche uma solicitação de conformidade

Efetuar uma solicitação de conformidade

Um usuário de negócios ou uma equipe de conformidade pode gerar uma solicitação de conformidade no Central do funcionário aplicação. A equipe de caso de conformidade pode gerar solicitações no Espaço de conformidade aplicação. Para obter mais informações, consulte Gerando uma solicitação de conformidade em GRC: Gestão de casos de conformidade.

Faça a triagem da solicitação de conformidade

Depois que uma solicitação de conformidade é gerada, a equipe de conformidade atribui um analista de solicitação para trabalhar no caso. Em seguida, o analista de solicitação faz a triagem do caso do ponto de vista de validade. Ao conduzir essa avaliação, o analista de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitação garante que somente as solicitações válidas e relevantes continuem no processo de conformidade. Depois que o analista de solicitação verifica a solicitação como válida, a solicitação passa para o estado Em andamento.

Trabalhando em uma solicitação de conformidade

Na fase Em andamento, o analista de solicitação determina todos os requisitos para a solicitação gerada. O analista de solicitação verifica a qualificação da solicitação e identifica todos os documentos de suporte, como políticas, controles, citações e objetivos de controle relacionados à solicitação. O analista de caso pode aprovar ou rejeitar a solicitação de conformidade. Se necessário, o analista pode buscar aprovações das várias partes interessadas.

Aguardando aprovação da solicitação

Depois que a solicitação é revisada, ela atinge essa fase em que uma decisão é tomada sobre sua aprovação ou rejeição. Esta fase envolve a avaliação da solicitação gerada. Se a solicitação atender aos critérios necessários, ela será aprovada. Caso contrário, ele pode ser rejeitado com as justificativas fornecidas ao solicitante. As solicitações podem ser enviadas para aprovação a vários usuários e podem ser aprovadas ou rejeitadas por qualquer um deles. . **Aprovadores** a opção permite que a solicitação seja fechada assim que receber uma aprovação ou rejeição de qualquer um dos aprovadores atribuídos. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo de trabalho de aprovação .

Cancelar uma solicitação de conformidade

Nesta fase, uma solicitação pode precisar ser cancelada se não for uma solicitação de conformidade. Uma solicitação pode ser cancelada com as justificativas fornecidas ao solicitante. Uma solicitação pode ser cancelada em qualquer fase, incluindo os estados Triagem, Em andamento e Aguardando aprovação.

Feche uma solicitação de conformidade

Depois que uma solicitação de conformidade é totalmente processada e aprovada ou rejeitada, ela entra na fase Encerrada. Esta fase indica que todas as ações necessárias relacionadas à solicitação foram realizadas. A solicitação é considerada resolvida e nenhuma ação adicional é necessária.

Página inicial do Gestão de casos de conformidade

Veja uma visão geral de todas as informações relacionadas ao caso de conformidade em seu GRC: Gestão de casos de conformidade página principal. Você também pode criar os casos, solicitações e problemas a partir disso GRC: Gestão de casos de conformidade página principal.

Funções necessárias: sn-compliance-case-manager ou sn-compliance-case-analista

Visão geral da página principal da Gestão de casos de conformidade

Você pode iniciar a página principal da Gestão de casos de conformidade usando o inicializador ( ícone).

. GRC: Gestão de casos de conformidade a página principal consiste nas seguintes seções:

- Casos
- Solicitações
- Minhas tarefas

Tradução automática

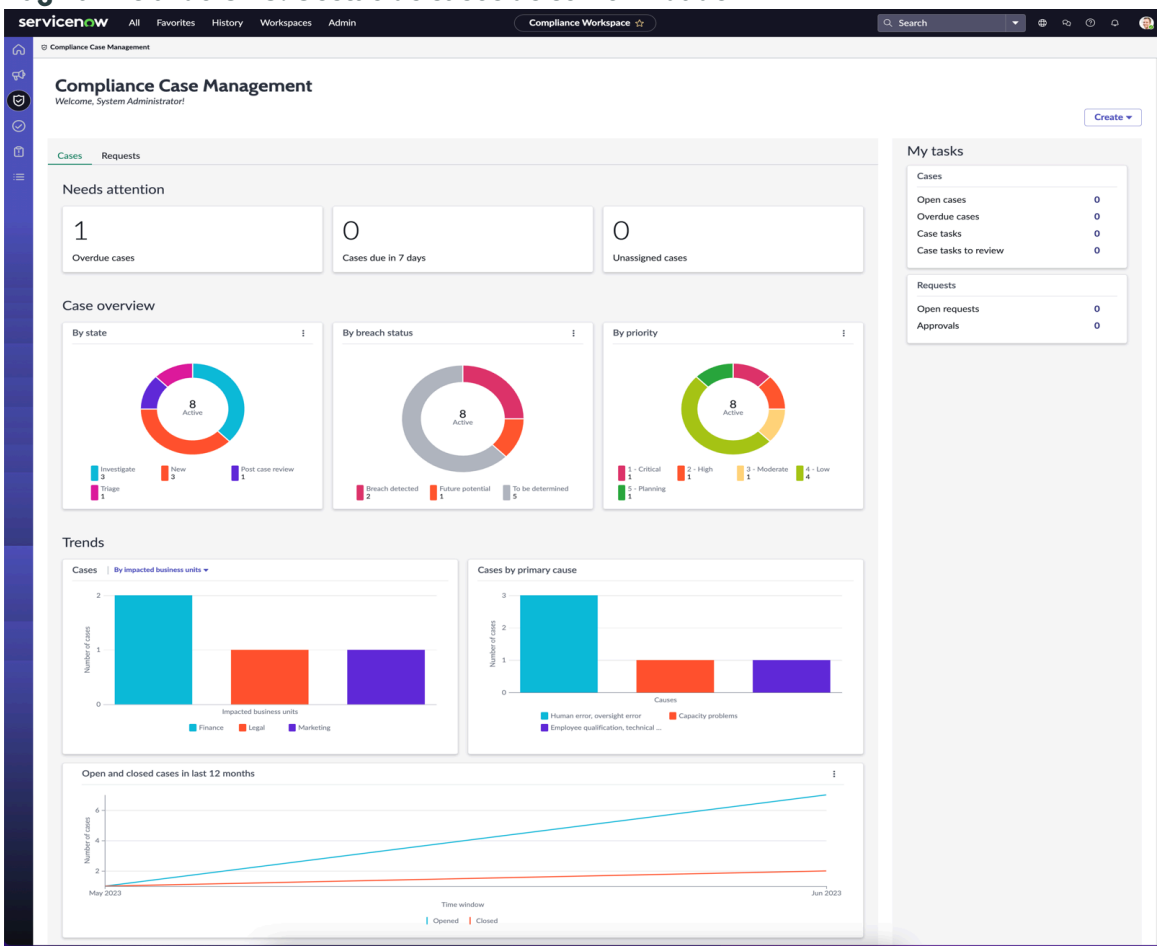
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Casos

A seção Casos inclui os cartões que oferecem informações sobre casos de conformidade. Você pode ver os casos que exigem atenção, uma visão geral, tendências e informações de monitoramento.

O exemplo a seguir mostra os cartões que estão disponíveis para os casos no GRC: Gestão de casos de conformidade página principal.

Página inicial do GRC: Gestão de casos de conformidade



A tabela a seguir descreve os cartões que estão disponíveis para os casos no GRC: Gestão de casos de conformidade página principal.

Seção Casos

Cartão	Descrição
Precisa de atenção	Visão geral dos eventos ou casos que precisam de atenção imediata: **Casos em atraso** Casos em que a data de fechamento foi aprovada. **Casos com vencimento em 7 dias** Casos em que a data de fechamento é nos próximos sete dias. **Casos não atribuídos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Casos

Cartão	Descrição
	Casos ainda não atribuídos a um analista de caso. Há recursos de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você será direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais detalhadas e contextuais.
Visão geral do caso	Representação gráfica de todos os casos ativos por estado, status de violação e prioridade: **Por estado** Mostra o número de casos ativos pelos estados de fluxo de trabalho em que eles estão. Por exemplo, como gerente de casos de conformidade, você pode exibir o número de casos ativos que estão no estado Investigação. **Por status de violação** Mostra o número de casos ativos somente quando uma violação é detectada, uma chance de violação está no futuro ou o status da violação ainda é determinado. **Por prioridade** Mostra o número de casos ativos pela prioridade definida no nível do caso. Há recursos de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você será direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais detalhadas e contextuais.
Tendências	Tendências sobre seus casos: • Casos relatados pelas unidades de negócios afetadas e locais geográficos. • Casos por tipo de sistema. • Número de casos relatados para cada causa primária. • Número de casos em aberto e encerrados nos últimos 365 dias.
Acompanhamento	Itens a serem rastreados: • Número de problemas em aberto para um caso de conformidade • Número de problemas atrasados • Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Casos

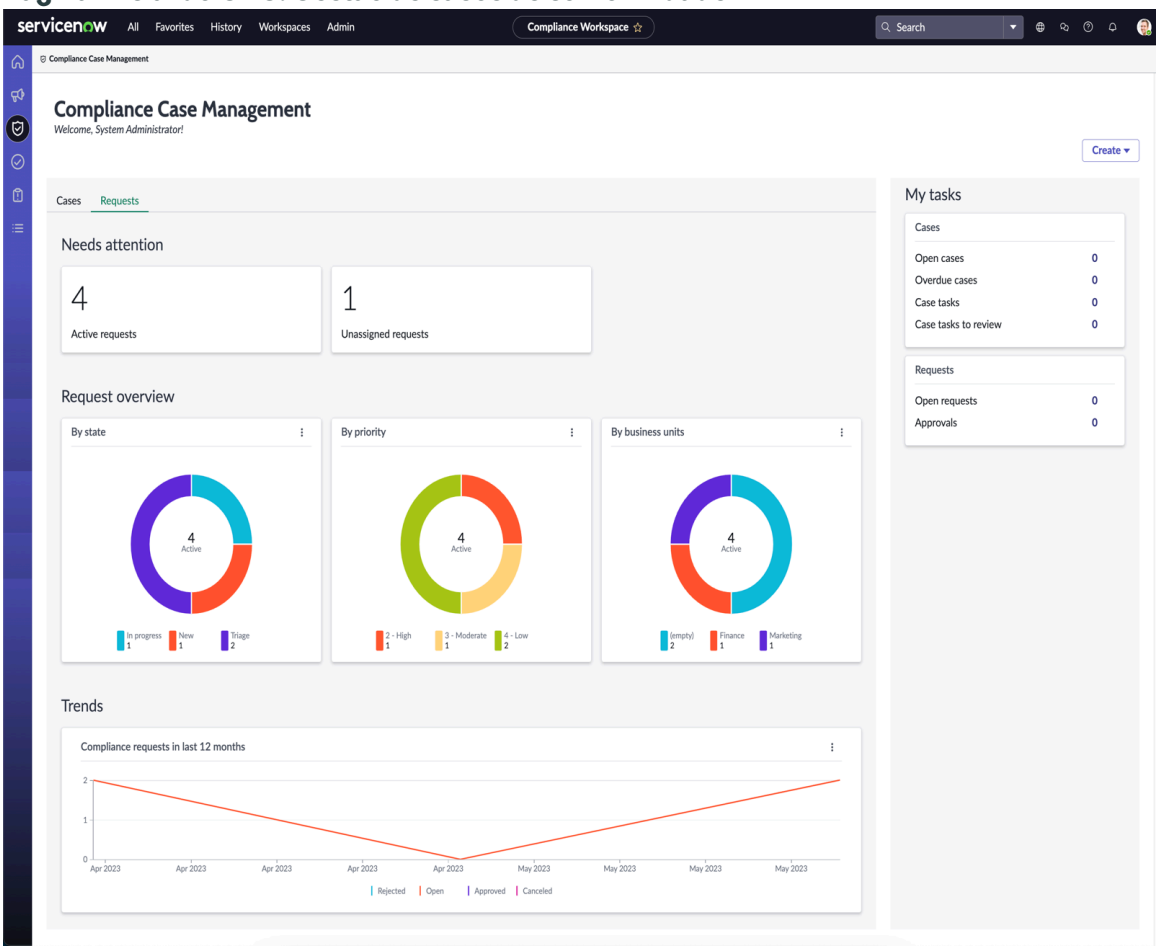
Cartão	Descrição
	Há recursos de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você será direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais detalhadas e contextuais.

Seção Solicitações

A seção Solicitações inclui os cartões que oferecem informações sobre solicitações de conformidade. Você pode ver as solicitações que exigem atenção, uma visão geral e tendências.

O exemplo a seguir mostra os cartões que estão disponíveis para as solicitações no GRC: Gestão de casos de conformidade página principal.

Página inicial do GRC: Gestão de casos de conformidade



A tabela a seguir descreve os cartões que estão disponíveis para as solicitações no GRC: Gestão de casos de conformidade página principal.

Cartão	Descrição
Precisa de atenção	Visão geral das solicitações que precisam de atenção imediata:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão	Descrição
	Solicitações ativas Todas as solicitações em aberto. **Solicitação não atribuída** Solicitações que ainda não foram atribuídas. Há recursos de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você será direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais detalhadas e contextuais.
Visão geral da solicitação	Representação gráfica de todas as solicitações ativas por estado, prioridade e unidades de negócios: **Por estado** Mostra o número de solicitações ativas pelos estados de fluxo de trabalho em que elas estão. Por exemplo, como gerente de casos de conformidade, você pode exibir o número de casos ativos que estão no estado Em andamento. **Por prioridade** Mostra o número de solicitações ativas pela prioridade definida no nível de solicitação. **Por unidades de negócios** Mostra o número de solicitações ativas categorizadas pelas unidades de negócios. Há recursos de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você será direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais detalhadas e contextuais.
Tendências	Número de solicitações de conformidade abertas, aprovadas, rejeitadas e canceladas nos últimos 12 meses e solicitações por subtipos. Há recursos de detalhamento. Ao clicar no setor individual, você será direcionado para uma exibição de lista para obter informações mais detalhadas e contextuais.

Seção Minhas tarefas

A seção Minhas tarefas consiste nas seções individuais para casos e solicitações.

Na seção Casos, você pode acessar todos os casos e tarefas atribuídos a você:

Casos em aberto

Todos os casos atribuídos a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos em atraso

Todos os casos atrasados atribuídos a você.

Tarefas de caso

Todas as tarefas de caso atribuídas a você para trabalhar.

Tarefas de caso a serem revisadas

Tarefas de caso pendentes que você precisa revisar. Por exemplo, digamos que, como analista de caso, você criou uma tarefa de caso e a atribuiu a um proprietário de tarefa de caso para trabalhar nela. O proprietário da tarefa do caso concluiu a tarefa do caso e a enviou para revisão. Agora, você precisa revisar e concluir essas tarefas de caso.

Na seção Solicitações, você pode acessar todas as solicitações atribuídas a você:

Solicitações em aberto

Todas as solicitações atribuídas a você.

Aprovações

Todas as solicitações que estão aguardando sua aprovação.

Usando a lista relacionada Visão geral do caso de conformidade

A lista relacionada Visão geral do caso de conformidade mostra os detalhes sobre um caso. Por exemplo, você pode ver a descrição, o estado, a programação e os marcos, as tarefas do caso e os problemas relacionados a um caso no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

. Gestão de casos de conformidade a lista relacionada visão geral inclui as seguintes seções:

- Descrição
- Estado
- Cronogramas e marcos de caso
- Visão geral de tarefas de caso
- Acompanhamento
- Anexos

Seção Descrição

A seção Descrição inclui as informações detalhadas que você pode preencher ao criar um caso de conformidade. Por exemplo, você pode adicionar a finalidade, a ação que está sendo tomada, a linha do tempo, as regras e regulamentos aplicáveis e quaisquer evidências ou documentos relevantes. Ao usar esta seção, você pode entender o contexto do caso e tomar as medidas necessárias para resolvê-lo.

Seção Estado

A seção Estado inclui os estados do fluxo de trabalho de um caso de conformidade. Nesta seção, por exemplo, você vê várias fases do caso de conformidade, como Novo, Triagem, Investigar, Resolver, revisão pós-caso e fechamento. Esses estados determinam o status do caso. Um administrador de caso de conformidade pode configurar esses estados no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de estado de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de cronogramas de caso e marcos

A seção cronogramas e marcos de caso inclui os detalhes sobre todos os marcos ou eventos durante o ciclo de vida do caso em um intervalo de linha do tempo. Nesta seção, você pode ver uma descrição dos principais eventos, como a data em que o caso foi relatado, ocorreu, descoberto ou encerrado. Você também pode filtrar os eventos para exibir as seguintes opções no intervalo de linha do tempo depois de selecionar **Mostrar eventos** opção:

Data de criação do caso

Data em que o caso foi criado.

Data da descoberta

Data em que o caso foi descoberto.

Data da ocorrência

Data em que ocorreu o caso.

Marco

Datas relacionadas aos marcos de correção da investigação.

Violação

Datas relacionadas à análise de violação.

Hoje

Data atual na linha do tempo.

Fechamento do caso

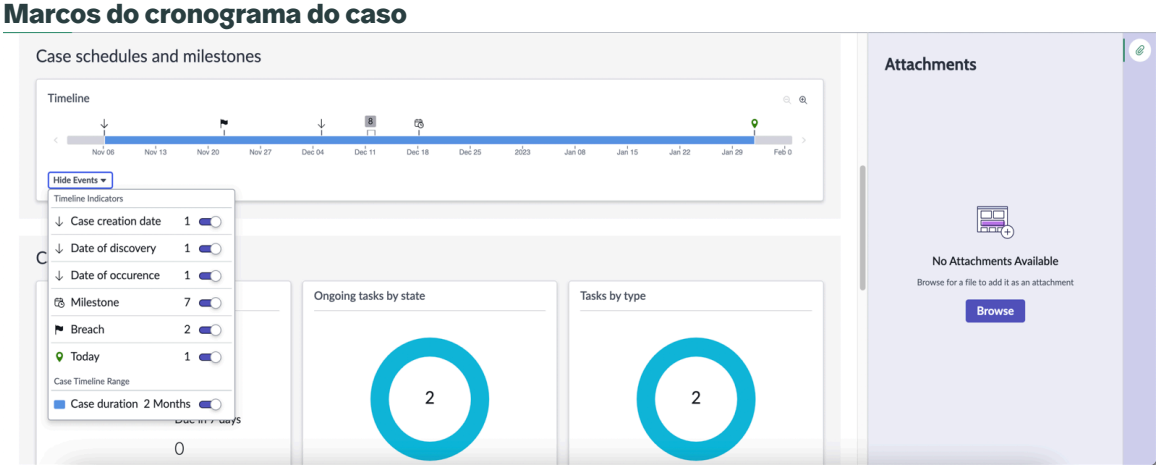
Data em que o caso foi encerrado ou atendeu ao Acordo de nível de serviço (ANS) de fechamento do caso.

Duração do caso

Data em que o caso foi criado até a data do último marco.

O exemplo a seguir mostra as opções disponíveis depois que você seleciona **Mostrar eventos** opção.

Marcos do cronograma do caso



Nota: As opções que são exibidas depois que você seleciona **Mostrar eventos** as opções são limitadas aos eventos e marcos disponíveis para o caso.

Seção de visão geral de tarefas de caso

A seção Visão geral da tarefa do caso inclui as seguintes subseções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas

Número total de tarefas de caso, tarefas de caso atrasadas e tarefas de caso que vencem em sete dias.

Tarefas em andamento por estado

Número de tarefas de caso ativas pelos estados.

Tarefas por tipo

Número de tarefas de caso ativas por tipo de caso.

Seção de acompanhamento

A seção Acompanhamento exibe as seguintes informações:

- Número de problemas em aberto para um caso de conformidade
- Número de problemas atrasados
- Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias

Seção Anexos

A seção Anexo permite que você carregue um arquivo como anexo de um caso. Nesta seção, você pode encontrar todos os anexos que foram adicionados.

Avaliações inteligentes em Gestão de casos de conformidade

Use Mecanismo de avaliação inteligente para executar avaliações inteligentes em tarefas de ação de caso de conformidade.

Usando as habilidades do Mecanismo de avaliação inteligente, você pode capacitar as equipes de casos de conformidade para iniciar avaliações de casos de conformidade. Essas avaliações ajudam os analistas de caso de conformidade a identificar as áreas afetadas e relacionadas durante uma investigação de caso de conformidade. Eles também ajudam a determinar se os funcionários da sua organização seguem as regulamentações necessárias. O analista pode coletar observações e evidências das partes interessadas e chegar a uma resolução. . Mecanismo de avaliação inteligente fornece inúmeros benefícios, alguns dos quais estão listados a seguir:

- Automatizar tarefas repetitivas
- Configure os modelos de avaliação
- Exiba indicadores de andamento e salve respostas automaticamente
- Identificar os respondentes da avaliação
- Defina a data de vencimento para responder à avaliação

Em Espaço de avaliação, você pode exibir os modelos disponíveis para Gestão de casos de conformidade. Você deve garantir que a categoria do modelo de avaliação esteja definida como Gestão de casos de conformidade e as metas de avaliação são definidas como **Tarefa de ação** e. **Caso de conformidade** . Somente os modelos de avaliação publicados estão disponíveis para executar as avaliações. A capacidade de personalizar modelos projetados para vários tipos de avaliações, por exemplo, avaliações de violação financeira, capacita as equipes de conformidade a conduzir análises mais focadas e direcionadas das violações.

Para obter mais informações sobre Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Explorando Mecanismo de avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos para habilitar a avaliação inteligente em Gestão de casos de conformidade

Aplicações com escopo de avaliação inteligente

. sistema base Envia o modelo de avaliação inteligente do GRC para os usuários quando Gestão de casos de conformidade o plug-in está instalado. No entanto, as seguintes aplicações com escopo são necessárias:

1. Smart Assessment Core (sn_smart_asmt)
2. Ferramentas de migração de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_mig). Para obter mais informações, consulte Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação.
3. Avaliação inteligente conectada (sn_smart_asmt_conn)
4. Designer de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_desg). Para obter mais informações, consulte Usando o designer de modelo.

Propriedade do sistema Habilitar avaliações inteligentes

O administrador define o. `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments`propriedade do sistema para **verdadeiro** para que o gerente de caso de conformidade avalie as tarefas de ação usando o método de avaliação inteligente.

Migre o modelo

Crie um novo modelo em Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada.

Para começar a usar as avaliações inteligentes, o administrador do caso de conformidade (sn_comp_case.compliance_case_admin) configura o questionário de avaliação. Quando uma tarefa de ação é movida de **Rascunho** estado para **Atribuído** estado, a avaliação é enviada. Com base nos resultados da avaliação, as medidas de correção apropriadas são identificadas e implementadas. Para saber mais sobre como configurar um questionário no Explorando Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente. Para saber como executar a avaliação inteligente em tarefas de ação, consulte Executar avaliação inteligente em tarefas de ação.

Tópicos relacionados

Executar avaliação inteligente em tarefas de ação

360° Relationship Visualization de um caso de conformidade

Use a exibição Caso de conformidade em 360 graus para explorar o relacionamento entre seu caso de conformidade e todos os registros associados em uma visualização distinta. Para usar este recurso, você deve integrar Gestão de casos de conformidade com 360° Relationship Visualization aplicação.

exibição de 360 graus de um caso de conformidade

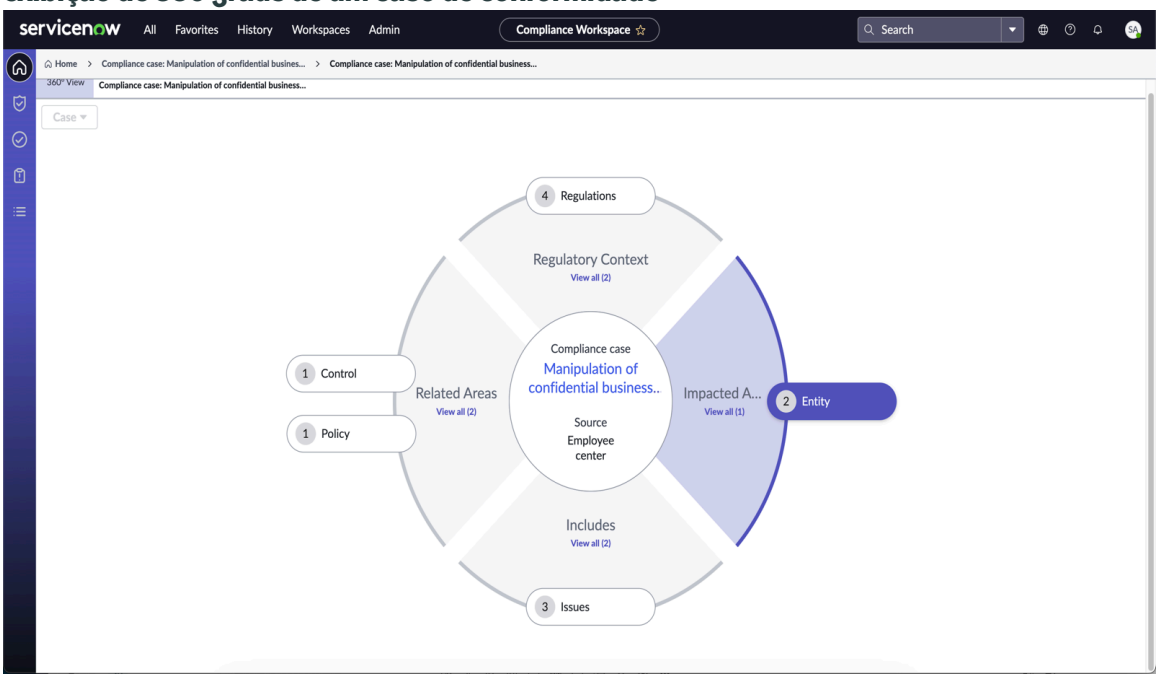
Ao iniciar a exibição de 360º a partir de um registro de caso de conformidade, você pode visualizar os relacionamentos entre o registro selecionado e todos os registros associados. Esta visualização fornece informações valiosas sobre como esses objetos interagem e se relacionam entre si no caso de conformidade. Você pode executar ações nos registros exibidos. Por exemplo, você pode se aprofundar para explorar mais informações ou criar registros.

O exemplo a seguir mostra a exibição de 360 graus de um caso de conformidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibição de 360 graus de um caso de conformidade



Para explorar a exibição de 360 graus e saber como iniciar a exibição, consulte Explorar a vista de 360º.

Para saber mais sobre os usuários que podem usar 360° Relationship Visualization, suas funções e responsabilidades, consulte 360° Relationship Visualization.

exibição de 360 graus dos inventários de conformidade integrados ao caso de conformidade

A exibição de 360 graus de um registro de caso de conformidade oferece uma perspectiva abrangente e detalhada sobre os vários registros associados ao caso. Os objetos associados são entidades, citações, regulamentos, tarefas de caso, problemas, controles e políticas. Por exemplo, quando você seleciona a opção Entidade, ela permite explorar a lista de entidades relacionadas ao caso de conformidade. Você também pode exibir a origem de onde o caso de conformidade foi gerado.

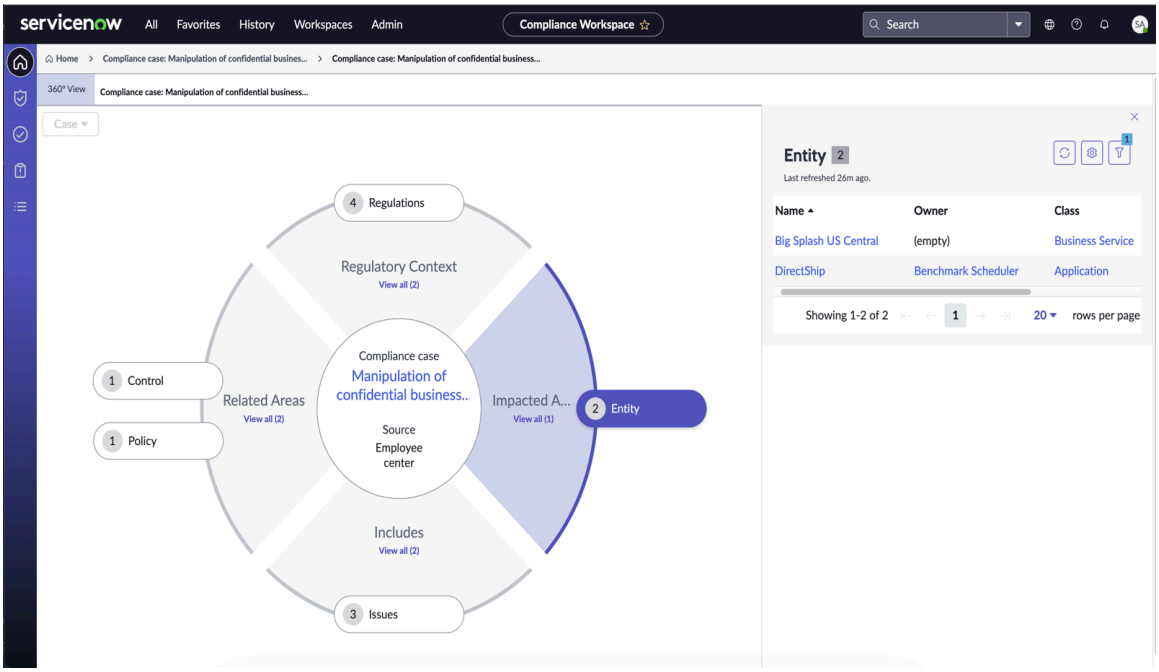
A exibição de 360º permite que você acesse informações sobre a origem da qual o caso de conformidade foi gerado.

O exemplo a seguir mostra as entidades vinculadas a um caso de conformidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades vinculadas ao caso de conformidade



Configuração da Gestão de casos de conformidade

Você pode configurar o. Gestão de casos de conformidade aplicação para relatar, investigar, analisar e resolver um caso ou solicitações de conformidade.

Siga a ordem das tarefas aqui para configurar o. GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Essas tarefas ajudam você a gerenciar os casos e solicitações de conformidade com eficácia.

Download de Gestão de casos de conformidade

Antes de executar o. Gestão de casos de conformidade em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. ServiceNow Store o aplicativo permite que você baixe os principais produtos e aplicações. Um produto contém uma ou mais aplicações que são licenciadas como um grupo. Por exemplo, o. GRC a aplicação é um produto.

Procedimento

1. Em ServiceNow Store, você deve garantir que tenha direitos, ou licenças, para a aplicação e suas aplicações dependentes.

   Nota: Este processo se aplica somente às aplicações que são baixadas para as instâncias de produção. Se você estiver baixando as aplicações para suas instâncias de não produção ou desenvolvimento, não será necessário obter direitos. Prossiga para Ativar um ServiceNow Store aplicação .

2. Ative a aplicação e execute-a em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Gestão de casos de conformidade

Você pode instalar o. GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação (sn_comp_case se você tiver a função de administrador.A aplicação inclui os dados de demonstração e relacionados ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Gestão de casos de conformidade:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Tabelas instaladas com Gestão de casos de conformidadee. Funções instaladas com Gestão de casos de conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de casos de conformidade aplicação (sn_comp_case usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Crie um tipo de caso

Crie um tipo de caso no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação para categorizar os casos de conformidade pelo tipo de ocorrência. Por exemplo, você pode criar um tipo de caso, como um caso financeiro, código de conduta ou caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar um tipo de caso para categorizar os casos de conformidade pelo tipo de ocorrência. Depois de definir o tipo de caso, o analista de conformidade e o gerente de conformidade podem selecionar o tipo de caso no formulário de caso. Um tipo de caso é mapeado com um modelo de estado que especifica os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição para o caso de conformidade. Para definir os estados e as transições do fluxo de trabalho, consulte Crie um modelo de estado de conformidade.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de Caso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tipo de caso, consulte Formulário Tipo de Caso.
4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Subtipos de caso é exibida.
5. Na lista relacionada Subtipos de caso, selecione **Novo** para definir um subtipo de caso.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de subtipo de caso

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o subtipo de caso.
Nome	Nome do subtipo de caso. Por exemplo, conflito de interesses.
Primário	Tipo de caso primário. Este campo é definido automaticamente como o tipo de caso primário.
Ativo	Opção para selecionar o subtipo de caso como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição da finalidade do subtipo de caso. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo de caso.

7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Para criar uma regra de exibição em vez de usar a padrão, consulte Criar regra de exibição.
9. **Opcional:** Para criar uma regra de atribuição em vez de usar a padrão, consulte Criar uma regra de atribuição.

Formulário Tipo de Caso
Use o formulário Tipo de caso no Gestão de casos de conformidade aplicação para categorizar os casos de conformidade por tipo.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de Caso

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o tipo de caso.
Nome	Nome do tipo de caso. Por exemplo, Código de conduta.
Categoria de caso	Categoria do tipo de caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]** .
Ativo	Opção para selecionar o tipo de caso como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição sobre este tipo de caso. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo de caso.
Modelo de estado	
Modelo de estado	estados do fluxo de trabalho para o tipo de caso. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de estado de conformidade.
Configuração de avaliação	
Modelos de avaliação	Modelo de avaliação para o tipo de caso. . `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments` a propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** , Em seguida, você pode especificar os modelos de avaliação inteligente que deseja usar para executar a avaliação inteligente em tarefas de ação. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação. Para obter informações sobre
Configuração do modelo	
Modelos de documento	Modelo para gerar relatórios em formato de documento portátil (PDF) para casos de conformidade associados a este tipo de caso.

Tradução automática

Criar regra de exibição

Defina as regras de exibição para o espaço e a exibição padrão no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Ao definir as regras, você pode controlar como o caso de conformidade ou o formulário de solicitação aparece.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de Caso**.
2. Abra um tipo de caso na lista.
3. No formulário Tipo de caso, selecione **Regras de exibição** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Regra de exibição, consulte Formulário Exibir regra.

6. Selecione **Enviar**.

Formulário Exibir regra

Use o formulário Regra de exibição para definir o espaço e as regras de exibição padrão no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Exibir regra

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a regra.
Tabela	Tabela à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]** .
Exibição	Opção de exibição para a qual você está criando uma regra: • **Exibição padrão** : Defina a exibição do formulário no ambiente Clássico. • **Espaço** : Defina a exibição do formulário no Espaço.
Experiência restrita	Opção para habilitar esta regra de exibição para um ou vários espaços de trabalho.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management** .
Ordem de Execução	Ordem na qual esta regra de exibição é executada.
Ativo	Opção para habilitar a regra de exibição.
Condições	
Funções	Funções às quais esta regra de exibição se aplica.
Condições	Construtor de condições para definir condições para a regra de exibição.
Configurações de Formulário	
Ocultar detalhes e ações de IU	Opção para ocultar **Detalhes** na lista relacionada.
Ocultar campos de entrada do registro	Opção para desabilitar os campos de registro nos formulários do espaço.
Ocultar seção de navegação	Opção para desabilitar a navegação da seção "Pular para" nos formulários do Espaço.
Desabilitar recolhimento de seção	Opção para desabilitar o recolhimento da seção do formulário padrão.
Guias de Formulário	
Pedido da guia padrão	Opção para selecionar a ordem da guia padrão no formulário Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Exibir regra

Campo	Descrição
Pedido da Guia	Opção para definir a ordem da guia no formulário Espaço. Este campo aparece somente quando você desmarca a seleção de **Ordem da guia padrão** opção.
Foco da guia padrão	Item que deve estar em foco quando você abre um registro na tabela especificada nesta regra.

Criar uma regra de atribuição

Crie uma regra de atribuição e aplique-a a um tipo de caso de conformidade ou tipo de solicitação usando Gestão de casos de conformidade aplicação. Usando uma regra de atribuição, você pode determinar a pessoa ou grupo apropriado para lidar com um caso de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma regra de atribuição para atribuir o caso ou solicitação a um usuário ou grupo pelas condições predefinidas.

Procedimento

1. Para definir a regra de atribuição para um tipo de caso, navegue até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de Caso**.
2. Para definir a regra de atribuição para um tipo de solicitação, navegue até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de solicitação**.
3. Abra um caso ou tipo de solicitação na lista.
4. No formulário Tipo de caso ou Tipo de solicitação, selecione **Regras de atribuição** .
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Regra de atribuição, consulte Formulário de Regra de Atribuição.
7. Selecione **Enviar**.

Formulário de Regra de Atribuição

Use o formulário Regra de atribuição para definir as regras de atribuição de caso no Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management** .
Ativo	Opção para habilitar a regra de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Aplica-se a	
Tabela	Tabela à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]** .
Condições	Construtor de condições para definir condições para a regra de atribuição.
Atribuir a	
Usuário	Usuário ao qual o caso ou solicitação está atribuído.
Grupo	Grupo ao qual o caso ou solicitação está atribuído.
Script	
Script	Script para definir a regra de atribuição avançada.

Crie um tipo de solicitação

Crie um tipo de solicitação no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação para categorizar e gerenciar as solicitações de conformidade. Depois de criar um tipo de solicitação, os analistas e gerentes de conformidade podem selecionar o tipo de solicitação necessário no formulário de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Tipos de solicitação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tipo de solicitação, consulte Formulário de tipo de solicitação.
4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Subtipos é exibida.
5. Na lista relacionada Subtipos, selecione **Novo** para definir um subtipo de solicitação.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de subtipo

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o subtipo.
Nome	Nome do subtipo. Por exemplo, Atualização de política.
Primário	Tipo de solicitação primária. Este campo é definido automaticamente como o tipo de solicitação primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para selecionar o subtipo como ativo ou inativo.
Categoria de caso	Categoria do subtipo. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_request]** .
Descrição	Descrição da finalidade do subtipo. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo de solicitação.

7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Para criar uma regra de exibição em vez de usar a regra padrão, consulte Criar regra de exibição.
9. **Opcional:** Para criar uma regra de atribuição em vez de usar a regra padrão, consulte Criar uma regra de atribuição.

Formulário de tipo de solicitação

Use o formulário Tipo de solicitação no Gestão de casos de conformidade aplicação para categorizar as solicitações de conformidade por tipo.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Formulário Tipo de solicitação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o tipo de solicitação.
Nome	Nome do tipo de solicitação. Por exemplo, Atualização/consulta de política.
Categoria	Categoria do tipo de solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_request]** .
Ativo	Opção para selecionar o tipo de solicitação como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição sobre este tipo de solicitação. Esta descrição serve para que o administrador entenda o tipo de solicitação.
Modelo de estado	
Modelo de estado	estados do fluxo de trabalho para o tipo de solicitação. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de estado de conformidade.
Configuração do modelo	
Modelos de documento	Modelo para gerar relatórios em formato de documento portátil (PDF) para solicitações de conformidade associadas a este tipo de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um modelo de estado de conformidade

Crie um modelo de estado para definir os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição para tipos de caso de conformidade e tipos de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de estado é uma lista de estados que descrevem o fluxo de trabalho de um registro. Com um modelo de estado, você pode definir as transições de estado para um caso específico ou tipo de solicitação. O tipo de caso ou tipo de solicitação segue os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição que são definidos no modelo de estado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Estado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Modelo de estado do GRC, consulte Formulário Modelo de estado do GRC.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Modelo de estado do GRC

Use o formulário Modelo de estado do GRC para definir os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição no Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Modelo de estado do GRC

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de estado. Por exemplo, Caso de violação.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management** .
Ativo	Opção para selecionar o modelo de estado como ativo ou inativo.
Nome da tabela	Lista de aplicações em que o modelo de estado deve ser aplicado à configuração de negócios. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]** .
Modelo de estado	Campo para conter o valor do modelo de estado em uma tabela à qual este modelo de estado se aplica. Depende do nome da tabela e exibe uma lista de valores de modelo de estado correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de estado do GRC

Campo	Descrição
Campo de estado	Campo para conter o valor de estado em uma tabela à qual este modelo de estado se aplica. Depende do nome da tabela. Este campo é definido automaticamente como **Estado** . Você pode mudar o valor para corresponder à sua configuração.
Gerenciar anexos	Selecione este ícone e escolha os arquivos necessários para anexar.

Crie um estado de fluxo de trabalho para um caso ou solicitação de conformidade

Crie um estado de fluxo de trabalho para um caso de conformidade ou solicitação para definir o ciclo de vida do caso ou solicitação usando Gestão de casos de conformidade aplicação. O modelo de estado do GRC é configurar os estados e as transições de estado que são criadas como parte da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar novos estados para o caso de conformidade, o administrador deve criar um novo estado no campo Estado da tabela de casos de conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado ao qual você deseja adicionar o fluxo de trabalho.
3. Selecione **Novo** Na lista relacionada estados do fluxo de trabalho do GRC.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Estado do fluxo de trabalho, consulte Formulário Estado do fluxo de trabalho.

5. Selecione **Enviar**.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Use o formulário Estado do fluxo de trabalho para definir os estados do fluxo de trabalho no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Selecione um estado aplicável. Nome do estado do fluxo de trabalho para o caso de conformidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
	• **Novo** • **Triagem** • **Investigar** • **Resolver** • **Revisão pós-caso** • **Fechar** • **Cancelado** Nome do estado do fluxo de trabalho da solicitação de conformidade: • **Novo** • **Triagem** • **Em andamento** • **Cancelado** • **Aguardando aprovação** • **Aprovado** • **Rejeitado** • **Encerrado**
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management** . Não é possível atualizá-lo.
Modelo	Modelo de estado que usa este estado de fluxo de trabalho. Este campo é definido automaticamente como o nome do modelo de estado. Não é possível atualizá-lo.
Tipo de exibição	Opção de tipo de exibição do estado do fluxo de trabalho: • **Como nó** Opção para selecionar como um estado primário. • **Como subnível** Opção para selecionar como um subestado do estado primário.
É opcional	Opção para selecionar o estado como opcional. Este campo aparece somente quando **Como nó** selecionado de **Tipo de exibição** .
Rótulo de passador	Rótulo a ser exibido no componente de passo para o estado. Este campo aparece somente quando **Como subnível** selecionado de **Tipo de exibição** . O

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
	rótulo é atualizado na página Visão geral e não na seção Estado.
Estado do modelo primário	Estado primário para o estado de subnível. Este campo aparece somente quando **Como subnível** selecionado de **Tipo de exibição** .

Defina transições de estado do modelo

Defina as condições de transição para controlar como um caso de conformidade atravessa os diferentes estados do fluxo de trabalho usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado, use o construtor de condições para criar uma lista de condições necessárias para inserir ou sair de cada estado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado para o qual você deseja definir a transição de estado do modelo.
3. Para definir a transição de estado do modelo, selecione o estado do fluxo de trabalho necessário.
4. No menu de contexto Transições de estado do modelo, selecione **Novo** .
5. Selecione o estado para o qual você deseja mover do estado selecionado.
6. **Opcional:** Para habilitar a transição automática do estado do fluxo de trabalho, selecione **Transição automática** opção.
7. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Condições de transição de estado do modelo GRC é exibida.
8. No menu de contexto Condições de transição de estado do modelo GRC, selecione **Novo** .
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de transição de estado do modelo GRC, consulte Formulário Condição de transição do estado do modelo GRC.
10. Selecione **Enviar**.

Formulário Condição de transição do estado do modelo GRC

Use o formulário Condição de transição de estado do modelo GRC para definir as condições de transição para controlar como um caso de conformidade ou solicitação atravessa os diferentes estados de fluxo de trabalho usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição de transição do estado do modelo GRC

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Transição de estado	Transição de estados. Este campo é definido automaticamente como o valor de transição de estado do modelo.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta condição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Compliance Case Management** .
Ativo	Opção para habilitar a condição de transição de estado do modelo.
Descrição	Descrição desta transição de estado. Por exemplo, em **Descrição** Campo para o estado Novo, você pode inserir O novo estado pode ser movido somente para o estado Analisar .
Mensagem de erro	Mensagem de erro a ser exibida quando as condições não forem atendidas.
Requer	Condições de transição: • **A tarefa passou por aprovação** : A condição será aprovada se a tarefa relacionada tiver uma aprovação aceita ou rejeitada. • **A tarefa foi aprovada** : A condição é aprovada quando a tarefa é aprovada. • **A tarefa foi rejeitada** : A condição é aprovada quando a tarefa é rejeitada. • **Condição de transição** : Condições para esta transição de estado. • **Script de transição** Condições avançadas para esta transição de estado.
Condição	Condições a serem definidas para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **Condição de transição** selecionado de **Requer** .
Script	Script a ser definido para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **Script de transição** selecionado de **Requer** .

Crie um modelo de avaliação

Crie um modelo de avaliação para solicitar respostas do avaliador ou revisor. Você pode criar este modelo usando o formulário de tipo de métrica de avaliação no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_case_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um modelo de questionário em vez de usar o modelo padrão para avaliar seus casos de conformidade. Depois de configurar o modelo de avaliação, ele estará disponível na seção de tarefa de ação para esse tipo de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Tipo de métrica de avaliação, consulte Formulário Tipo de métrica de avaliação.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Tempo permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela que contém os registros. Este campo é definido automaticamente como **Caso principal do GRC [sn_grc_case_mgmt_core_case]** .
Estado	Estado da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Funções	Funções que podem exibir os resultados e acessar os registros associados a este modelo.
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Introdução	Texto de orientação para usuários de negócios que respondem à avaliação.

Tradução automática

Como usar o Gestão de casos de conformidade

Relate casos de conformidade e gerencie o ciclo de vida de um caso usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Next Experience Discutir e Bate-papo Colaboração

Em um caso de conformidade, selecione **Discutir** de outras opções. Colabore com agentes virtuais usando **Colaboração de bate-papo do Next Experience** E discutir.

- Usar o bate-papo do Next Experience e discutir simplifique a comunicação e aprimore a colaboração entre as equipes distribuídas de risco e conformidade que trabalham em casos/solicitações de conformidade.
- Preencha as informações preliminares e o contexto da discussão. Identificar especialistas no assunto para ajudar e colaborar na discussão. Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Identificar especialistas no assunto para ajudar e colaborar com a discussão.
- Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.

Relatar um caso de conformidade em GRC: Gestão de casos de conformidade

Você pode relatar um caso de conformidade ou um evento que precise da atenção da equipe de conformidade usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Como um usuário de negócios, você pode relatar um caso usando uma das seguintes opções:

- Relate um caso de conformidade do Central do funcionário
- Crie um caso de conformidade no Espaço de conformidade

Relate um caso de conformidade do Central do funcionário

Relate qualquer violação das políticas ou diretrizes da organização usando Central do funcionário aplicação. Ao relatar um caso, você reduz e evita as ações regulatórias adversas que podem afetar as finanças, a reputação e o crescimento da empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Risco e conformidade** guia.
3. Na seção Procurar risco e conformidade, selecione **Relate um caso de conformidade** .
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Relatar um caso de conformidade, consulte Relatar um formulário de caso de conformidade.

5. **Opcional:** No formulário Relatar um caso de conformidade, selecione **Adicionar anexos** anexar material de apoio ou evidência.
6. Selecione **Enviar**.

Relatar um formulário de caso de conformidade

Use o formulário Relatar um caso de conformidade no Central do funcionário relatar um caso de conformidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Relatar um formulário de caso de conformidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do caso. Por exemplo, veredito de um processo vazado.
Descrição	Breve descrição do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar um formulário de caso de conformidade

Campo	Descrição
Tipo de caso	Tipo do caso relatado. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade** .
Subtipo de caso	Subtipo do caso relatado. Por exemplo, roubo/perda de dados.
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024, mas foi descoberto por você em 12-03-2024.
Origem do caso	
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelo caso ou evento relatado.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Local da ocorrência	Local da ocorrência do caso. Por exemplo, o local é Japão.
Sublocal da ocorrência	Sublocalização da ocorrência do caso. Por exemplo, a sublocalização é Tóquio.
Adicionar anexos	
Adicionar anexos	Escolha um arquivo de referência ou copie e cole arquivos da área de transferência

Crie um caso de conformidade no Espaço de conformidade

Relate qualquer violação das políticas ou diretrizes da organização usando Gestão de casos de conformidade aplicação. Ao relatar um caso, você reduz e evita as ações regulatórias adversas que podem afetar as finanças, a reputação e o crescimento da empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst e sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seus usuários podem relatar um caso às equipes de conformidade por meio de chamadas telefônicas ou e-mails. As equipes de conformidade podem criar esses casos no Espaço de conformidade e anexe os detalhes relevantes ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Gestão de casos de conformidade ( ).
3. Nas opções disponíveis em **Criar** , selecione **Caso** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar um caso de conformidade, consulte Formulário de caso de conformidade.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário de caso de conformidade

Use o formulário Criar caso de conformidade no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação para relatar um caso de conformidade.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Número	Número do caso. Este campo é definido automaticamente como um número de caso.
Nome	Nome do caso. Por exemplo, veredito de um processo vazado.
Tipo	Tipo do caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de conformidade** .
Sub-type	Subtipo do caso. Por exemplo, Fraude e desfalque.
Estado	Estado do fluxo de trabalho do caso. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Prioridade	Prioridade do caso: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Solicitante	Pessoa que relatou o caso.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou o caso.
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso. Este campo é definido automaticamente para a entidade identificada na lista relacionada Áreas impactadas.
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas impactadas.
Descrição	Breve descrição do caso.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído ao caso. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de caso durante a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Participantes da lista de observação	Usuário que deve ser informado sobre o caso.
Analista do caso	Analista que pode analisar e trabalhar no caso. O analista de caso faz parte do grupo de atribuição.
Executivo responsável	Executivo responsável pelo caso.
Origem primária	
Local	Local onde ocorreu o caso. Por exemplo, Japão.
Sublocal	Sublocalização da ocorrência do caso. Por exemplo, o sublocal é Tóquio.
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelos casos ou eventos relatados. Por exemplo, Finanças.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Origem	Origem da qual o caso é relatado: • **Manual** : Quando o caso é criado a partir do espaço de conformidade, o campo exibe a origem como **Manual** . • **Central do funcionário** : Quando o caso é relatado a partir de Central do funcionário, o campo exibe a origem como **Central do funcionário** .
Registro de origem	Registro de origem do objeto de origem de onde o caso é criado. Por exemplo, se o caso for relatado a partir de eventos de risco, este campo exibirá o nome do evento de risco do qual o caso foi relatado.
Fonte adicional	Modo de como o caso é relatado quando o caso é criado manualmente. Este campo está disponível somente quando **Manual** selecionado em **Origem** e o registro é salvo. As opções são: • **E-mail** : Quando você cria o caso a partir das informações recebidas em um e-mail. • **Telefone** : Quando você cria o caso a partir das informações recebidas em uma chamada telefônica.
Agendamento	
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024, mas foi descoberto em 12-03-2024.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
Data de criação do caso	Data em que o caso foi criado. Este campo é definido automaticamente como a data e hora atuais.
ANS de fechamento de caso	Data esperada do fechamento do caso. Esta data é calculada automaticamente com base na data de criação do caso.
Início planejado da investigação	Data de início planejada para investigar o caso.
Encerramento planejado da investigação	Data de término planejada para investigar o caso.
Início real da investigação	Data de início real da investigação do caso.
Encerramento real da investigação	Data de término real da investigação do caso.
Início planejado de correção	Data de início planejada para corrigir o caso.
Encerramento planejado de correção	Data de término planejada da correção do caso.
Início real de correção	Data de início real da correção do caso.
Encerramento real de correção	Data de término real da correção do caso.
Análise de violação	
Status de violação	Status para indicar se ocorreu uma violação ou não: • **A ser determinado** : Quando a violação ainda não foi determinada. • **Violação detectada** : Quando a violação é confirmada. • **Potencial futuro** : Quando a violação não ocorreu, mas pode ocorrer no futuro. • **Não é uma violação** : Quando nenhuma violação é detectada.
Status de emissão de relatórios	Status do caso que está sendo relatado aos reguladores. Este campo é definido automaticamente com base no status de emissão de relatórios dos regulamentos associados ao caso. Se um caso tiver muitos regulamentos e mesmo se um regulamento for identificado como **reportável** , em seguida, o status de relatório do caso é definido como relatável. O valor padrão deste campo é **A ser determinado** .
Início da violação	Data em que a violação começou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado de **Status da violação** .
Fim de violação	Data em que a violação terminou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado de **Status da violação** .
Importância da violação identificada	Data em que o usuário identifica que a violação é significativa. Este campo aparece somente quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso de conformidade

Campo	Descrição
	Violação detectada ou **Potencial futuro** selecionado de **Status da violação** .
Análise de causa raiz	
Causa primária	Causa primária do caso relatado. Este campo é definido automaticamente como a causa primária selecionada na lista relacionada Causa e consequências.
Consequências	Consequências da causa primária do caso relatado. Por exemplo, danos a ativos físicos.
Observações gerais	Observações feitas sobre o caso.
Correção realizada	Opção para indicar se as medidas de correção foram tomadas para lidar com o caso: • **Sim** • **Não**
Medidas preventivas gerais	Medidas preventivas tomadas para corrigir o caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso que você deseja compartilhar com os clientes.
Salvar	Salve os detalhes do caso de conformidade.

Gerando uma solicitação de conformidade em GRC: Gestão de casos de conformidade

Você pode gerar uma solicitação de conformidade para a equipe de conformidade usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Por exemplo, você pode enviar uma solicitação de conformidade para buscar aconselhamento ou orientação sobre as políticas e diretrizes da organização.

Você pode gerar uma solicitação de conformidade usando uma das seguintes opções:

- Gere uma solicitação de conformidade do Central do funcionário
- Crie uma solicitação de conformidade no Espaço de conformidade

Gere uma solicitação de conformidade do Central do funcionário

Gere uma solicitação de conformidade sobre políticas, consultas e diretrizes da organização usando Central do funcionário aplicação. Ao buscar orientação, esclarecimento ou aprovação, você contribui para manter uma cultura de conformidade em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Risco e conformidade** guia.
3. Na seção Procurar risco e conformidade, selecione **Relate uma solicitação de conformidade** .
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Relatar uma solicitação de conformidade, consulte Gere um formulário de solicitação de conformidade.
5. **Opcional:** No formulário Relatar uma solicitação de conformidade, selecione **Adicionar anexos** anexar material de apoio ou evidência.
6. Selecione **Enviar**.

Gere um formulário de solicitação de conformidade

Use o formulário Emitir uma solicitação de conformidade no Central do funcionário para gerar uma solicitação de conformidade.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Relatar um formulário de solicitação de conformidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da solicitação. Por exemplo, uma solicitação para Atualização de política - exame médico anual é obrigatória para todos os funcionários permanentes.
Descrição	Breve descrição da solicitação.
Tipo de solicitação	Tipo da solicitação.
Prioridade	Prioridade da solicitação: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Solicitação de	Nome da pessoa que levantou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.
Unidade de negócios	Unidade de negócios afetada pela solicitação. Por exemplo, Jurídico.
Local	Local onde a solicitação foi gerada. Por exemplo, Japão.

Crie uma solicitação de conformidade no Espaço de conformidade

Gere uma solicitação de conformidade sobre políticas, consultas e diretrizes da organização usando Gestão de casos de conformidade aplicação. Ao buscar orientação, esclarecimento ou aprovação, você contribui para manter uma cultura de conformidade na organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst e sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Gestão de casos de conformidade ( ).
3. Em Gestão de casos de conformidade página principal, selecione **Criar** .
4. Nas opções disponíveis na lista Criar, selecione **Solicitação** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar um caso de conformidade, consulte Formulário de solicitação de conformidade.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário de solicitação de conformidade

Use o formulário Criar nova solicitação de conformidade no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação para gerar uma solicitação de conformidade.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Formulário Criar nova solicitação de conformidade

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação. Este campo é definido automaticamente como um número de solicitação.
Nome	Nome da solicitação. Por exemplo, uma solicitação para Atualização de política - exame médico anual é obrigatória para todos os funcionários permanentes.
Descrição	Breve descrição da solicitação.
Tipo	Digite para classificar a natureza da solicitação de conformidade.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Prioridade	Prioridade da solicitação: • **Nenhum(a)** • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Solicitação de	Nome da pessoa que levantou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova solicitação de conformidade

Campo	Descrição
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de solicitação durante a configuração.
Aprovadores	Pessoa que deve aprovar a solicitação.
Atribuição a	Pessoa atribuída a esta solicitação.
Participantes da lista de observação	Usuário que deve ser informado sobre a solicitação.
Origem primária	
Unidade de negócios	Unidade de negócios afetada pela solicitação. Por exemplo, Jurídico.
Local	Local onde a solicitação foi gerada. Por exemplo, Japão.
Agendamento	
Criação em	Data em que a solicitação foi gerada. Este campo é definido automaticamente como a data e hora atuais.
Aprovado em	Data em que a solicitação foi aprovada.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre a solicitação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre a solicitação que você deseja compartilhar com seus clientes.
Salvar	Salve os detalhes do caso de conformidade.

Fluxo de trabalho da tarefa do caso de conformidade

Você pode colaborar com várias equipes para investigar, executar uma avaliação de impacto e coletar evidências para capturar os detalhes e respostas para revisão no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Depois que um caso de conformidade é relatado, o analista de conformidade pode criar tarefas de caso e atribuir essas tarefas aos vários proprietários de tarefa de caso. Os responsáveis pela tarefa do caso podem trabalhar nas tarefas e enviá-las para que o analista do caso revise. Há três tipos de tarefas de caso:

Avaliação

Uma tarefa de Caso de avaliação requer que o proprietário da tarefa do caso faça uma avaliação e forneça respostas. Uma tarefa de caso deste tipo só pode ser reatribuída.

Investigação

Uma tarefa de caso de investigação requer que o proprietário da tarefa do caso forneça observações.

Outros

Outra tarefa de caso também requer que o proprietário da tarefa do caso forneça observações.

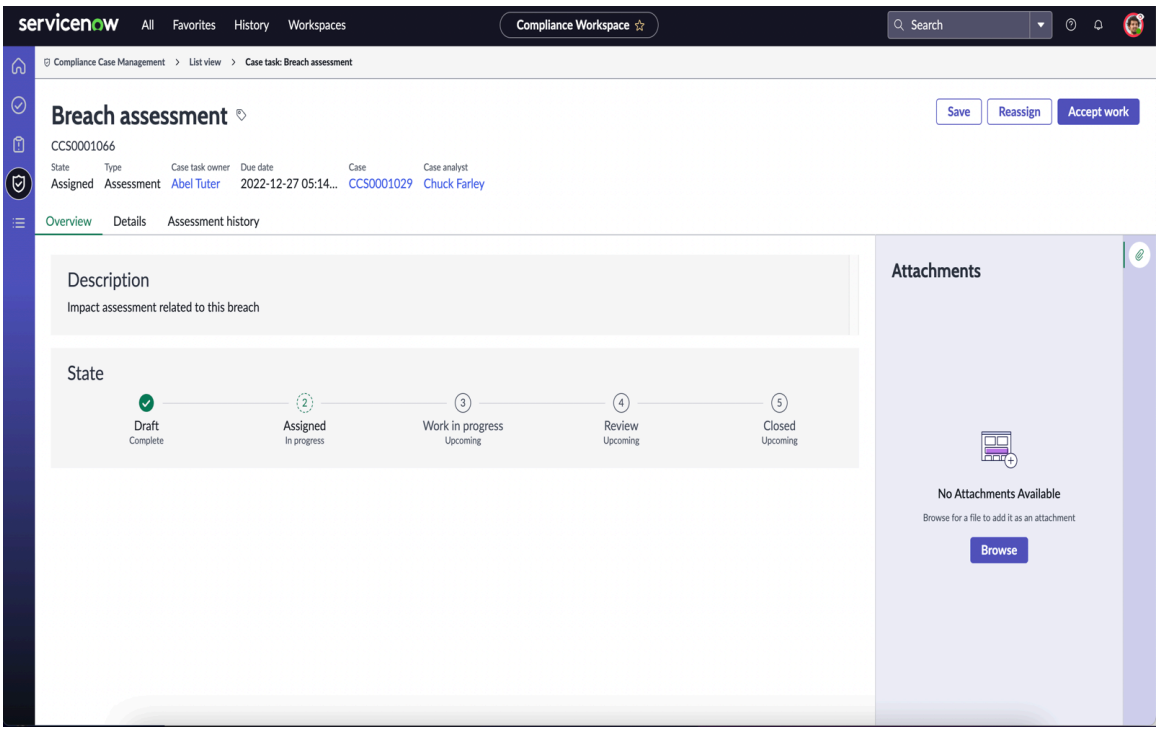
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que os responsáveis da tarefa do caso trabalham em uma tarefa, eles enviam a tarefa para que o analista do caso revise.

O exemplo a seguir exibe o ciclo de vida de uma tarefa de caso.

Fluxo de trabalho da tarefa do caso



Crie uma tarefa de ação

Crie uma tarefa de ação para investigar, coletar evidências e executar uma avaliação para que você possa analisar e avaliar um caso relatado no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Cada caso pode ter várias tarefas de caso que você pode atribuir a diferentes proprietários em várias equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um caso é relatado para a equipe de conformidade, um analista de caso de conformidade pode criar tarefas de caso e atribuir as tarefas aos responsáveis relevantes da tarefa. Dessa forma, o analista de caso de conformidade pode colaborar com várias equipes para investigar, avaliar e capturar observações relacionadas ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na seção Lista, selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja criar uma tarefa de ação.
5. Selecione a lista relacionada Tarefa de ação.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tarefa de ação, consulte Formulário de tarefa do caso.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Para atribuir a tarefa ao proprietário da tarefa de ação, selecione **Atribuir tarefa** .
10. **Opcional:** Na caixa de diálogo de confirmação, forneça suas anotações.
11. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Mover para Atribuído** .
    O estado do registro muda para **Atribuído** E a tarefa de ação é atribuída ao proprietário da tarefa de ação.
12. **Opcional:** Para reatribuir a tarefa de ação a outro usuário antes que a tarefa de ação seja aceita pelo proprietário da tarefa de ação especificado por você, selecione **Reatribuir** .

    Nota: Você só pode reatribuir o tipo de avaliação de tarefas de caso.

    a. Em **Grupo de atribuição** , selecione o grupo relevante.
    b. Em **Responsável pela tarefa de ação** , selecione um novo responsável.
    c. Na caixa de diálogo Reatribuir tarefa de ação, selecione **Reatribuir** .

Formulário de tarefa do caso

Use o formulário Tarefa do caso no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação para criar uma tarefa de caso para um caso de conformidade relatado.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa do caso. Esse campo é definido automaticamente.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da tarefa do caso. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Título	Nome da tarefa que está sendo criada para o caso. Por exemplo, investigação de taxas de pagamento atrasado cobradas incorretamente.
Tipo	Tipo de tarefa: • **Avaliação** : Colete as respostas dos usuários sobre o caso. **Nota:** Somente tarefas de caso com o tipo de tarefa Caso de avaliação podem ser reatribuídas a um proprietário de tarefa diferente, se necessário. • **Investigação** : Crie uma tarefa de caso para executar qualquer investigação do caso relatado. Por exemplo, você pode querer determinar a causa das

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
	taxas de pagamento atrasado cobradas incorretamente. • **Outros** Qualquer outro tipo de tarefa que você configurar.
Prioridade	Prioridade da tarefa do caso.
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação disponível para avaliar o caso registrado. Este campo aparece somente quando **Avaliação** selecionado de **Tipo** . **Nota:** Cada tipo de caso pode ser mapeado para modelos de avaliação específicos durante a configuração. Somente os modelos mapeados para o caso estão disponíveis para seleção. Por exemplo, se o tipo de caso for **Fraude financeira** , em seguida, os modelos de avaliação que são específicos para o tipo de fraude financeira estão disponíveis para seleção. Você não pode selecionar o mesmo modelo de avaliação se uma avaliação aberta com o modelo de avaliação selecionado já estiver sendo trabalhada.
Descrição	Breve descrição da tarefa do caso. Esta descrição é útil para o usuário que trabalha na tarefa do caso.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo que trabalha na tarefa do caso. Qualquer usuário que pertença ao grupo selecionado pode trabalhar na tarefa de caso se um proprietário de tarefa de caso não for especificado.
Proprietário de tarefa de caso	Responsável pela tarefa do caso. O usuário selecionado neste campo deve ser um membro do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Usuários que devem ser informados sobre o caso.
Agendamento	
Prazo	Data em que a tarefa do caso deve ser concluída. **Nota:** A data de vencimento deve ser anterior à data especificada em **ANS de fechamento de caso** campo no formulário caso.
Data de aceitação	Data em que o caso é aceito.
Criação em	Data em que o caso é criado e atribuído ao responsável pela tarefa do caso.
Data de fechamento da tarefa	Data em que a tarefa é encerrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
Resumo	
Observações	Observações que você faz sobre o caso enquanto trabalha na tarefa do caso.
Atividade	
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre a tarefa do caso.

Trabalhar em uma tarefa de ação

Aceite a tarefa de ação, forneça os detalhes solicitados pelo analista de caso e envie a tarefa de ação para uma revisão no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Quando uma tarefa de ação é atribuída a um grupo de atribuição, qualquer usuário do grupo de atribuição pode aceitar e trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma tarefa de ação for do tipo Avaliação, o proprietário da tarefa de ação deverá fazer uma avaliação para determinar as perdas incorridas em um caso. Nesse caso, o proprietário da tarefa pode aceitar o trabalho e fazer a avaliação. Se a tarefa de ação for do tipo Investigação ou Outros, o proprietário da tarefa de ação poderá aceitar a tarefa, fornecer observações e enviar o caso para revisão ao analista de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no módulo Minhas tarefas.
3. Abra a tarefa atribuída a você de **Tarefas de ação** .
4. Na seção Abrir, selecione **Aceitar trabalho** .
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Aceitar trabalho** .
6. Dependendo do tipo de tarefa Ação, selecione uma das seguintes opções.

Escolha	Etapas
Se a tarefa for do tipo Avaliação	**a.** Selecione **Fazer avaliação** . **b.** Responda às perguntas na avaliação. **c.** Selecione **Enviar**. **d.** Selecione **Save** (Salvar).
Se a tarefa for do tipo Investigação ou Outros	**a.** Em **Observações** forneça seus comentá–rios. **b.** Selecione **Save** (Salvar). **c.** Selecione **Pronto para revisão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Etapas
	d. Na caixa de diálogo de confirmação, forneça seus comentários. **e.** Selecione **Pronto para revisão** .

O que Fazer Depois

1. Adicione as áreas afetadas por um caso de conformidade. Por exemplo, as áreas ou objetos afetados que podem ser afetados são as entidades, controles, locais ou usuários afetados pelo caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicione uma área afetada a um caso de conformidade.
2. Adicione as áreas relacionadas ao caso de conformidade. Por exemplo, as áreas relacionadas incluem políticas, citações, objetivos de controle ou eventos de risco. Para obter mais informações, consulte Adicione uma área relacionada a um caso de conformidade.
3. Adicione as causas e as consequências deste caso de conformidade. Por exemplo, você pode adicionar a causa raiz do caso ou evento de conformidade relatado e suas consequências na organização. Para obter mais informações, consulte Adicione uma causa e consequência a um caso de conformidade.
4. Adicione os regulamentos de conformidade que podem ser afetados ao caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicione regulamentações de conformidade a um caso de conformidade.
5. Adicione ou crie um problema relacionado a um caso de conformidade. Para obter mais informações, consulte Adicione um problema para um caso de conformidade.

Reatribuir uma tarefa de ação do tipo de avaliação

Reatribuir uma tarefa de ação do tipo de avaliação para outro usuário no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Por exemplo, um analista de caso ou um proprietário de tarefa de ação pode reatribuir uma tarefa de ação de conformidade a outro proprietário de tarefa de ação se uma tarefa de ação for atribuída incorretamente ou não for aceita pelo proprietário da tarefa de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de caso, depois que uma tarefa é atribuída a um proprietário de tarefa de ação, você pode reatribuir a tarefa a outro usuário.

Como proprietário da tarefa de ação, você também pode aceitar a tarefa, começar a trabalhar nela e reatribuir a tarefa parcialmente concluída a outro usuário. Quando você reatribui uma tarefa de ação parcialmente concluída para outro usuário, os dados que você fornece também são copiados e ficam disponíveis para o novo proprietário da tarefa de ação. O proprietário da tarefa recém-atribuída pode modificar a tarefa de ação com base nos requisitos desse proprietário.

Nota: Você só pode reatribuir as tarefas de caso que têm **Tipo** campo definido como **Avaliação** .

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no módulo Minhas tarefas.
3. Abra a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção Abrir, selecione **Reatribuir** .
   A caixa de diálogo Reatribuir tarefa de ação é exibida.
5. Em **Grupo de atribuição** , selecione o grupo de atribuição.
6. Em **Responsável pela tarefa de ação** , selecione o responsável.
7. Na caixa de diálogo Reatribuir tarefa de ação, selecione **Reatribuir** .

Revise e feche uma tarefa de ação

Revise e feche uma tarefa de ação depois que o proprietário de uma tarefa de ação fornecer respostas e observações para o caso no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. No módulo Tarefas, abra a tarefa a ser revisada.
3. Revise a tarefa Ação e selecione uma das seguintes opções.

Escolha	Etapas
Para solicitar a revisão dos detalhes fornecidos pelo responsável pela tarefa de ação	**a.** Selecione **Solicitar revisão** . **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Solicitar revisão** .
Para fechar a tarefa como concluída	**a.** Selecione **Concluído**. **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Fechar como concluído** .
Para fechar a tarefa como incompleta	**a.** Selecione **Fechar como incompleto** . **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Fechar como incompleto** .
Para cancelar a tarefa Ação	**a.** Selecione **Cancelar**. **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Cancelar**.

Adicione uma área afetada a um caso de conformidade

Adicione uma área ou objeto afetado que seja afetado pelo caso ou evento de conformidade em GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as áreas ou objetos afetados, como entidades, controles, empresas e usuários que são afetados pelo caso de conformidade. Um administrador de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conformidade também pode configurar as opções para as áreas afetadas na configuração da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma área afetada.
5. Selecione a lista relacionada Áreas afetadas.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione o tipo de área afetada na lista suspensa.
   Este valor não é configurável.
   Registros relacionados ao tipo de registro selecionado estão disponíveis para sua seleção.
8. Selecione os registros na lista Disponível.
   Modificando o. **Selecione o tipo** limpa a seleção atual.
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione uma área relacionada a um caso de conformidade

Adicione uma área relacionada ao caso de conformidade ou evento relatado no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as áreas relacionadas para um caso de conformidade ou evento relatado. As áreas relacionadas incluem políticas, citações, objetivos de controle, controle e eventos de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma área relacionada.
5. Selecione a lista relacionada Áreas relacionadas.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione o tipo de área relacionada.
   Registros relacionados ao tipo de registro selecionado estão disponíveis para sua seleção.
8. Selecione os registros na lista Disponível.
   Modificando o. **Selecione o tipo** limpa a seleção atual.
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione uma causa e consequência a um caso de conformidade

Defina a causa raiz do caso ou evento de conformidade relatado e suas consequências na organização usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar várias causas a um caso ou evento de conformidade e definir uma causa primária. Qualquer caso de conformidade pode ter apenas uma causa primária. Você também pode adicionar uma causa suspeita, mas não confirmada. . Gestão de casos de conformidade a aplicação permite que você adicione as consequências com base no caso relatado e em qualquer ação ou plano de correção em vigor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar uma causa e consequência.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Causa e consequência, consulte Formulário Causa e consequência.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Causa e consequência

Use o formulário Causa e consequência para definir a causa e a consequência que um caso tem em sua organização no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Causa e consequência

Campo	Descrição
Causa	Causa do caso ou evento.
Status da causa	Status da causa: • **Suspeito** : Quando a causa não é confirmada. • **Confirmado** : Quando a causa é confirmada.
Causa primária	Opção para selecionar a causa como a causa primária.
Descrição da causa	Breve descrição da causa.
Consequências e ações	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Causa e consequência

Campo	Descrição
Consequências	Consequências do caso ou evento. Você pode selecionar várias consequências para um caso relatado.
Ações tomadas	Qualquer ação ou medida tomada para lidar com o caso.
Resumo	
Observações	Registre as observações gerais, se houver.

Adicione regulamentações de conformidade a um caso de conformidade

Adicione os regulamentos que são ou podem ser afetados pelo caso de conformidade relatado. Em ServiceNow, os regulamentos são capturados como documentos de autoridade. Adicionar os regulamentos ao caso permite que você identifique quais regulamentos são violados ou violados e impede que sua organização receba penalidades ou multas para este caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de caso, você pode escolher e adicionar os regulamentos relacionados ao caso relatado. Todos os regulamentos no sistema são exibidos por padrão. Depois de adicionar os regulamentos, você deve analisar quais regulamentos foram violados e definir o status de emissão de relatórios. O status de emissão de relatórios ajuda a determinar se o regulamento deve ser relatado ou não.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar um regulamento.
5. Selecione a lista relacionada Regulamentos e execute as seguintes ações:
   a. Selecione **Adicionar**.
   b. Selecione os regulamentos a serem adicionados.
   c. Selecione **Adicionar**.
6. Para definir o status de emissão de relatórios de um regulamento, selecione e abra o regulamento.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regulamentação

Campo	Descrição
Caso	Caso ao qual você está adicionando o regulamento. Este campo é definido automaticamente como o nome do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status de emissão de relatórios	Status para determinar se o regulamento deve ser relatado imediatamente, no futuro ou se não precisa ser relatado. As opções são as seguintes: ○ **A ser determinado** : Quando você não tem certeza se a violação deve ser relatada. ○ **Reportável** : Quando a violação deve ser relatada. ○ **Não relatável** : Quando a violação não precisa ser relatada. ○ **Potencialmente relatável** : Quando a violação pode ser relatada no futuro com base na investigação do caso.
Documento de autoridade	Documento de autoridade que forma o regulamento.
Data de apresentação	Data em que o regulamento é relatado aos reguladores.
Descrição	Breve descrição da violação de regulamentação com base em sua análise.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione um problema para um caso de conformidade

Identifique e adicione um problema relacionado às áreas afetadas de um caso de conformidade relatado. Você também pode criar um problema a partir do GRC: Gestão de casos de conformidade página principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso ao qual você deseja adicionar um problema e selecione uma das seguintes opções.

Opção	Ação
Para adicionar um problema existente	**a.** Selecione **Adicionar** **b.** Selecione os problemas que você deseja adicionar. **c.** Selecione **Adicionar**.
Para criar um problema	Consulte Formulário Criar um problema.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um problema

Use o formulário Criar um problema em GRC: Gestão de casos de conformidade para adicionar um problema a um caso de conformidade, relatar descobertas ou observações ou deficiências de conformidade, ou assuntos que exigem atenção imediata dos respectivos proprietários.

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
Ocorrência	
Número	Número do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem do problema, como análise de caso de conformidade. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de ocorrência	Tipo de problema é uma maneira de classificar a natureza do problema que está sendo relatado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema foi criado: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • Otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Declaração incorreta • Treinamento • Documentação
Classificação	Classificação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções: • Auditoria • Conformidade • Resiliência operacional • Risco • Fornecedor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
Local	Local do problema.
Estado	Estado do problema: • **Novo** • **Analisar** • **Responder** • **Revisar** • **Encerrado concluído** • **Encerrado incompleto**
Subestado	O subestado do problema é o subtipo do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Prioridade do problema: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Classificação da ocorrência	Classificação do problema: • **Muito alto** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Muito baixo**
Descrição	Aprovador do problema.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do problema. Por exemplo, Equipe de conformidade ou Equipe de ética/ conformidade.
Atribuição a	Usuário ao qual o problema está atribuído.
Grupo gerenciador de ocorrências	Usuário atribuído para trabalhar no problema registrado: • **Gerentes de conformidade** • **Gerentes de risco de TI** • **Gerentes de risco**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um problema

Campo	Descrição
Gerente de ocorrências	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Lista de observadores	Usuários que estão na lista de observação do problema.
Agendamento	
Prazo	Data em que o problema vence.
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com base no cálculo automático de datas futuras.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Criação em	Data em que o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com base na data atual do sistema.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de ocorrências	
Ocorrência primária	Problema primário associado a este problema.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema.
Plano de ação	Plano de ação para o problema.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o problema.
Comentários adicionais	Comentários adicionais para o problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outras ações

Além dos campos De, há algumas ações que você pode executar em um registro de caso de conformidade.

- Anexo- Selecione este ícone na barra lateral para adicionar anexos relacionados ao registro de caso de conformidade.
- Compor e-mail- Componha um e-mail.
- Descartar rascunho- Descarta uma versão de rascunho do e-mail.
- Enviar e-mail- envie o e-mail com todos os detalhes nele.
- Criar novo e-mail- Crie um novo e-mail.
- Exibir rascunhos - exiba os rascunhos existentes no sistema.
- Salvar- Salva os detalhes do caso de conformidade.
- exibição 360- exiba o caso de conformidade em uma exibição 360 com todos os relacionamentos.
- Exportar PDF- exporte o caso de conformidade como PDF.
- Excluir- exclua o caso de conformidade.

Exporte um relatório para PDF

Crie relatórios em formato de documento portátil (PDF) para casos ou solicitações de conformidade usando modelos predefinidos ou personalizados no GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Este recurso permite que as partes interessadas que podem não ter acesso à aplicação ainda possam acessar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comp_case.compliance_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar dados de conformidade para relatórios em PDF para facilitar o compartilhamento com equipes de auditoria, parceiros ou comitês internos, eliminando o requisito de acesso à aplicação. Um administrador de conformidade pode selecionar um modelo predefinido ou criar um modelo de documento personalizado para gerar relatórios. Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de documento PDF .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Para gerar um relatório de caso de conformidade, selecione **Todos os casos** .
4. Para gerar um relatório de solicitação de conformidade, selecione **Todas as solicitações** .
5. Abra o caso de conformidade ou a solicitação de conformidade que você deseja exportar como um relatório em PDF.
6. Selecione Mais ações  ícone.
7. Selecione **Exportar PDF** .
   . **Exportar PDF** o botão aparece somente quando um modelo de documento é especificado no tipo de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione o modelo para gerar um relatório em PDF.
9. Selecione **Exportar**.
   Um relatório em PDF é gerado e está disponível na seção Anexos do registro para download.
10. Para baixar uma cópia local do relatório em PDF, selecione Mais ações No relatório PDF e selecione **Download** .

Componha um e-mail em GRC: Gestão de casos de conformidade

Componha e envie um e-mail para casos e solicitações de conformidade usando GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação. Este recurso ajuda você a se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode compor e enviar e-mails sobre seus casos e solicitações para várias partes interessadas. Por exemplo, você pode consultar a equipe jurídica para quaisquer opiniões obrigatórias e sugestões sobre o caso de conformidade registrado. Você pode gerenciar os e-mails na página de registro de caso ou solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Para compor um e-mail, use as seguintes opções.

Opção	Descrição
Escreva um e-mail para um caso de conformidade	Escreva um e-mail para um caso de conformidade.
Componha uma entrada para uma solicitação de conformidade	Redigir um e-mail para uma solicitação de conformidade.

4. Selecione Mais ações ícone.
5. Selecione **Compor e-mail** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Rascunho de e-mail

Campo	Descrição
Para	ID do e-mail do destinatário. Este campo pode adicionar vários IDs de e-mail separados por vírgulas para enviar e-mail para mais de um destinatário .
Assunto	Breve resumo ou título do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Corpo da mensagem que inclui todas as informações, solicitações ou detalhes que você deseja transmitir ao destinatário. Você pode formatar o texto, adicionar anexos e incluir links nesta seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode enviar e-mails para ambos ServiceNow usuários e partes interessadas externas que não têm acesso ao ServiceNow instância. Você deve fornecer os detalhes básicos do registro na linha de assunto ou no corpo do e-mail para torná-los cientes do registro ao qual você está se referindo.

7. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Anexar arquivo** .
8. Selecione **Enviar e-mail** .

Configurar prazos

Configure uma regra predefinida para automatizar cálculos de data de vencimento. As regras são projetadas para serem executadas e entram em vigor quando um novo registro é relatado na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplique condições baseadas em regra em uma combinação de agência, regulamentação ou jurisdição para gerenciar cronogramas para cálculo automático de data de vencimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de Casos de Conformidade** > **Configurações de data de vencimento** > **Novo(a)**.
2. Insira um **Nome** para a configuração da regra.
3. Selecione um **Agência reguladora** na lista de pesquisa.
4. Selecione um **Jurisdição** na lista de pesquisa.
5. Selecione um **Regulamentação** na lista de pesquisa.
   Selecionando Todos **Agência reguladora** , **Jurisdição** e **Regulamentação** não é obrigatório. Você pode selecionar qualquer um deles.
6. Definir **Condições** .
7. Selecione **Aplica-se a.** .
   O campo Aplica-se a se refere a um tipo de registro ao qual o perfil da agência é aplicável. Atualmente, somente o caso de conformidade é aplicável na versão atual.
8. Definido **Critérios** selecionando as condições de filtro necessárias e o operador lógico.
9. Selecione **Enviar**.
   A regra predefinida para automatizar cálculos de data de vencimento é salva. Esta regra predefinida é aplicada a todos os casos de conformidade criados a partir de agora.

Executar avaliação inteligente em tarefas de ação

Use **Tarefas** . Central do funcionário para obter uma exibição consolidada de todas as suas tarefas, incluindo todas as avaliações, permitindo que você as acesse e conclua com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que:

- . *sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments*a propriedade do sistema está habilitada.
- Os modelos de avaliação são configurados e publicados.

Função necessária: sn_comp_case.compliance_case_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma tarefa de ação de caso de conformidade é movida de **Rascunho** . **Atribuído** uma avaliação é iniciada. Quando você executa uma avaliação inteligente em uma tarefa de ação do tipo **Avaliação** e a propriedade de avaliação inteligente estiver habilitada, as avaliações serão exibidas no unificado **Tarefas** página principal. As tarefas que aparecem no **Tarefas** a página é exclusiva do usuário conectado e, portanto, pode ajudar o usuário a concluir todas as tarefas atribuídas a ele. Se você não for o respondente legítimo da avaliação, poderá reatribuir a avaliação ao respondente correto. Na página principal de avaliação, você tem vários recursos, como a opção de colaborar com as partes interessadas usando **Discutir** recurso. Se você pausar a resposta a uma avaliação, poderá voltar a ela usando **Retomar** ação sem perder suas respostas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas** > **Aberto** > **Minhas tarefas pendentes** > **Tarefas de ação**.
2. Selecione a tarefa de ação que você deseja avaliar.
3. Selecione **Iniciar**.
4. Responda ao questionário.
   Você pode exibir orientações detalhadas para cada pergunta na lateral da tela. A orientação ajuda você a responder às perguntas.
5. Selecione **Enviar**.
6. Na caixa de diálogo Sucesso, selecione **OK** .
7. Depois de enviar a avaliação, para exibir a avaliação, selecione **Exibir** .

Resultado

Depois que a avaliação é enviada, o estado da avaliação é atualizado para **Revisão** e o status da avaliação é definido como **Concluído** . Um analista de caso de conformidade revisa a avaliação e atualiza o estado da avaliação para **Encerrado concluído** .

Referência do Gestão de casos de conformidade

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas e funções instaladas com o. GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Tabelas instaladas com Gestão de casos de conformidade

As tabelas são adicionadas com a ativação do GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição das tabelas que foram adicionadas com GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Caso de GRC [sn_grc_case_mgmt_case]	Armazena todos os detalhes do caso de conformidade.
Classificação do caso [sn_grc_case_mgmt_case_classification]	Armazena as classificações de casos de conformidade.
Tarefa de caso [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Armazena todas as tarefas de caso que foram criadas para o caso de conformidade.
Tipo de caso [sn_grc_case_mgmt_case_type]	Armazena os detalhes do tipo de caso e do subtipo de caso.
Causa [sn_grc_case_mgmt_cause]	Armazena as causas que foram adicionadas à biblioteca e mapeadas para o caso.
Causa e consequência [sn_grc_case_mgmt_cause_consequência]	Armazena as causas e consequências que foram mapeadas para o caso.
Consequência [sn_grc_case_mgmt_consequência]	Armazena as consequências que foram adicionadas à biblioteca e mapeadas para o caso.
Caso core de GRC [sn_grc_case_mgmt_core_case]	Armazena os detalhes da funcionalidade principal do caso.
Área afetada [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Armazena as áreas afetadas que foram mapeadas para o caso.
Tarefa de caso para instância de avaliação [sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_asmt_instance]	Armazena os detalhes da avaliação nas tarefas de caso do tipo avaliação.
Problema para o caso [sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case]	Armazena os problemas que foram mapeados para o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Regulamento [sn_grc_case_mgmt_regulation]	Armazena os regulamentos que foram mapeados para o caso.
Área regulamentada [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Armazena as áreas relacionadas que foram mapeadas para o caso.
Caso de conformidade [sn_comp_case_compliance_case]	Armazena os registros de casos de conformidade.

Funções instaladas com Gestão de casos de conformidade

. GRC: Gestão de casos de conformidade instala a função essencial para executar as respectivas tarefas operacionais diárias para gerenciar casos de conformidade para a empresa executar suas respectivas tarefas.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de negócios do caso de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_business_user]	O usuário de negócios do caso de conformidade pode executar as seguintes tarefas: • Criar casos de conformidade e solicitações do Central do funcionário • Trabalhe nas tarefas do caso. .	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analista de caso de conformidade [sn_comp_case.compliance_caso_analista]	O analista de caso de conformidade pode revisar o caso. O analista de caso de conformidade pode executar as seguintes tarefas: • Revisar as principais partes interessadas, áreas impactadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentações, e que são atribuídos ao analista de caso. • Revise todos os casos não atribuídos.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_comp_case.compliance_case_business_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de casos de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_manager]	O gerente de casos de conformidade pode revisar e trabalhar nos casos criados. O gerente de casos de conformidade pode executar as seguintes tarefas: • Revisar as principais partes interessadas, áreas impactadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentações, e que são atribuídos ao analista de caso. • Revise todos os casos.	• sn_comp_case.compliance_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrador de caso de conformidade [sn_comp_case.compliance_case_admin]	Os administradores de casos de conformidade podem configurar o. Gestão de casos de conformidade aplicação. Eles podem executar as seguintes tarefas: • Crie um tipo de caso. • Crie um modelo de estado e transições. • Crie um modelo de avaliação. • Excluir casos. • Revisar as principais partes interessadas, áreas impactadas, áreas relacionadas, causas e consequências, regulamentações, e que são atribuídos ao analista de caso.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_comp_case.compliance_case_manager **Nota:** Se você usar Mecanismo de avaliação inteligente Para avaliações de tarefas de ação, as funções a seguir são concedidas ao administrador do caso de conformidade. • sn_risk_advanced.ara_avaliador • sn_smart_asmt.assessment_admin • sn_grc.business_user
Usuário do funcionário do GRC [sn_grc_emp_user.grc☒_employee]	Os usuários funcionários do GRC podemcriar casos de conformidade e solicitações do Central do funcionário.	N/D

Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitoramento e autorização contínuos

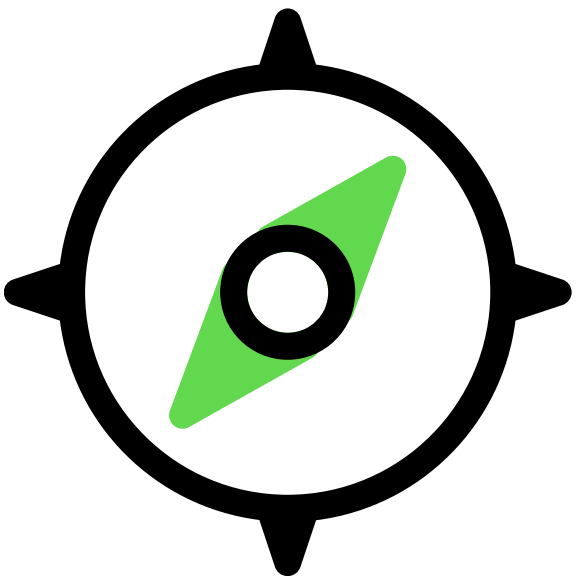
Monitoramento e autorização contínuos(CAM Emprega as sete etapas definidas pelo NIST Risk Management Framework (RMF) para permitir que você tome decisões mais bem informadas sobre sua postura de segurança.

https://player.vimeo.com/video/1001739779?h=ff3de57991&badge=0&autopause=0&app_id=58479

O vídeo fornece uma visão geral das sete etapas da Estrutura de gestão de riscos exigida pelo governo dos EUA para agências federais que ajudam as empresas a identificar e eliminar riscos para sua infraestrutura.

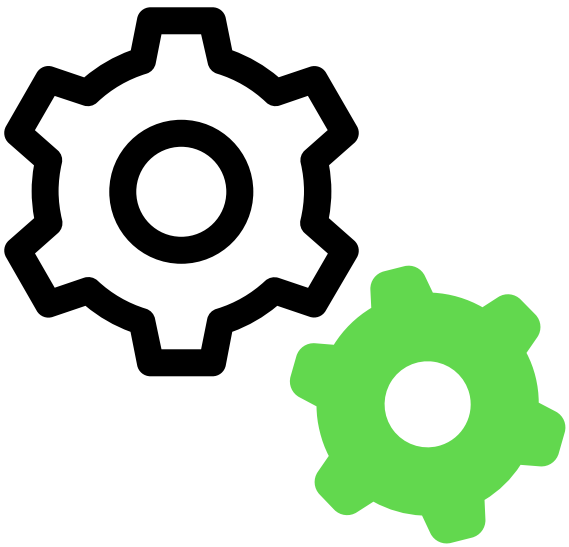
Iniciar

Explorar



. CAM A aplicação aplica uma abordagem padronizada para automatizar a Estrutura de gestão de riscos (RMF) do NIST.

Configurar



Siga as etapas na check-list para baixar CAM em ServiceNow Store e prepare-o para operação.

Tradução automática

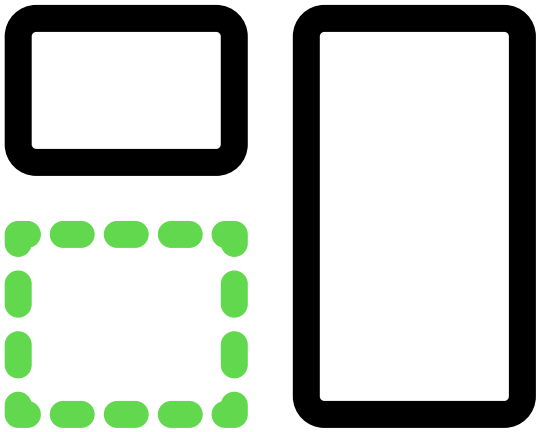
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RMF Etapa 0 - Preparar



Na etapa Preparar, você configura limites de autorização, sobreposições de controle e tipos de informações, além de criar o pacote de autorização real.

RMF etapa 1 - Categorizar



Na etapa Categorizar, você define a criticidade ou a confidencialidade do seu sistema de informações de acordo com os possíveis cenários de pior caso.

RMF etapa 2 - Selecione controles



Quando os níveis de impacto do pacote forem aprovados, será hora de selecionar controles de linha de base.

RMF etapa 3 - Controles do implemento

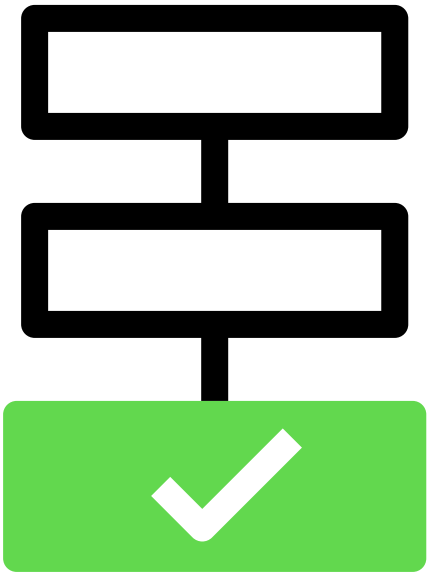


Depois de selecionar controles para implementação e executar qualquer uma das ações possíveis neles, você pode implementar os controles.

Tradução automática

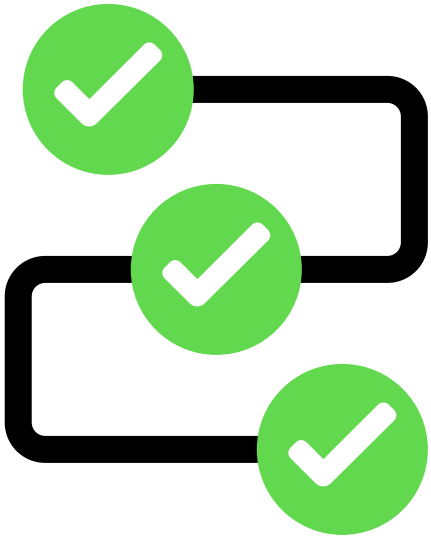
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RMF etapas 4, 5 e 6



Depois de implementar controles, você pode avaliar controles internos e externos, gerar Planos de Ação e Marcos (POA&M) e gerenciar solicitações de mudança e itens vulneráveis.

Implementar controles e objetivos de avaliação



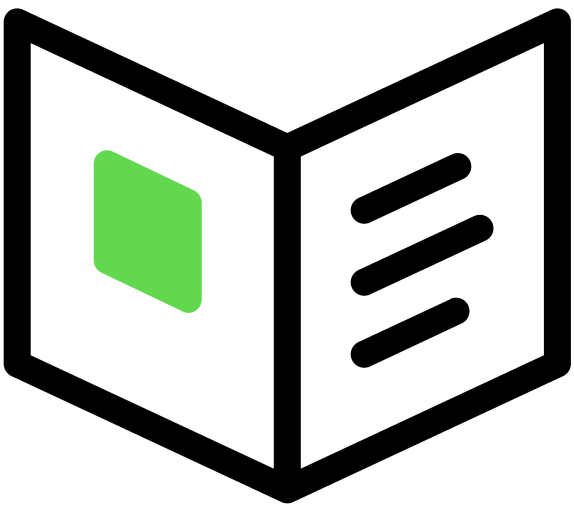
NIST 800-53A – os objetivos da avaliação estão incluídos no sistema base com CAM aplicação. Os objetivos da avaliação são mapeados para os objetivos de controle da revisão 5.

Monitoramento e gestão



. CAM Espaço É um hub centralizado no qual você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a adesão às suas políticas e diretrizes de segurança.

Referência



Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções instaladas com o. CAM aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

O plug-in Monitoramento e autorização contínuos (com.sn_irm_cont_auth_monitor) está disponível como uma assinatura separada e requer ativação.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Monitoramento e autorização contínuos em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando CAM

Saiba mais sobre CAM benefícios e fluxos de trabalho para usuários.

Visão geral CAM

. CAM A aplicação aplica uma abordagem padronizada para automatizar a Estrutura de gestão de riscos (RMF) do NIST.

CAM usuários

CAM as funções necessárias para tarefas específicas são listadas em funções de usuário de CAM.

Guia Funções e responsabilidades

Usuário/Função	Descrição
Proprietário do sistema	O indivíduo responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar, e manter um sistema de informação.
Funcionário de autorização (FA)	O indivíduo responsável por aceitar um sistema de informação em um ambiente operacional em um nível de risco conhecido. Normalmente, essa pessoa está no nível de CISO ou CISO delegado.
Representantes oficiais designados que deram a autorização (AODR)	Um ou mais AODRs.
Assessores de controle de segurança (ACS)	Os indivíduos responsáveis por conduzir uma avaliação completa dos controles de um sistema de informação.
Gerenciadores de segurança do sistema da informação (ISSM)	Os indivíduos responsáveis por conduzir atividades de gestão de segurança do sistema de informações conforme designados pela ISSO.
Agentes de segurança do sistema da informação (ISSO)	Os indivíduos responsáveis por garantir que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema de informações.
Proprietários das informações	Os indivíduos responsáveis pela autoridade estatutária, de gestão e operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Funções e responsabilidades

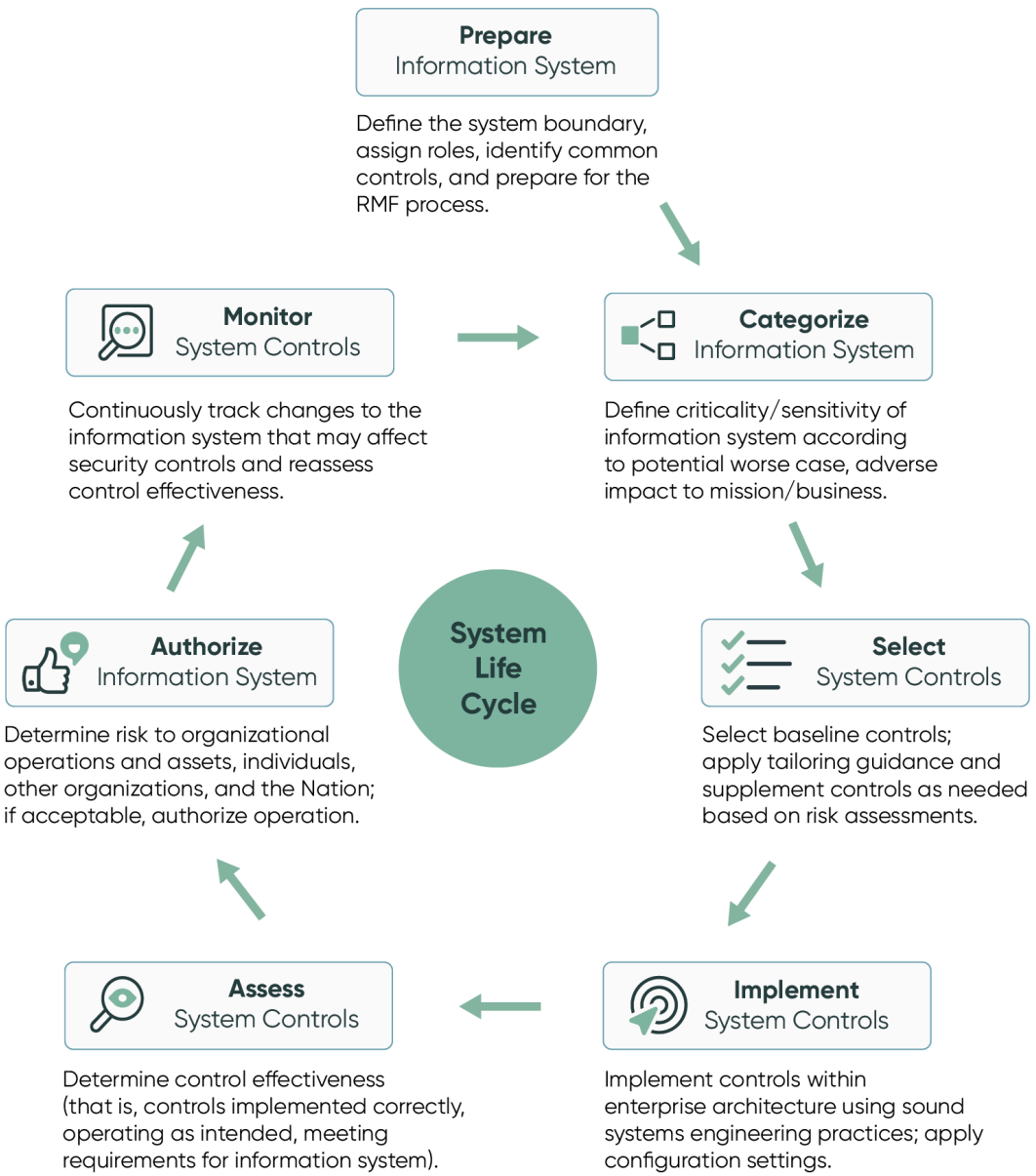
Usuário/Função	Descrição
Usuários do sistema	Os usuários responsáveis por executar o trabalho real no sistema.

Fluxo de trabalho RMF compatível com CAM

A RMF foi mandatada pelo governo federal dos EUA para fornecer a resiliência necessária para apoiar os interesses econômicos e de segurança nacional dos Estados Unidos. CAM Emprega as sete etapas definidas pelo RMF para permitir que você tome decisões mais bem informadas sobre sua postura de segurança.

RMF consiste nas sete etapas ilustradas aqui.

Ciclo de vida de segurança RMF



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o CAM, consulte:

- Configuração da CAM
- RMF etapa 0 - Prepare o pacote de autorização
- RMF etapa 1 - Categorizar o pacote de autorização
- RMF etapa 2 - Selecione controles para um pacote de autorização
- RMF etapa 3 - Controles do implemento
- RMF Etapas 4, 5 e 6 - Avaliar, autorizar e monitorar
- Implementar controles e objetivos de avaliação em CAM
- Autorização contínua e tarefas de monitoramento no CAM Espaço
- Referência do CAM

Configuração da CAM

Siga as etapas na check-list para baixar CAM em ServiceNow Store e prepare-o para operação.

Visão geral da configuração

1. Check-list para Monitoramento e autorização contínuos configuração

   A check-list inclui as tarefas que você deve concluir para preparar o. sistema base.

2. Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez

   Você baixa CAM em ServiceNow Store.

3. Atribuir Monitoramento e autorização contínuos funções para usuários e grupos

   Atribua funções a usuários e grupos para se preparar para usar o. CAM aplicação.

Check-list para Monitoramento e autorização contínuos configuração

A check-list inclui as tarefas que você deve concluir para preparar o. sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

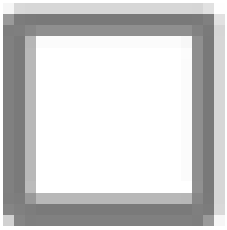
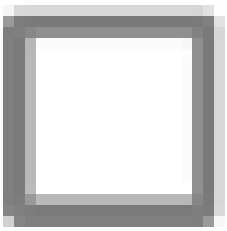
Crie e imprima um PDF do tópico da check-list e marque as tarefas ao concluí-las.

Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** ícone (PDF na parte superior deste tópico e selecione **Tópico selecionado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar check-list para CAM

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de Administrador do sistema, verifique se você tem GRC aplicações principais instaladas em um ServiceNow AI Platform instância. **Nota:** . GRC e ServiceNow AI Platform a instância deve ser da mesma versão da família. **a.** Para verificar se a aplicação GRC: Perfil GRC está instalada em sua instância, navegue até **Plug-ins** e pesquise Perfil GRC . **b.** Se a aplicação principal do perfil GRC não estiver instalada, selecione **Instalar** . **c.** Instale também os seguintes aplicativos conforme necessário: ○ GRC: Gestão de políticas e conformidade ○ GRC: Gestão de riscos ○ GRC: Gestão de auditorias **d.** Depois que os aplicativos forem instalados, instale o. Monitoramento e autorização contínuos aplicação principal. Se alguma aplicação não estiver visível em sua instância, você poderá baixá-la do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direito, baixar e instalar o. GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store.
	Como um usuário com CAM Função de administrador, usuários atribuídos com as funções necessárias, conforme descrito em Atribuir Monitoramento e autorização contínuos funções para usuários e grupos.

Resultado
Parabéns! Você configurou com sucesso o. CAM sistema base. Muitos dos elementos incluídos no sistema base pode ser personalizado para suas necessidades de negócios específicas. Consulte os links na check-list para obter mais informações.

Atribuir Monitoramento e autorização contínuos funções para usuários e grupos

Atribua funções a usuários e grupos para se preparar para usar o. CAM aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione o nome de um usuário.
3. Selecione **Funções** e selecione **Editar** .
4. Mova as funções que você deseja atribuir ao usuário do lado da coleção para a Lista de funções e selecione **Salvar** .
   As funções são descritas em funções de usuário de CAM.
5. Repita o processo para cada usuário ou grupo.

> **Nota:** Se o plug-in Operador do funcionário estiver instalado, cada uma dessas funções (como Oficial de autorização, Leitor executivo e Leitor) será classificada como uma função lite.

Como usar o CAM

Para fornecer CAM, você implementa as sete etapas definidas pela Estrutura de gestão de riscos (RMF) do NIST, implementa controles e objetivos de avaliação e executa autorização e monitoramento contínuos.

1. RMF etapa 0 - Prepare o pacote de autorização

   Na etapa Preparar, você configura limites de autorização, sobreposições de controle e tipos de informações, além de criar o pacote de autorização real.

2. RMF etapa 1 - Categorizar o pacote de autorização

   Na etapa Categorizar, você define a criticidade ou a confidencialidade do seu sistema de informações de acordo com os possíveis cenários de pior caso. Isso envolve selecionar os tipos de informações do NIST para o pacote e usar os tipos de informações para definir os níveis de impacto do pacote.

3. RMF etapa 2 - Selecione controles para um pacote de autorização

   Quando os níveis de impacto do pacote forem aprovados, será hora de selecionar controles de linha de base.

4. RMF etapa 3 - Controles do implemento

   Depois de selecionar controles para implementação e executar qualquer uma das ações possíveis neles, você pode implementar os controles.

5. RMF Etapas 4, 5 e 6 - Avaliar, autorizar e monitorar

   Depois de implementar controles, você pode avaliar controles internos e externos, gerar Planos de Ação e Marcos (POA&M) e gerenciar solicitações de mudança e itens vulneráveis.

6. Implementar controles e objetivos de avaliação em CAM

   NIST 800-53A – os objetivos da avaliação estão incluídos no sistema base com CAM aplicação. Os objetivos da avaliação são mapeados para os objetivos de controle da revisão 5.

7. Autorização contínua e tarefas de monitoramento no CAM Espaço

   . CAM EspaçoÉ um hub centralizado no qual você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a adesão às suas políticas e diretrizes de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RMF etapa 0 - Prepare o pacote de autorização

Na etapa Preparar, você configura limites de autorização, sobreposições de controle e tipos de informações, além de criar o pacote de autorização real.

Suas ações na etapa Preparar

- Defina o limite de autorização
- Crie um pacote de autorização

Defina o limite de autorização

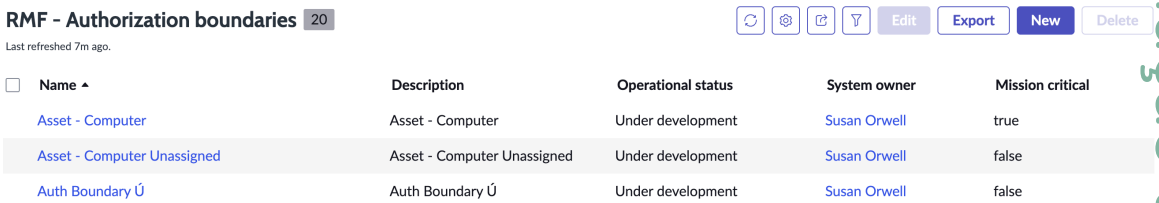
Um limite de autorização define o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando o. CAM aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os limites de autorização**.

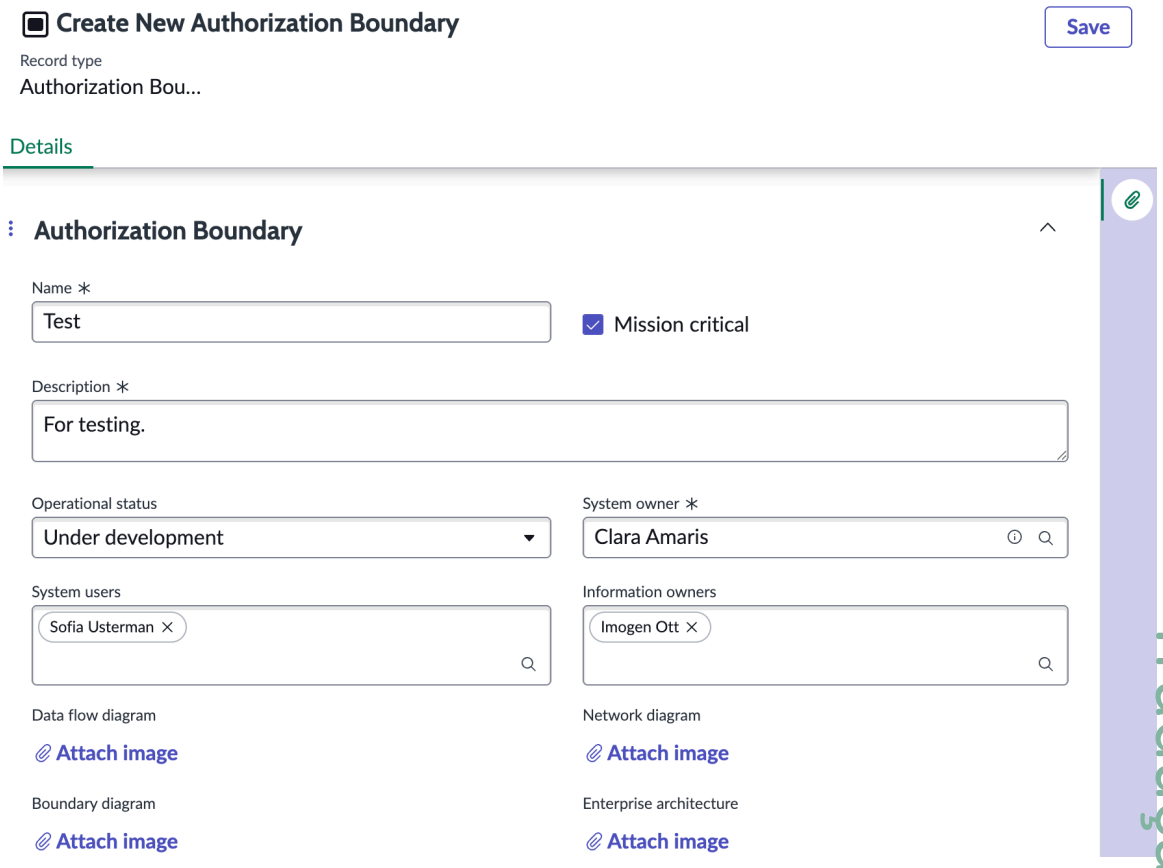


2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

   As configurações são descritas em Campos no formulário Limite de autorização.

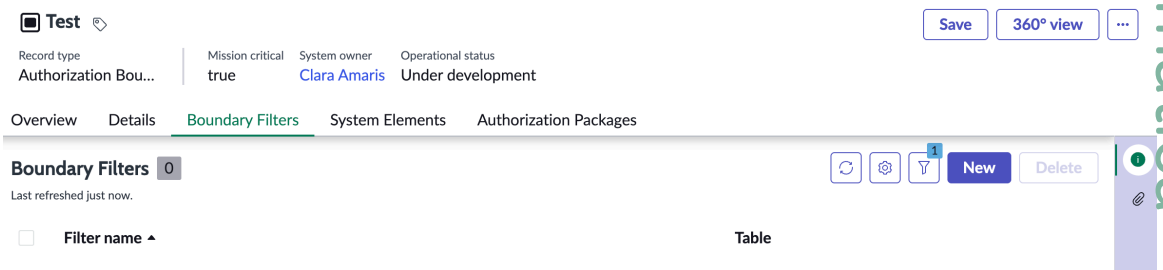
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Salve o registro.

   Use as guias exibidas para identificar quais sistemas e partes dos sistemas você possui e deve passar pelo processo de autorização.



4. Você pode usar **Filtros de limite** para criar filtros para identificar todos os elementos do sistema. Depois de executar os filtros, os resultados aparecem em **Elementos do sistema** guia.
5. Se forem exibidos elementos que não devem ser incluídos no processo de autorização, você poderá selecioná-los e selecionar **Excluir** em **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da tela.
6. Você pode selecionar **Novo** para incluir ativos ou sistemas adicionais à lista de elementos do sistema no limite de autorização.

O que Fazer Depois

Isso conclui o procedimento para definir o limite de autorização. A próxima etapa é criar o pacote de autorização que será processado por meio de aprovações. Você pode iniciar o processo clicando em **Pacotes de autorização** ou por meio do painel de navegação. Para obter detalhes, consulte Crie um pacote de autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um pacote de autorização

Depois de definir os limites de autorização para que os ativos ou sistemas enviem por meio do processo de autorização para operar, você deve criar um pacote de autorização para essa finalidade. O pacote é processado por meio das sete etapas exigidas pelo RMF.

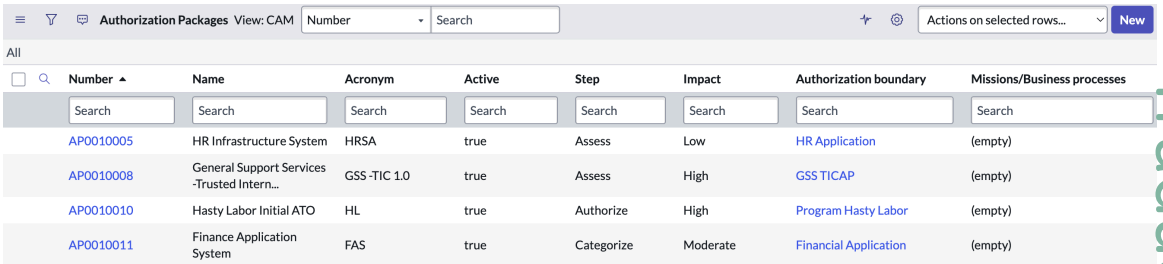
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Nota: As funções são necessárias para acessar o pacote de autorização somente depois que ele tiver passado do estado Preparar.

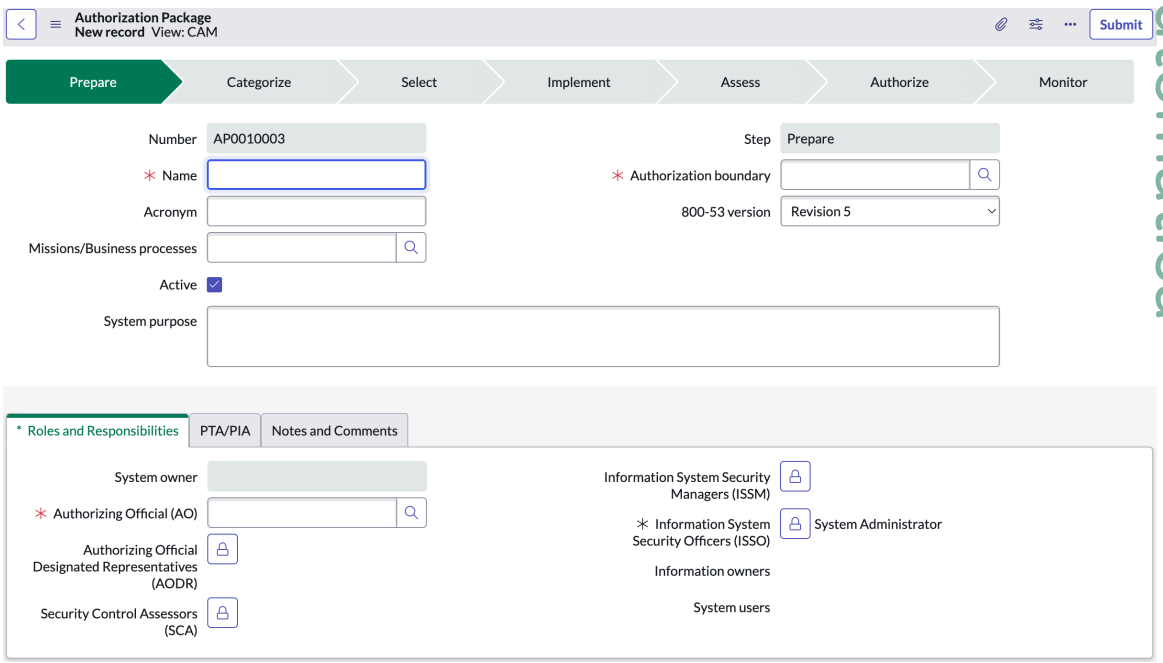
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.



2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

   As configurações são descritas em Campos no formulário Pacote de autorização.



3. Selecione **Funções e responsabilidades** e especifique as responsabilidades de várias partes interessadas durante o processo de revisão e aprovação.

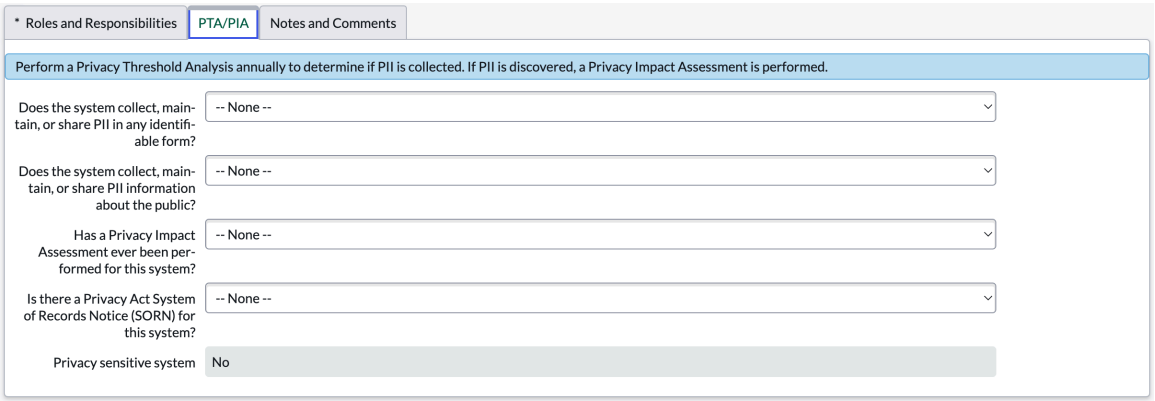
   As configurações são descritas em Funções e responsabilidades.

4. Selecione **PTA/PIA** E execute a Análise de limite de privacidade respondendo às perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O PTA identifica se vários tipos de informações de identificação pessoal (PII) existem nos sistemas que estão sendo autorizados.



5. Se você respondeu **Não** Para todas as perguntas, você não precisa fazer uma Análise de impacto na privacidade e pode selecionar **Enviar** .
6. Se você respondeu **Sim** Para qualquer uma das perguntas, você deve fazer uma Análise de impacto na privacidade.

   a. No campo Respondentes da avaliação, selecione o ícone de cadeado e selecione os usuários com os quais você deseja fazer a avaliação.

   b. Depois de selecionar os entrevistados, selecione o ícone de cadeado novamente.

   c. Selecione **Enviar**.
   A notificação de solicitação de avaliação é enviada aos entrevistados selecionados.

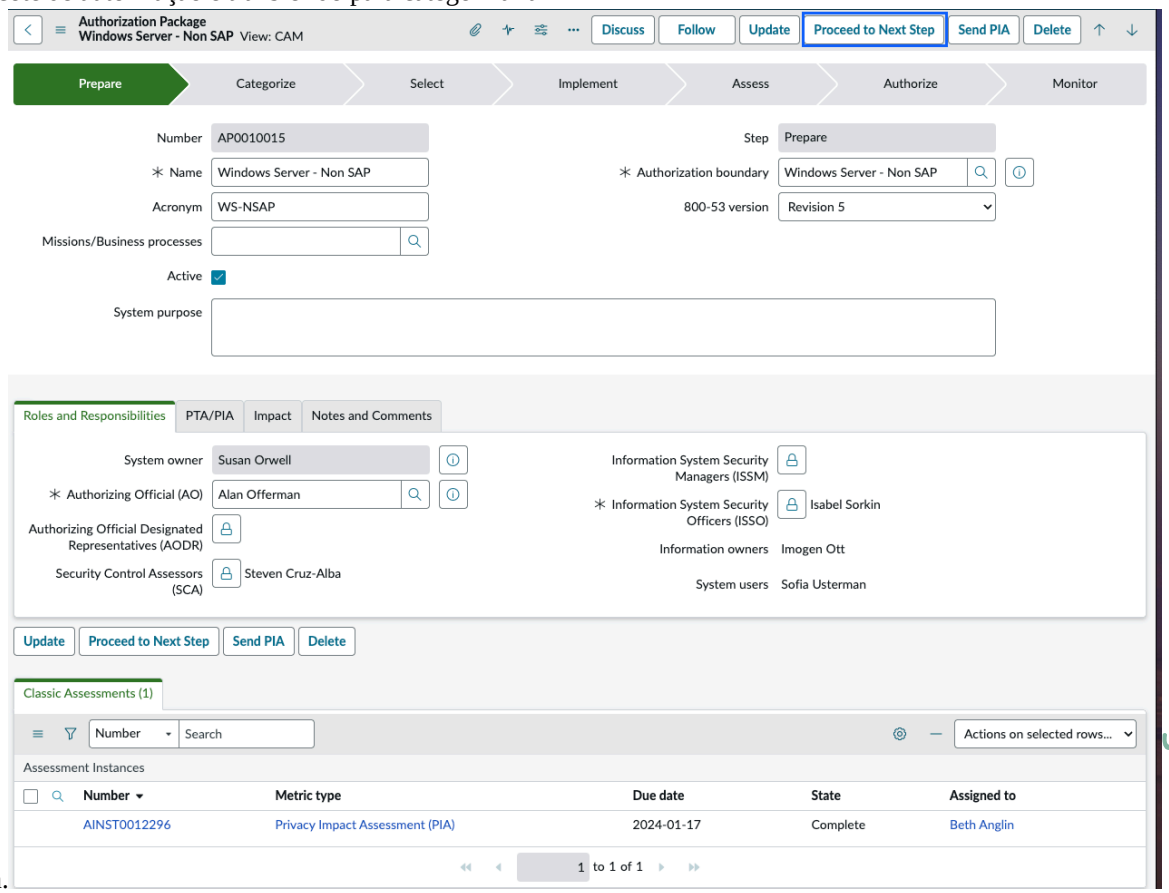
   d. Quando o PIA é concluído, as respostas da avaliação aparecem em uma lista relacionada no formulário Pacote de autorização.

7. Selecione **Anotações e comentários** para adicionar anotações voltadas para o cliente ao pacote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Prossiga para a Próxima Etapa** para fazer a transição do pacote para a próxima etapa.
   O pacote de autorização é transferido para categorizar a etapa.



RMF etapa 1 - Categorizar o pacote de autorização

Na etapa Categorizar, você define a criticidade ou a confidencialidade do seu sistema de informações de acordo com os possíveis cenários de pior caso. Isso envolve selecionar os tipos de informações do NIST para o pacote e usar os tipos de informações para definir os níveis de impacto do pacote.

Antes de Iniciar

Função necessária para usar **Categorizar**:

- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Função necessária para gravar em um pacote de autorização:

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Função necessária para selecionar tipos de informação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner

Função necessária para gravar nos campos substituídos no formulário Pacote: sn_irm_cont_auth.system_owner

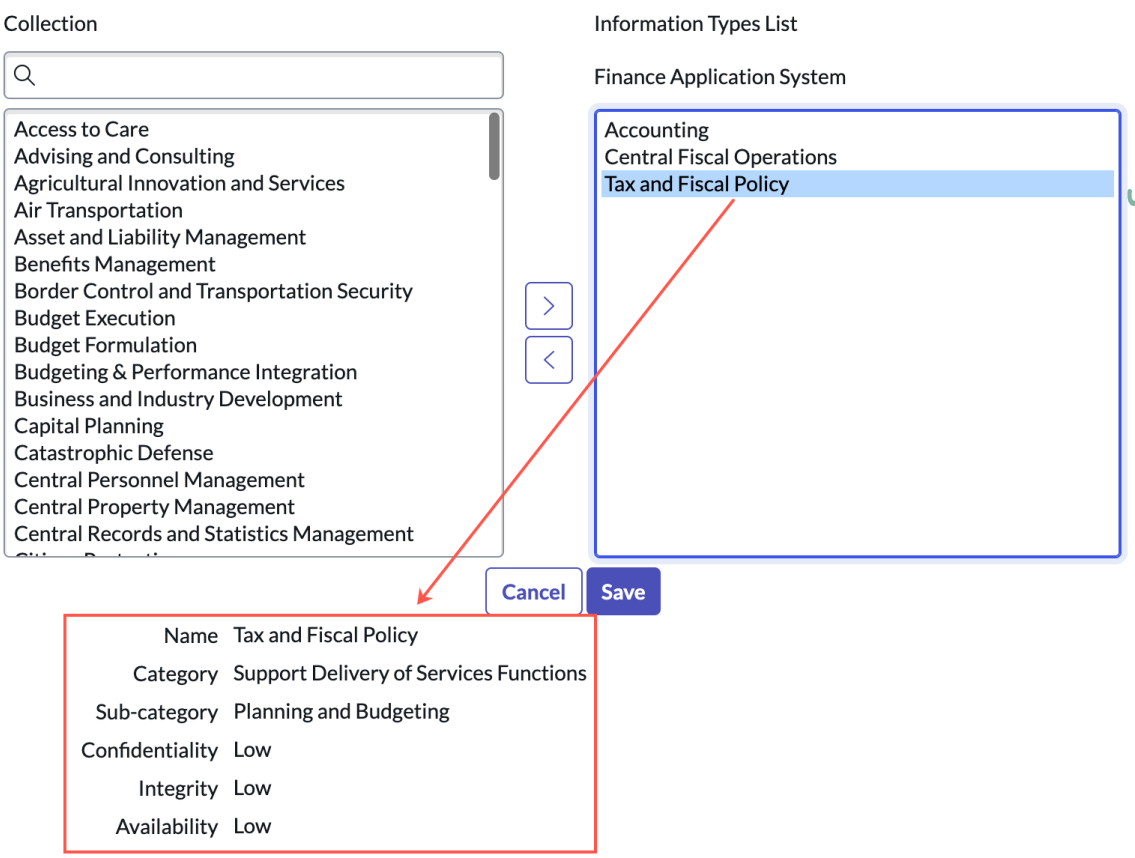
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você clicou **Categorizar** No formulário Pacote de autorização, um **Impacto** campo, um **Impacto** e um **Tipos de informações** a lista relacionada apareceu no formulário.

Procedimento

1. Em **Tipos de informações** , selecione **Editar** .

   Nota: À medida que você seleciona os tipos de informação, a orientação sobre o tipo de informação selecionado é exibida, incluindo nome, categorias e as informações Confidencialidade, Integridade e e classificações de disponibilidade (CIA) para o tipo de informação.

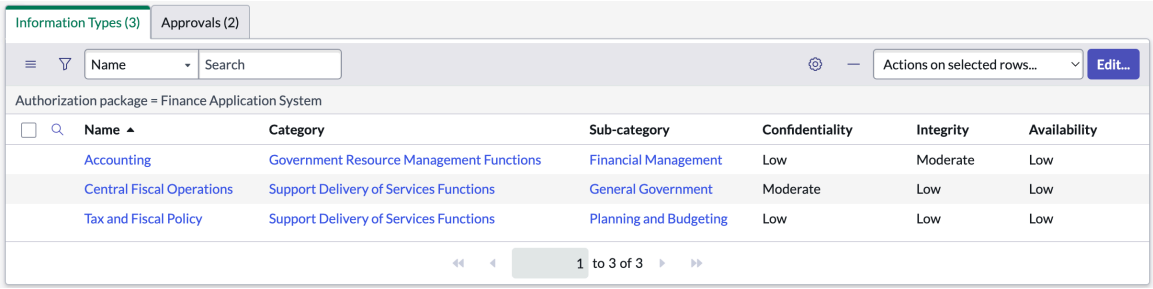


2. Selecione vários tipos de informação que você deseja selecionar para este pacote de autorização e mova-os para a caixa Lista de tipos de informação.
3. Ao concluir suas seleções, selecione **Salvar** .

   A lista relacionada Tipos de informação agora contém as informações de orientação para os tipos de informação selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

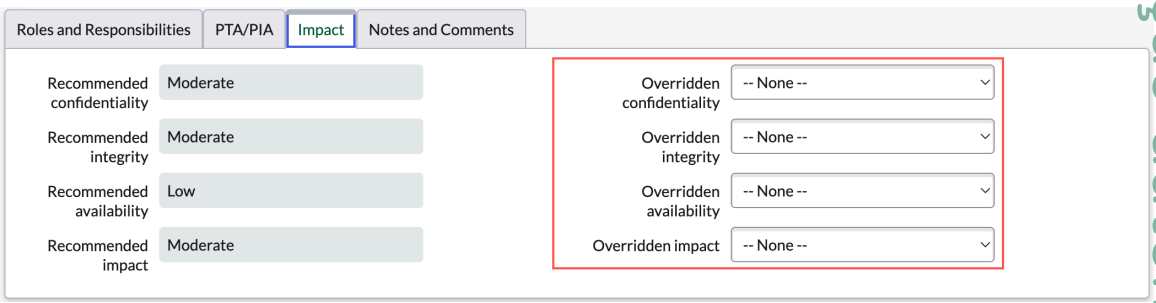


4. Selecione **Impacto** e revise os impactos recomendados para os tipos de informação selecionados.

> **Nota:** Os impactos exibidos em **Recomendado** os campos refletem o pior cenário dos tipos de informação selecionados. Por exemplo, se você selecionou um tipo de informação com altos níveis de CIA, o **Recomendado** campos em **Impacto** todas as guias serão mostradas **Alto** níveis de risco. Os níveis de CIA são usados para calcular o impacto geral dos tipos de informações selecionados, que agora são exibidos em **Impacto** campo.

5. Você pode substituir qualquer um dos níveis de impacto modificando o. **Substituído** e fornecendo uma justificativa.

   Ao fornecer substituições, o **Impacto** O campo é atualizado adequadamente com base nos níveis de CIA de atualização.

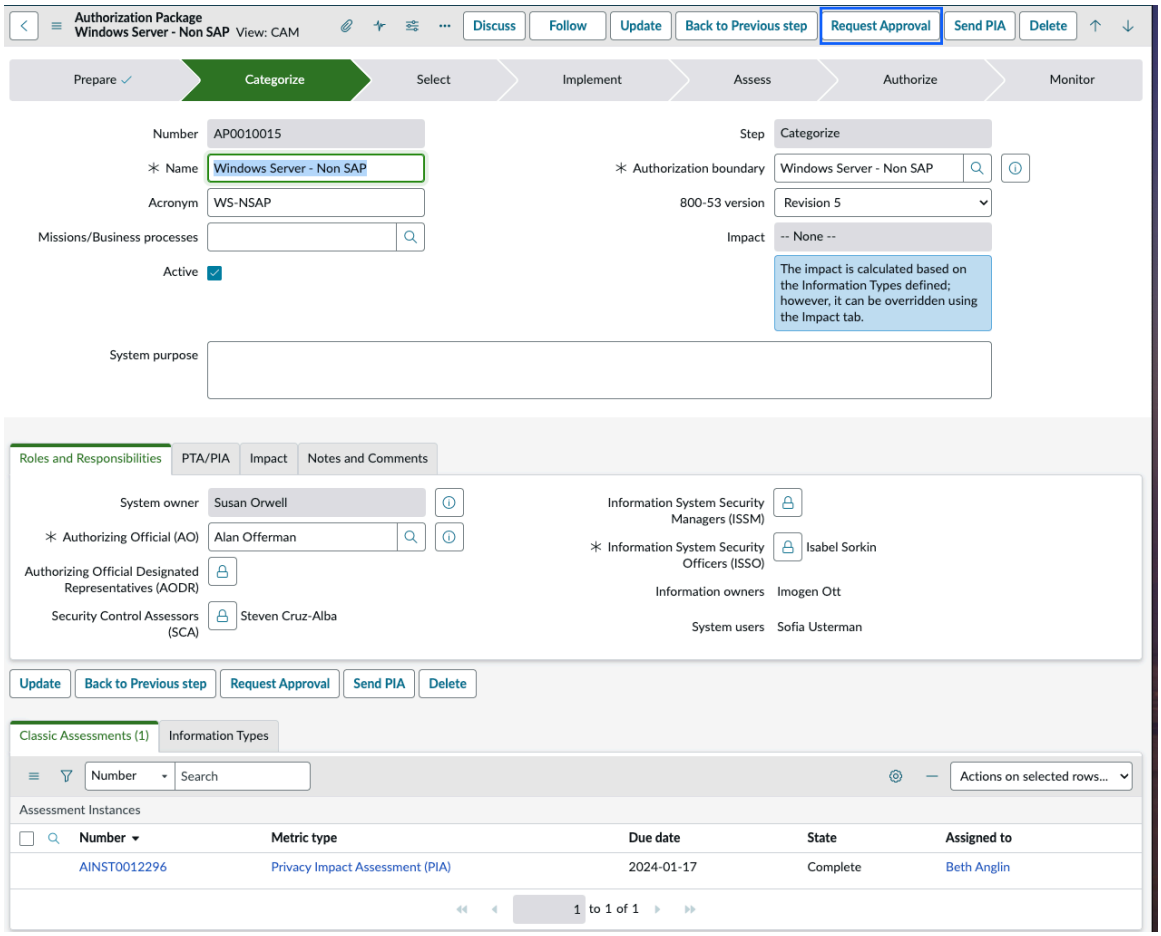


> **Importante:** . É vital que o **Impacto** o campo reflete com precisão o impacto dos dados que você está autorizando. Todos os processos downstream a partir deste ponto dependem desse nível de impacto. De acordo com as diretrizes do NIST, o número de controles que você deve implementar depende do impacto, da seguinte forma:
>
> - Alto risco: 343 controles
> - Risco moderado: 262 controles
> - Baixo risco: 125 controles

6. Depois de definir o impacto, selecione **Aprovação da solicitação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Uma solicitação de aprovação é enviada ao funcionário autorizado, que acessará Minhas aprovações no painel de navegação e revisará as informações no pacote. Quando a aprovação é recebida, o pacote faz a transição para **Selecione** estado.

RMF etapa 2 - Selecione controles para um pacote de autorização

Quando os níveis de impacto do pacote forem aprovados, será hora de selecionar controles de linha de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: Para gravar na tabela sn_im_cont_baseline_control_objective: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.admin

Para acessar **Marcar como não aplicável** : sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin.

GRC Monitoramento e autorização contínuos

GRC: os testes de início rápido Monitoramento e autorização contínuos exigem a ativação do plug-in Monitoramento e autorização contínuos (com.sn_compliance) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes de início rápido Monitoramento e autorização contínuos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: o proprietário do sistema cria e valida responsabilidades e funções para um AB e um AP	O proprietário do sistema cria e valida responsabilidades e funções	Quebec (compatível com Paris e Orlando)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes de início rápido Monitoramento e autorização contínuos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	para um limite de autorização e um pacote de autorização. Os proprietários das informações e o usuário do sistema são preenchidos previamente ao selecionar o limite de autorização.	
GRC: proprietário do sistema valida a visibilidade dos módulos do aplicativo	Verifica se a persona do proprietário do sistema pode exibir o menu de aplicativo Monitoramento e Autorização Contínuos e os seguintes módulos nesse menu: • Todos os limites de autorização • Todos os pacotes de autorização • Biblioteca de tipos de informação • Sobreposições de controle • Objetivos de controle • Controles • Todos os compromissos	Quebec (compatível com Paris e Orlando)
GRC: módulo de solicitação do proprietário do sistema de primeira aprovação e minhas aprovações	O proprietário do sistema solicita uma aprovação.	Quebec (compatível com Paris e Orlando)
SO: criar e validar responsabilidades e funções para um AB e AP	Verifica se um proprietário do sistema pode criar um limite de autorização preenchendo os campos no formulário de limite de autorização. Verifique também se o mesmo SO pode criar um pacote de autorização na exibição de formulário.	Quebec (compatível com Paris e Orlando)

Para saber mais sobre Monitoramento e autorização contínuos, consulte Continuous Authorization and Monitoring.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a aprovação foi recebida no formulário Pacote de autorização, um **Sobreposições de controle** e uma série de **Controles** as listas relacionadas apareceram no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **Controles de linha de base** lista relacionada.
   A lista mostra os controles de linha de base para o nível de impacto calculado do pacote. O número de controles a serem implementados (conforme definido pelo NIST) depende do nível de impacto (Alto, Moderado e Baixo).
2. Você pode executar as seguintes ações na lista de controles.

Ações nos controles de linha de base

Ação	Descrição
Adicione controles à lista	Selecione **Adicionar** , selecione os controles que você deseja adicionar e selecione **Criar controles de linha de base** . **Nota:** Ao adicionar objetivos de controle, você não pode selecionar vários objetivos de controle com o mesmo ID de referência para adicionar aos controles de linha de base. Não é possível adicionar um objetivo de controle se o ID de referência dele já existir na lista de controles de linha de base.
Adicione controles usando uma sobreposição de controle	Selecione uma sobreposição de controle no **Sobreposições de controle** campo. **Nota:** Sobreposições de privacidade e outros tipos de sobreposições de controle podem ser exigidas por agências governamentais, mas você pode criá-las para adicionar um número especificado de controles à sua lista.
Identificar determinados controles como não aplicáveis	Selecione os controles e selecione **Selecione** insira uma justificativa e selecione **Confirmar** . Os controles marcados desta forma são removidos do **Controles de linha de base** lista para **Controles não aplicáveis** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	Nota: ○ Não é possível mover objetivos de controle com o mesmo ID de referência da lista de controles de linha de base para os controles não aplicáveis. ○ Não é possível mover objetivos de controle com o mesmo ID de referência de controles de linha de base para controles não aplicáveis ou de controles não aplicáveis para controles de linha de base. ○ Quando você seleciona dois objetivos de controle com o mesmo ID de referência na lista Controles não aplicáveis, a ação Retornar ao controle de linha de base é desabilitada.
Herde controles comuns	Você pode criar controles comuns aos quais outros controles subordinados podem ser atribuídos para que eles possam herdar a orientação de risco deles. Por exemplo, se você tiver um controle que lida com uma instalação inteira, poderá identificar controles relacionados que herdarão proteção e conformidade do controle comum. Para criar um controle comum, selecione o controle e selecione **Criar controle comum** , selecione **OK** para confirmar. Para obter informações sobre como permitir que um controle herde de um controle comum, consulte Herde de um controle comum.

3. Selecione **Aprovação da solicitação** .

   Uma solicitação de aprovação é enviada ao funcionário autorizado, que acessará Minhas aprovações no painel de navegação e revisará as informações no pacote. Quando a aprovação é recebida, o pacote faz a transição para **Implementar** estado.

   Para enviar o pacote de volta para o estado Categorizar, selecione **Voltar para a etapa anterior** . Todos os controles de linha de base são removidos e o pacote deve receber aprovação para avançar novamente para o estado Selecionar.

Configurar controles de linha de base

Use os controles de linha de base para herdar um controle, marcar um controle como comum ou criar um controle híbrido. Crie um controle híbrido para herdar requisitos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

parcialmente de controles comuns e os requisitos restantes serão criados para o controle gerado a partir do controle de linha de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os controles híbridos não apenas oferecem a capacidade de herdar requisitos parciais de controles comuns, mas também oferecem flexibilidade para fazer o melhor uso dos requisitos de controle comuns e implementar automaticamente os requisitos restantes desse controle.

Em CAM Há duas maneiras de herdar controles dos objetivos de controle obtidos do NIST 800-53-r5:

Herde do provedor

O controle é herdado direta e completamente. Por exemplo, se o provedor comum, Edifício A, fornecer um objetivo de controle que é prevenção de incêndio, e esse objetivo de controle tiver cerca de três requisitos diferentes, ou seja, alarme de incêndio, detecção de fumaça e aspersão, o controle será herdado diretamente identificando-o como controle comum.

Nota: Um controle associado a um pacote de autorização pode ser um provedor comum para outro pacote de autorização se o controle estiver marcado como um provedor de controle comum em seu pacote de autorização e esse pacote específico precisar estar no estado Monitor. Só então é chamado como um controle comum.

Herança híbrida

O controle é parcialmente herdado. Apenas um ou alguns dos requisitos do controle são herdados neste caso. Considerando o exemplo anterior, a herança híbrida está habilitada nas seguintes combinações:

- Um dos requisitos, como alarme de incêndio, pode ser herdado do Edifício A, e os outros dois requisitos podem ser autoimplementados.
- Um dos requisitos, como alarme de incêndio, pode ser herdado do Edifício A, e outro requisito, como detecção de fumaça, pode ser herdado do Edifício B. O restante dos quais pode ser implementado automaticamente.
- Todos os requisitos são herdados. Esta herança não é uma herança parcial porque pelo menos um dos requisitos deve ser herdado e um deve ser implementado automaticamente. Esta herança não pode ser chamada de herança híbrida.

Nota: A função e a responsabilidade do pacote de autorização devem ser atribuídas a um oficial de autorização (AO) que deve revisar e aprovar o pacote de autorização quando ele passar de um estado para outro. ISSO (Information System Security Officer, diretor de segurança do sistema de informação) deve marcar um controle comum, criar um controle híbrido ou identificar um controle como não aplicável, já que esses objetivos de controle são obtidos pelo NIST. Depois que o oficial de autorização (AO) fornece a aprovação, o pacote de autorização passa para o estado Implementar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.
2. Selecione um registro de pacote de autorização que esteja em um **Selecione** E tem os controles de linha de base adicionados.

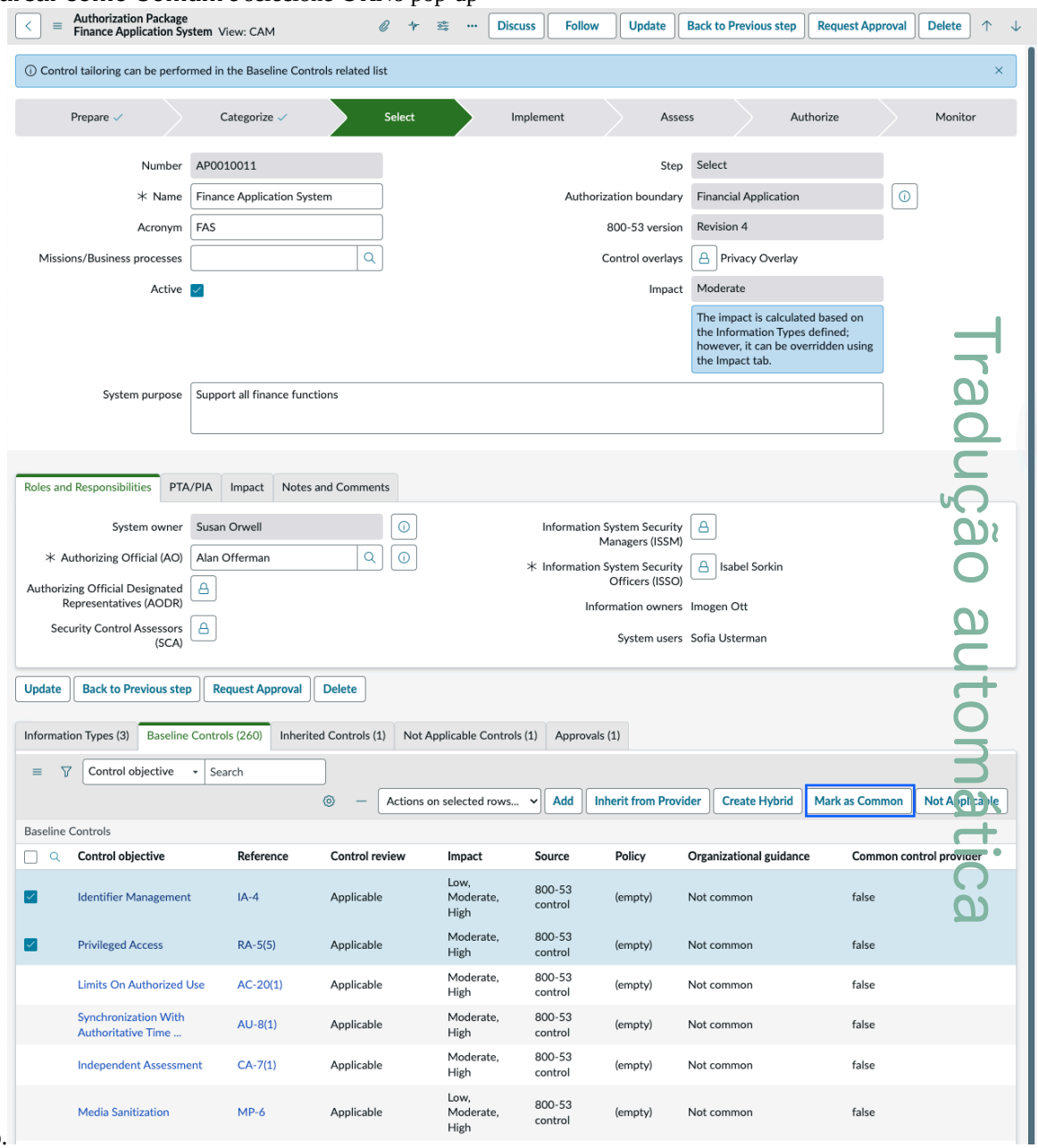
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Selecione** todos os controles de linha de base são adicionados e você pode identificar a função de cada controle de linha de base. Você pode herdar um controle, marcar um controle como comum ou criar um controle híbrido.

3. Para atribuir controles de linha de base de um provedor de controle comum como controles comuns, selecione os objetivos de controle na guia Controles de linha de base que você deseja atribuir como controles comuns.

   a. Selecione **Marcar como Comum** e selecione **OK**No pop-up



   Confirmação.

   b. Selecione **Aprovação da solicitação** para solicitar aprovação.
   Após a aprovação, o pacote de autorização passa para o estado Implementar. Antes de passar para o estado Implemento, o. **Cria controles automaticamente** a opção no formulário de objetivo de controle deve ser verdadeira para todos os controles de linha de base e controles híbridos. Caso contrário, uma mensagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de erro será exibida com a lista de objetivos de controle solicitando que você faça o. **Cria controles automaticamente** opção como verdadeira.

c. Selecione o link de objetivos de controle na mensagem e habilite **Cria controles automaticamente** opção para todos os objetivos de controle no respectivo formulário de objetivo de controle.

Depois que o pacote de autorização é aprovado, os controles são criados na guia Controles. Em seguida, você pode mover o pacote de autorização para o estado Avaliar. Nesse estado, o Avaliador de controle de segurança (SCA) é necessário como líder de compromisso, em que o compromisso é criado para testar os controles. Após esse estado, o pacote de autorização é movido para o estado Autorizar.

Para que um pacote de autorização esteja disponível como um provedor de controle comum para outros pacotes de autorização, ele deve estar no estado Monitor. Depois que o pacote de autorização é movido para o estado Monitor e o sinalizador Provedor de controle comum é definido como verdadeiro para alguns dos controles de linha de base, os controles gerados para esses controles de linha de base se tornam provedores de controle comuns para outros pacotes de autorização.

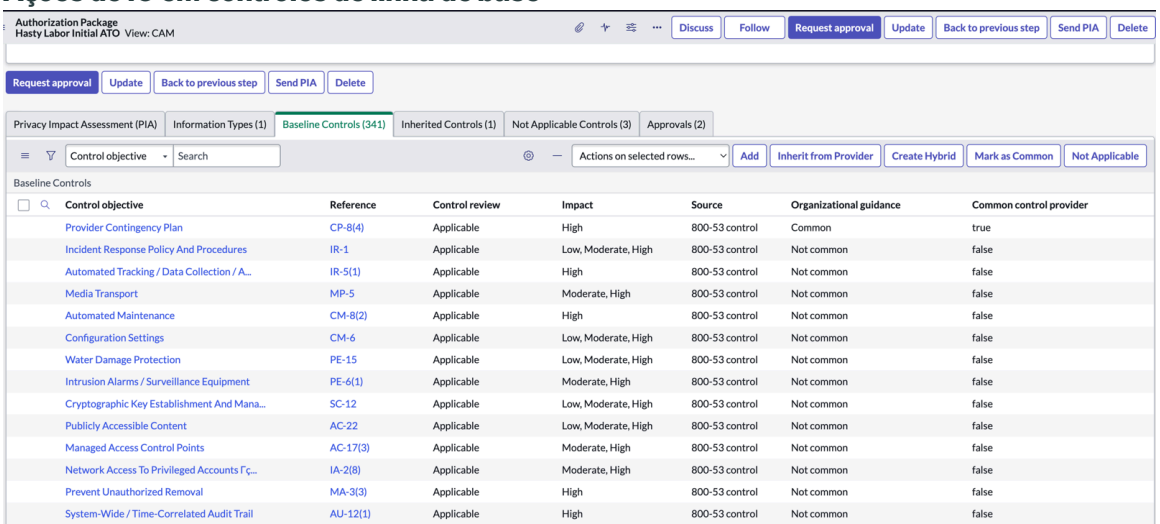
4. Para herdar os requisitos de um controle comum de um provedor de controle comum específico ou criar um controle híbrido, selecione somente um objetivo de controle na guia Controles de linha de base.

a. Selecione **Criar híbrido** .
O pop-up Criar controle híbrido lista as entidades em grupos. O agrupamento por entidade ajuda quando há mais números de requisito adicionados ao número de referência de um objetivo de controle. Você pode herdar requisitos parcialmente de alguns dos provedores de controle comuns e implementar automaticamente o restante dos requisitos. Se você selecionar Todos os requisitos de controle de todas as categorias de provedores para herança sem um único requisito autoimplementado, os requisitos não serão parcialmente herdados, mas se tornarão herança total de todos os requisitos, o que não é permitido. Pelo menos um requisito autoimplementado é necessário para criar um controle híbrido.

b. Selecione os requisitos nos agrupamentos de entidades, deixando um ou mais requisitos para autoimplementação para esse controle.

c. Selecione **Adicionar**.
A lista relacionada Controles híbridos é exibida com os controles de linha de base selecionados. Um controle de linha de base é um m2m de um objetivo de controle e um pacote de autorização.

Ações de IU em controles de linha de base



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione Exibir/ocultar listas hierárquicas (ícone) para ver os requisitos herdados.
Todos os outros requisitos que não estão listados aqui são implementados automaticamente.

Nota: Somente provedores de controle comuns com requisitos de controle podem ser usados para criar controles híbridos.

5. Para herdar controles de um provedor comum, selecione um objetivo de controle na lista relacionada Controles de linha de base.

a. Selecione **Herde do provedor** E, em seguida, selecione a lista Controle comum no pop-up Herdar do controle comum.

b. Selecione os controles dos quais você deseja herdar e selecione **Confirmar** .
As entidades dos controles selecionados se tornam o provedor comum. Para cada um desses pacotes de autorização, há uma lista relacionada de controles herdados. . **Herdado de** o campo nesta lista relacionada fornece as informações sobre qual controle é o provedor de controle comum.

Nota: Para herdar de um provedor, que é uma herança direta, pode não haver nenhum requisito para o controle.

6. Para marcar um controle de linha de base específico como não aplicável para que ele fique fora do fluxo de trabalho e não permita que os controles sejam gerados, selecione um controle de linha de base

a. Selecione **Não aplicável** .

b. Insira uma anotação para justificar sua ação em **Justificativa** e selecione **Confirmar** .
Esta ação muda o status do controle de linha de base selecionado para **Não implementado** .

Em **Selecione** estado, você fez a configuração do tipo de controles a serem gerados. Após a conclusão da configuração, você pode aprovar o pacote de autorização.

7. Selecione **Aprovação da solicitação** .
Em seguida, o pacote de autorização é movido para **Implementar** estado. Neste estado, com base na configuração, os controles são criados.

Herde de um controle comum

Depois de criar um controle comum, você pode identificar outros controles que podem herdar proteção e conformidade desse controle comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer ou sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere este cenário. Você e eu somos proprietários do sistema. Você possui centenas de servidores e eu possuo a instalação na qual eles estão instalados. Com base no nível de impacto do seu pacote de autorização, o NIST recomenda que você implemente um determinado número de controles para proteger seus servidores. No entanto, você não possui os meios para implementar dois deles:

- Proteção contra incêndio
- Controle de acesso de visitantes

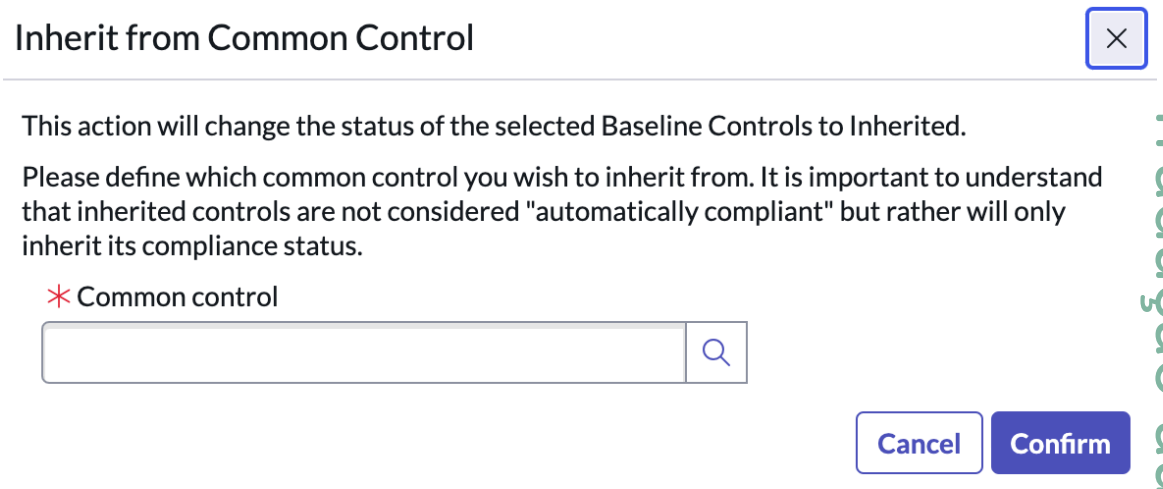
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você está ciente de que a instalação tem um sistema de combate a incêndio, alarmes de incêndio e detectores de fumaça. Você também sabe que a instalação tem portas protegidas por um sistema de crachá. Então, você decide herdar a proteção nesses controles de mim, bem como a conformidade. Desde que eu esteja em conformidade com esses controles, você também estará em conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.
2. Abra um pacote de autorização no estado Selecionar.
3. Selecione um controle que você deseja herdar de um controle comum.
4. Selecione **Herde do provedor** .

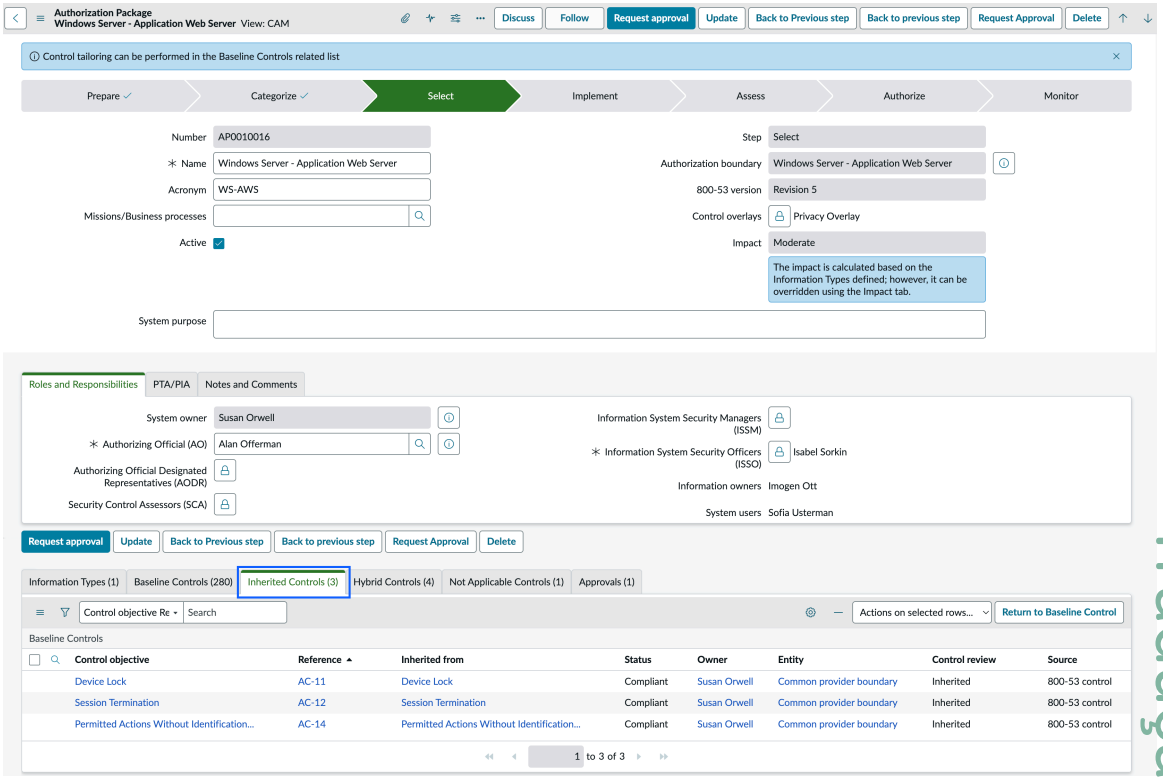


5. Selecione o controle comum do qual você deseja herdar proteções e selecione **Confirmar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada Controles herdados agora mostra o objetivo do controle e o controle comum do qual ele está herdando proteção e conformidade.



RMF etapa 3 - Controles do implemento

Depois de selecionar controles para implementação e executar qualquer uma das ações possíveis neles, você pode implementar os controles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.information_type, sn_irm_cont_auth.information_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a aprovação foi recebida no formulário Pacote de autorização, um **Percentual de controles implementados** e um **Controles** a lista relacionada apareceu no formulário.

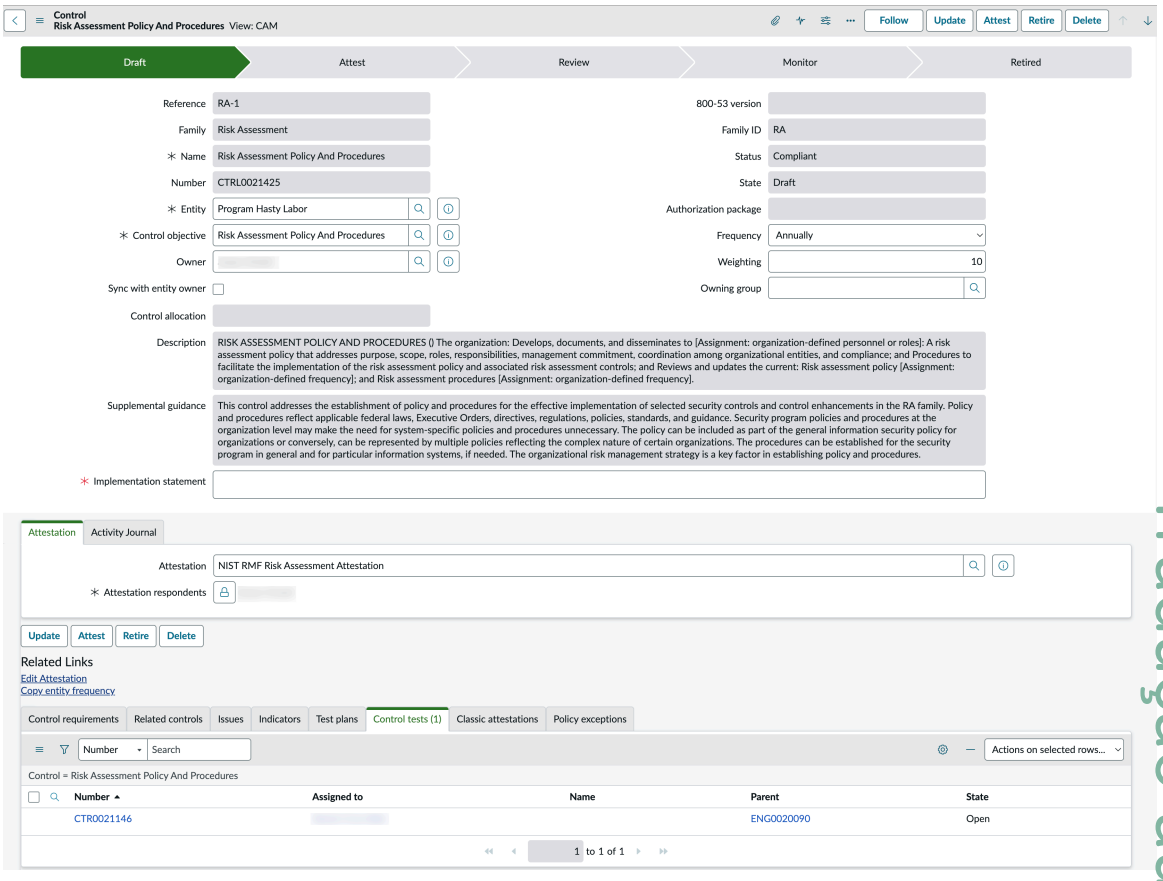
. **Controles** a lista relacionada contém todos os controles criados a partir dos objetivos de controle dentro do limite de autorização selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na lista de controles, selecione o número do controle (com um prefixo Ctrl) para abrir o controle.



2. O processo de implementação realizado pelo proprietário do sistema e por outra equipe técnica ou de segurança emprega o fluxo de trabalho de gestão de controle inerente à base GRC sistema.

   Para obter detalhes, consulte o seguinte:

   - Gerenciar controles
   - Gerenciar certificações de controle
   - Gerenciar indicadores de controle

3. . **Percentual de controles implementados** o campo rastreia seu andamento enquanto você implementa os controles.
4. Após concluir o processo de implementação de todos os controles, selecione **Avaliar** para fazer a transição do pacote para **Avaliar** estado.

   Para enviar o pacote de volta para **Selecione** estado, selecione **Voltar para a etapa anterior** . Todos os controles ativos serão desativados e o pacote deve obter aprovação para avançar novamente para **Implementar** estado.

RMF Etapas 4, 5 e 6 - Avaliar, autorizar e monitorar

Depois de implementar controles, você pode avaliar controles internos e externos, gerar Planos de Ação e Marcos (POA&M) e gerenciar solicitações de mudança e itens vulneráveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

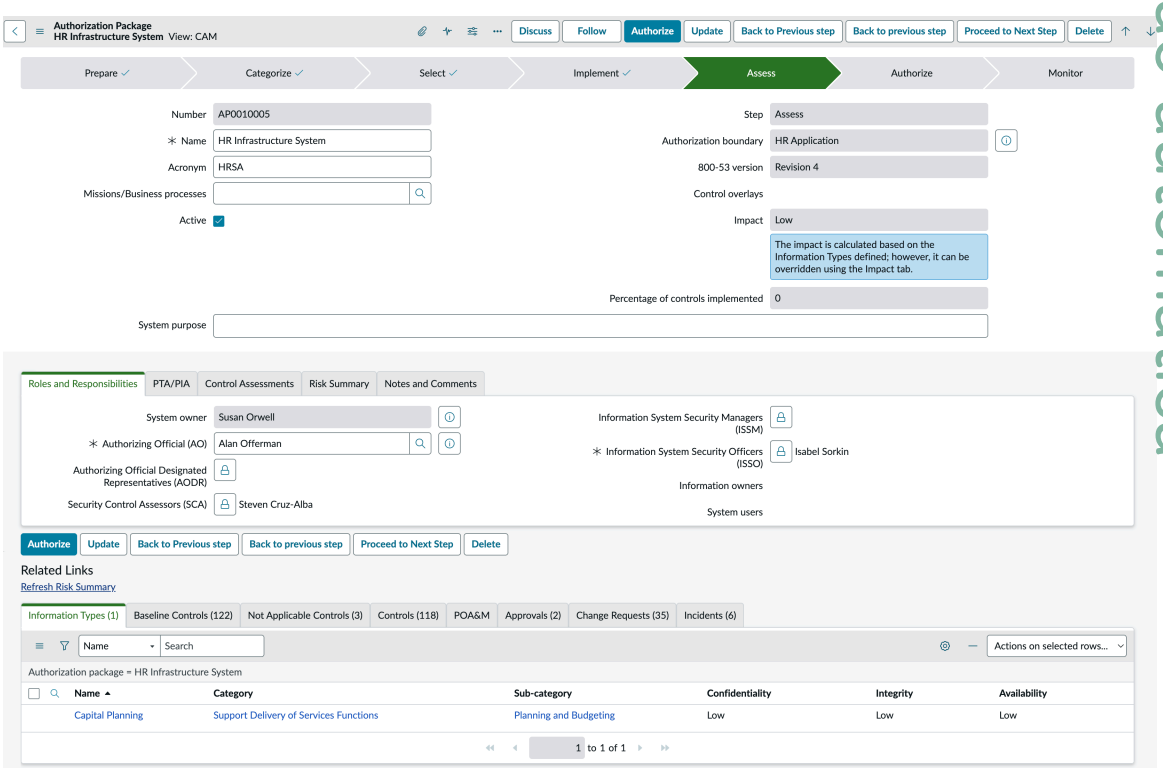
Geralmente, o processo de avaliação é realizado por um usuário que não seja o proprietário do sistema ou a equipe que implementou os controles.

O estado Avaliar é adicionado **Avaliações de controle** e. **Resumo de risco** listas relacionadas, bem como **POA&M** , **Solicitações de mudança** , **Incidentes de segurança** e **Itens vulneráveis** Guias para o formulário Pacote de autorização.

Nota: CAM O desempenho pode ficar lento quando um alto volume de solicitação de mudança, registros de incidente ou ambos está relacionado a um único pacote de autorização. Se você tiver tempos de resposta de transação longos, considere executar os procedimentos detalhados em KB0861865 .

Procedimento

1. Para um pacote de autorização no estado Implementar, selecione **Avaliar** .



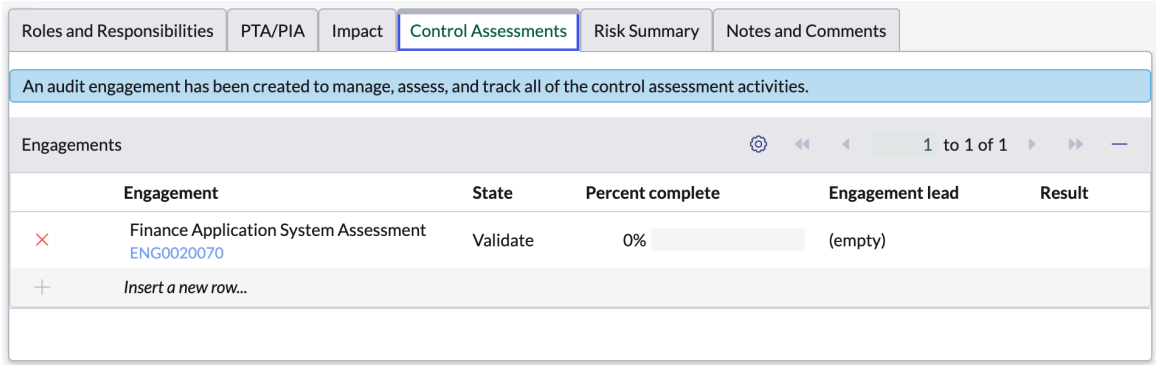
Nota: Um compromisso de auditoria é criado automaticamente.

Para enviar o pacote de volta para o estado Implementar, selecione **Voltar para a etapa anterior** . O estado do compromisso se torna Encerrado incompleto. Ao selecionar **Avaliar** um compromisso é criado.

2. Selecione **Avaliações de controle** Lista relacionada para exibir o compromisso de auditoria.

Tradução automática

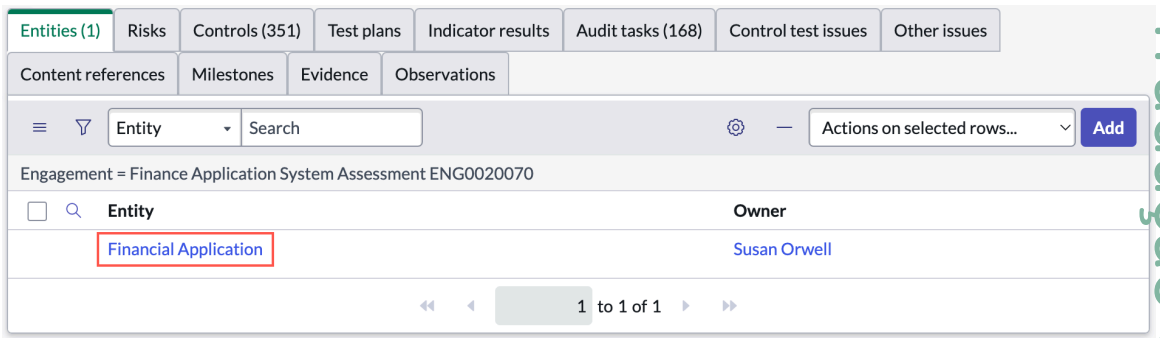
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



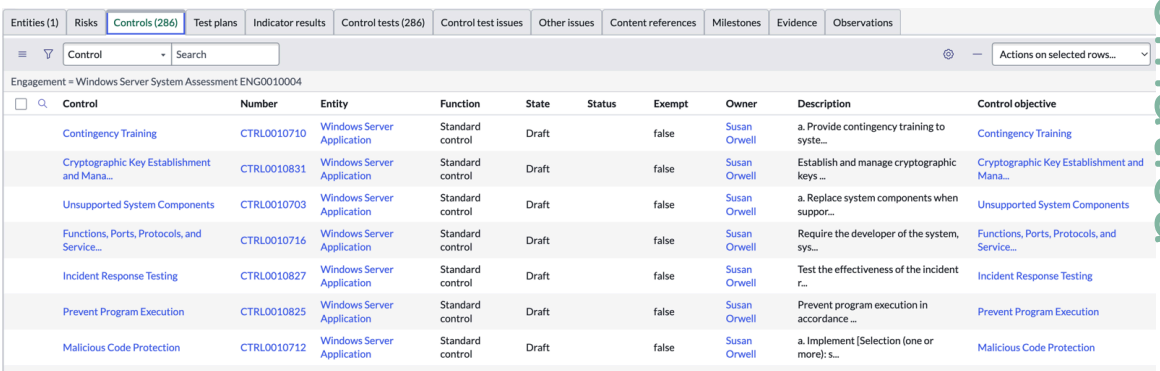
Nota: O compromisso de auditoria é atribuído automaticamente ao SCA.

3. Selecione o número do compromisso para abri-lo.

   Observe que **Entidades** está exibindo o limite de autorização do pacote.



4. Selecione **Controles** para exibir todos os controles que sua equipe implementou.

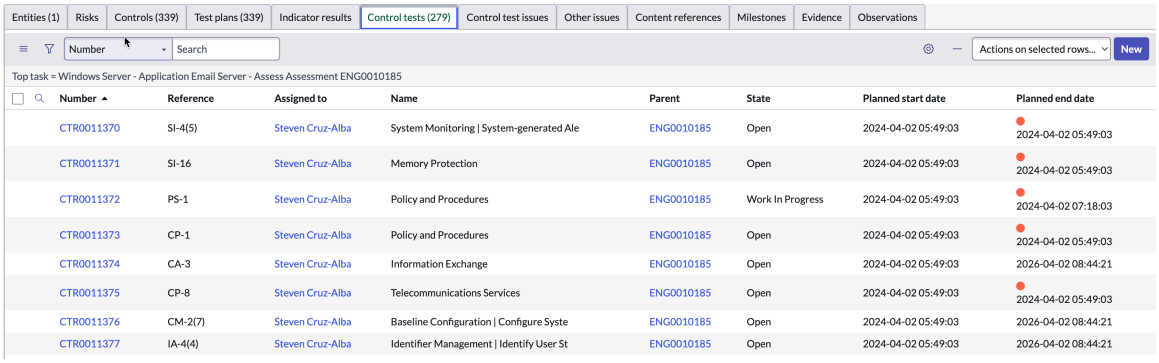


5. Selecione **Planos de teste** guia.
   Os planos de teste são criados automaticamente para o controle. Para obter mais informações sobre planos de teste, consulte Gerar planos de procedimento de avaliação para um plano de teste.
6. Selecione **Testes de controle** para exibir as tarefas para avaliar os controles.

Tradução automática

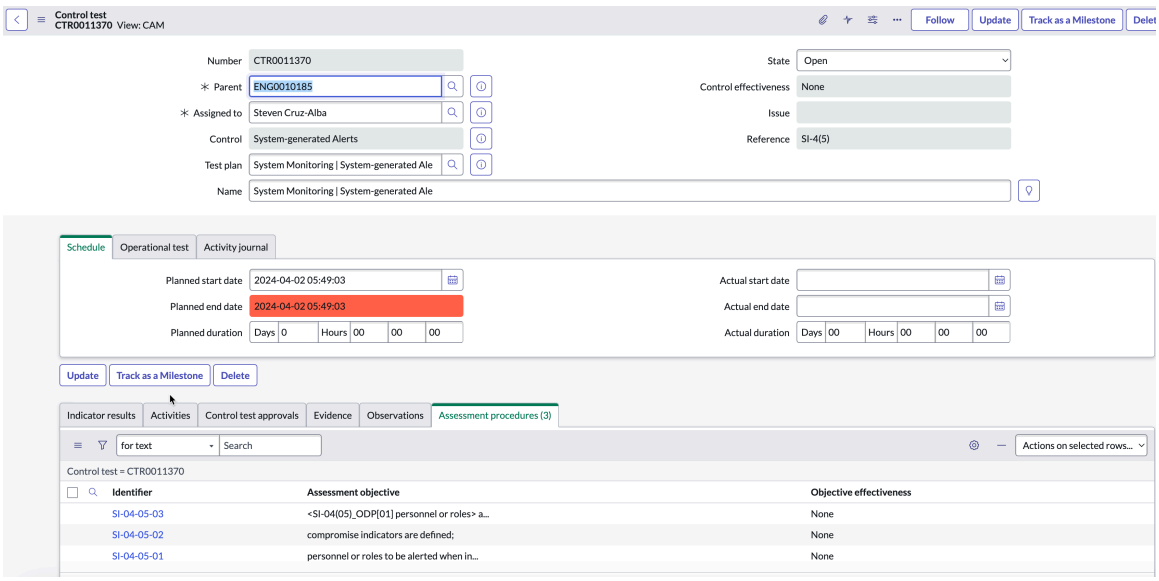
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Tarefas de auditoria** Na exibição padrão é renomeada como **Testes de controle** no CAM exibir. Os nomes dos rótulos da lista relacionada variam e são específicos da exibição padrão ou CAM exibir. Você pode mudar a exibição selecionando o ícone Ações adicionais ( ).



Para obter mais informações sobre planos de teste, consulte Determine a eficácia de controle de um teste de controle.

a. Selecione um teste de controle.



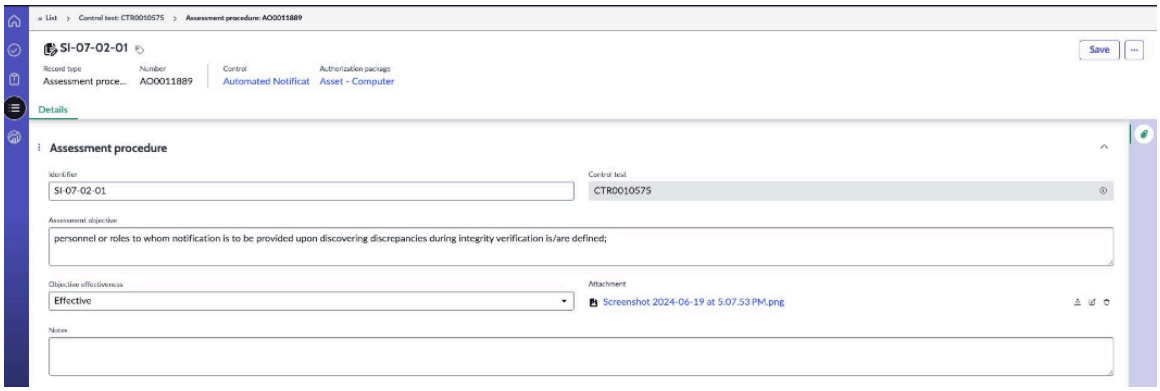
b. Em **Procedimentos de avaliação** , selecione um registro.

c. Selecione **Anexar arquivo** link para anexar um documento de evidência como prova do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Anotações** campo para inserir detalhes adicionais da avaliação.



7. Na exibição padrão, selecione Uma tarefa de auditoria e execute o Teste de design e o Teste de operação para julgar a eficácia do controle.

Para obter detalhes sobre este processo, consulte Gerenciar compromissos.

Nota: Quaisquer problemas que surjam durante a fase de avaliação aparecem em **POA&M** guia. Todas as solicitações de mudança em aberto ou itens vulneráveis direcionados aos elementos do sistema no pacote aparecem nessas guias.

8. O proprietário do sistema deve revisar e documentar todos os problemas de POA&M, solicitações de mudança e itens vulneráveis que potencialmente ameaçam seus sistemas.

9. Quando a revisão estiver concluída, selecione **Autorizar** .

Nota: No estado Monitor, o monitoramento contínuo será possível se você tiver indicadores. Caso contrário, você pode revisar manualmente os controles. Para obter mais informações, consulte Gerenciar indicadores de controle.

Você pode selecionar **Gerar Relatório(s)** Para gerar um documento do plano de segurança do sistema FedRAMP (SSP) para o pacote de autorização no formato PDF.

O pacote faz a transição para **Autorizar** estado. Quando estiver satisfeito com que tudo está em ordem, selecione **Aprovação da solicitação** . Uma solicitação de aprovação é enviada ao funcionário autorizado, que acessará **Minhas aprovações** no painel de navegação e revise as informações no pacote. Quando a aprovação é recebida, o pacote faz a transição para **Monitor** estado.

Implementar controles e objetivos de avaliação em CAM

NIST 800-53A – os objetivos da avaliação estão incluídos no sistema base com CAM aplicação. Os objetivos da avaliação são mapeados para os objetivos de controle da revisão 5.

Nota:

- NIST SP 800-53 é o Controles de segurança e privacidade para organizações e sistemas de informação federais.
- NIST SP 800-53A é o Guia para avaliar os controles de segurança em sistemas e organizações federais de informação: Criando planos de avaliação de segurança eficazes.

Cada modelo de teste tem modelos de procedimento de avaliação e é importado pelo ServiceNow sistema base. CAM Usuários para objetivos de controle obtidos pelo NIST 800-53

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

revisão 5. Cada modelo de procedimento de avaliação tem um identificador e um objetivo de avaliação. O objetivo da avaliação determina como os controles são testados.

Um novo CAM A exibição está disponível para teste de controle no qual a eficácia do design é removida e há apenas eficácia operacional, que é chamada de teste operacional.

Em CAM um controle é testado em um nível mais granular com vários procedimentos de avaliação. O teste de controle mede a eficácia de um controle. A eficácia de um teste de controle é medida por meio de sua eficácia operacional e eficácia do procedimento de avaliação, com base na qual a eficácia do controle do teste de controle é determinada. Uma falha no teste de controle também indica a falha do objetivo da avaliação.

Novos critérios de teste de controle, como Examinar, Entrevista e Teste, estão disponíveis durante o teste de controle. Esses campos são somente leitura, no entanto, você pode atualizar essas descrições nos níveis do modelo de teste e do plano de teste. Um conjunto de procedimentos de avaliação está disponível como uma lista relacionada durante o teste de controle. Os procedimentos de avaliação estão no nível objetivo e podem ser marcados como não aplicáveis, além de serem eficazes, ineficazes e nenhum.

Objetivos de controle obtidos pelo NIST 800-53 revisão 5

Control objectives View: CAM | for text | Search

All > Source = NIST 800-53-r4 .or. Source = NIST 800-53-r5 > Source = NIST 800-53-r5

Reference	Name	Source	Active
CP-2(2)	Capacity Planning	NIST 800-53-r5	true
CP-2(5)	Continue Mission and Business Functions	NIST 800-53-r5	true
CP-2(7)	Coordinate with External Service Providers	NIST 800-53-r5	true
IR-4(13)	Behavior Analysis	NIST 800-53-r5	true
IR-4(15)	Public Relations and Reputation Repair	NIST 800-53-r5	true
IR-4(3)	Continuity of Operations	NIST 800-53-r5	true
IR-4(9)	Dynamic Response Capability	NIST 800-53-r5	true
IR-5(1)	Automated Tracking, Data Collection, and...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(1)	Automated Reporting	NIST 800-53-r5	true
IR-4(5)	Automatic Disabling of System	NIST 800-53-r5	true
IR-4(7)	Insider Threats — Intra-organization Coo...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(3)	Supply Chain Coordination	NIST 800-53-r5	true
IR-7(1)	Automation Support for Availability of I...	NIST 800-53-r5	true
IR-8	Incident Response Plan	NIST 800-53-r5	true
IR-9(3)	Post-spill Operations	NIST 800-53-r5	true
MA-2(2)	Automated Maintenance Activities	NIST 800-53-r5	true
IR-9	Information Spillage Response	NIST 800-53-r5	true
MA-1	Policy and Procedures	NIST 800-53-r5	true
MA-3(1)	Inspect Tools	NIST 800-53-r5	true
MA-3(5)	Execution with Privilege	NIST 800-53-r5	true

Tradução automática

Gerar planos de procedimento de avaliação para um plano de teste

Use o plano de teste que é gerado automaticamente para um controle, que está em um estado de avaliação, para exibir e determinar se o controle é avaliado de acordo com o plano de procedimento de avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os planos de procedimento de avaliação são gerados para o plano de teste de um controle com base no objetivo de controle. Cada objetivo de controle tem um modelo de teste específico, e modelos de procedimento de avaliação são criados para este modelo de teste. Os planos de teste são gerados a partir do modelo de teste de um objetivo de controle. Os planos de procedimento de avaliação são gerados a partir do modelo de procedimento de avaliação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

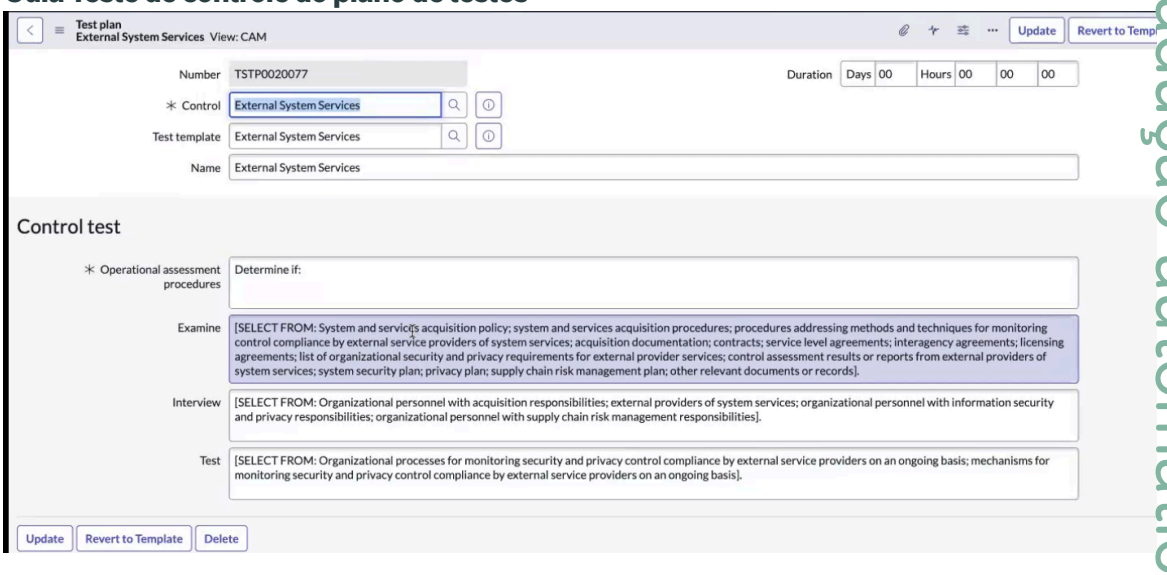
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os Controles**.
2. Selecione o controle que foi avaliado para o qual os planos de teste foram criados.
3. Selecione a lista relacionada Planos de teste e selecione o link do plano de teste no **Número** coluna.
   No formulário Plano de teste que é aberto, você pode exibir os detalhes do plano de teste, como o nome do modelo de teste do qual este plano de teste é gerado e o nome do controle que será avaliado com base neste plano de teste.

   . sistema base Inclui modelos de teste para controles NIST 800-53 revisão 5. Os planos de teste são criados automaticamente a partir desses modelos de teste. Sempre que o pacote de autorização passa do estado Implementar para o estado Avaliar, os testes de controle são criados a partir dos planos de teste gerados a partir dos modelos de teste.

   A seção Teste de controle inclui **Procedimentos de avaliação operacional** , **Examine** , **Entrevista** e **Teste** descrições dos campos. As descrições Examinar, Entrevista e Teste são extraídas da diretriz do NIST e são adicionadas ao formulário Modelo de teste. Você pode atualizar as descrições do campo no formulário Plano de teste.

   Guia Teste de controle do plano de testes

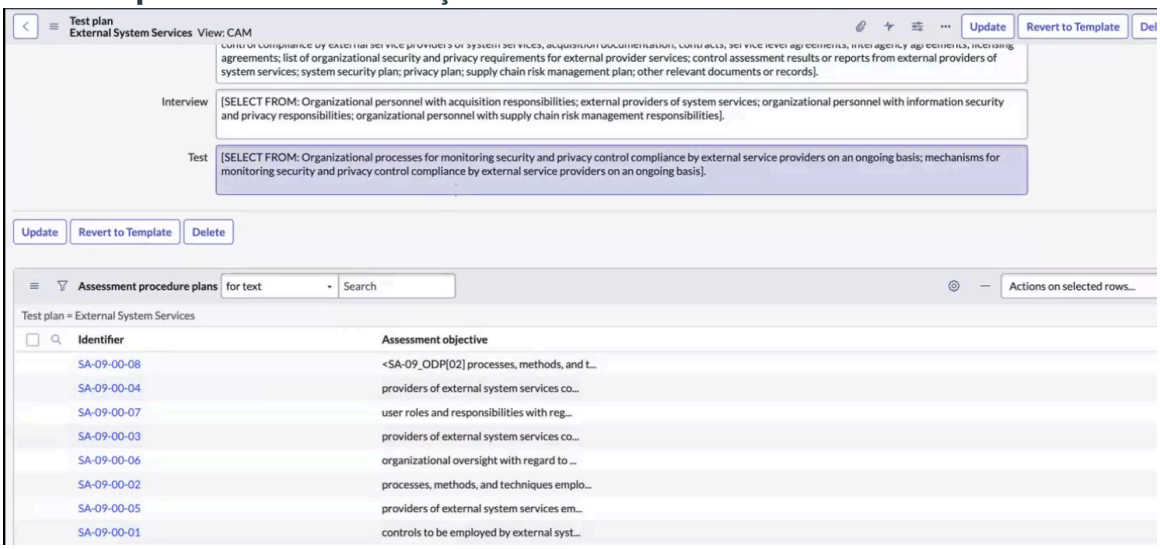


4. Para atualizar as descrições, selecione o campo, atualize o texto e selecione **Atualização** .
5. Para reverter para as descrições de teste de controle originais no modelo de teste associado, selecione **Reverter para modelo** .
6. Selecione **OK** No pop-up Confirmação para confirmar sua decisão.
7. Para abrir o plano de procedimento de avaliação e exibir o objetivo da avaliação, selecione o link em **Identificador** Seção Planos de procedimento de avaliação.
   No formulário Plano de procedimento de avaliação, você pode exibir o identificador do plano de procedimento de avaliação, o nome do plano de teste e o objetivo da avaliação. Um objetivo de avaliação é a diretriz sobre como avaliar o controle. Se necessário, atualize o objetivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planos do procedimento de avaliação



8. Para exibir os testes de controle gerados para avaliar o controle, navegue até a lista relacionada Testes de controles do formulário de compromisso.
   Consulte RMF Etapas 4, 5 e 6 - Avaliar, autorizar e monitorar.

Determine a eficácia de controle de um teste de controle

Aplique a eficácia objetiva dos procedimentos de avaliação e a eficácia operacional do teste de controle para determinar a eficácia do controle do teste de controle. Um procedimento de avaliação é aplicado para verificar o teste de controle em um nível granular.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os acordos**.
2. Selecione o compromisso.
3. Selecione **Testes de controle** e selecione um link de teste de controle no **Número** coluna.
4. No formulário Teste de controle que é aberto, você pode exibir a eficácia do controle no **Eficácia do controle** campo.
5. Selecione **Teste operacional** para exibir a eficácia operacional do teste de controle.

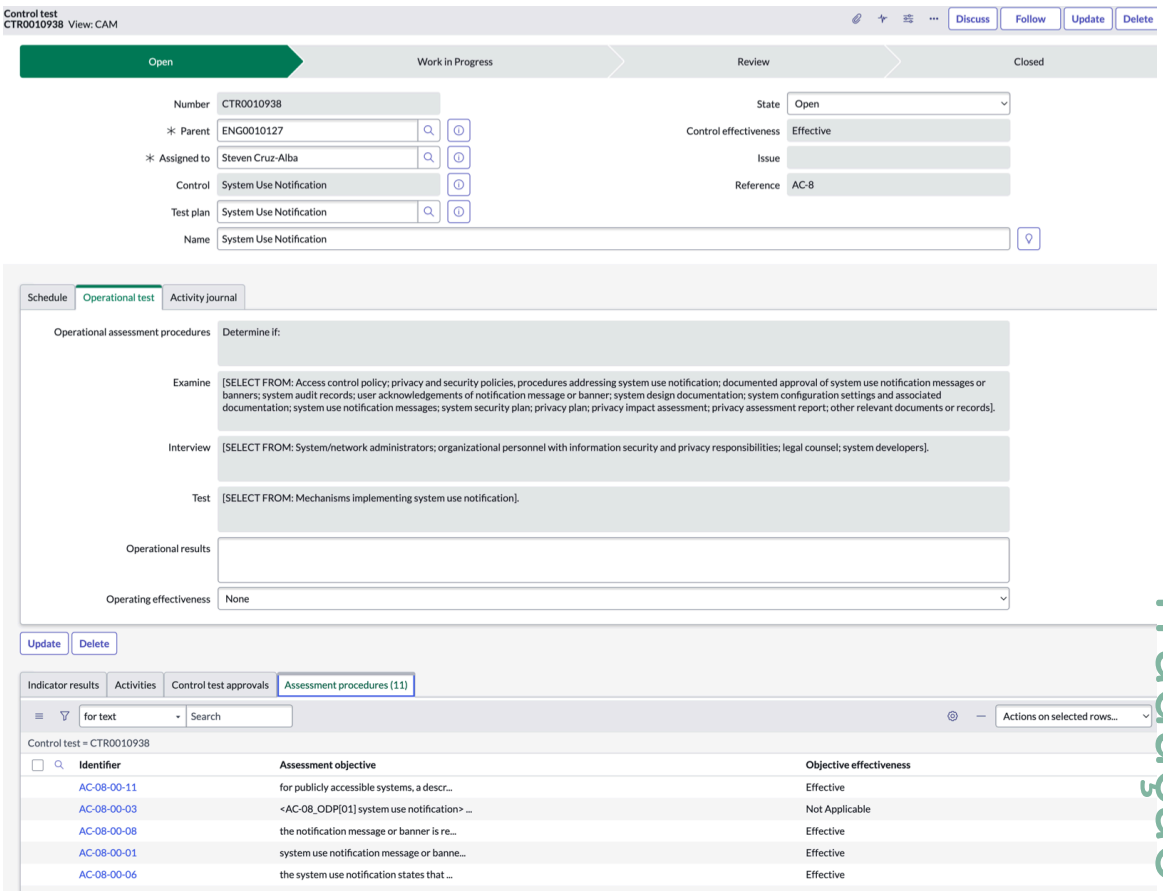
   Nota: . **Examine** , **Entrevista** e **Teste** Os campos são preenchidos previamente a partir dos objetivos de controle do NIST e não são editáveis no nível de teste de controle. Se você precisar editar qualquer uma dessas descrições, poderá fazê-lo no formulário do plano de testes. Consulte Gerar planos de procedimento de avaliação para um plano de teste.

6. Selecione a lista relacionada Procedimentos de avaliação para exibir a eficácia objetiva de todos os procedimentos de avaliação.
   O número de procedimentos de avaliação gerados é exatamente igual ao número de planos de procedimento de avaliação que foram gerados a partir do plano de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eficácia do controle de um teste de controle



Os valores da eficácia operacional de um teste de controle são:

- Nenhum(a)
- Ineficaz
- Eficaz

Os valores da eficácia objetiva de um objetivo de avaliação são:

- Nenhum: Indica que o procedimento de avaliação ainda não foi analisado ou avaliado.
- Eficaz
- Ineficaz
- Não aplicável: Indica que o procedimento de avaliação não é válido ou não é necessário para esta verificação de teste de controle.

A eficácia do controle do teste de controle é determinada por:

Eficácia operacional	Eficácia do objetivo	Eficácia do controle
Efetivo/Iefetivo/Nenhum	Qualquer um é ineficaz	Ineficaz
Eficaz	Não aplicável/Nenhum/Efetivo	Eficaz
Ineficaz	Não aplicável/Nenhum/Efetivo/ Iefetivo	Ineficaz
Ineficaz	Ineficaz	Ineficaz

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eficácia operacional	Eficácia do objetivo	Eficácia do controle
Nenhum/Efetivo	Eficaz	Eficaz
Nenhum(a)	Um é eficaz e outro ineficaz	Ineficaz
Nenhum(a)	Nenhum e outro não é aplicável	Nenhum(a)

Enquanto o teste de controle estiver no estado Aberto ou Trabalho em andamento, não importa se a eficácia objetiva dos procedimentos de avaliação é Nenhum. No entanto, você não pode mover o teste de controle para o estado Revisão até marcar cada objetivo de avaliação como Efetivo, Ineficaz ou Não Aplicável. Uma mensagem de erro é exibida para indicar que você deve verificar o objetivo da avaliação e movê-lo para fora do estado Nenhum para mover o teste de controle para o estado Revisão ou Encerrado concluído.

7. Selecione o link na coluna Identificador da lista relacionada Procedimentos de avaliação para exibir o formulário Procedimento de avaliação.
   Todos os campos no formulário são somente leitura, exceto **Eficácia do objetivo** Campo, que você pode editar se o teste de controle estiver no estado Aberto ou Trabalho em andamento. . **Eficácia do objetivo** O campo é somente leitura no estado Revisão ou em estados Encerrado, como Encerrado concluído, Encerrado incompleto e Encerrado ignorado.
8. Se você atualizar o valor de eficácia do objetivo do procedimento de avaliação, selecione **Atualização** para salvar suas mudanças.

Definir requisitos de controle

Você pode dividir um controle em um nível mais granular como requisitos ao gerar o controle no nível do objetivo do controle.

Definir requisitos de controle ajuda a:

- SCA (Security Control Assessor, avaliador de controle de segurança): Para avaliar cada requisito do controle individualmente se houver aspectos diferentes para o teste de controle.
- Oficial de autorização (AO), diretor de segurança do sistema de informação (ISSO) e gerente de segurança do sistema de informação (ISSM): Para entender o requisito que falhou, o que levou à não conformidade do controle, em vez de avaliar a falha do controle como um todo.
- Respondente de certificação identificado para um controle: Para responder no nível de requisitos de controle, que está em um nível mais granular, em vez de no nível de controle.

. CAM usuário você pode dividir os controles para controlar requisitos, gerenciar os requisitos com mais eficiência, atestar individualmente e ter o pacote autorizado. Você também pode definir os requisitos e criá-los no nível de objetivo de controle quando os controles são gerados.

Para obter detalhes, consulte Exibição de detalhes do requisito de controle.

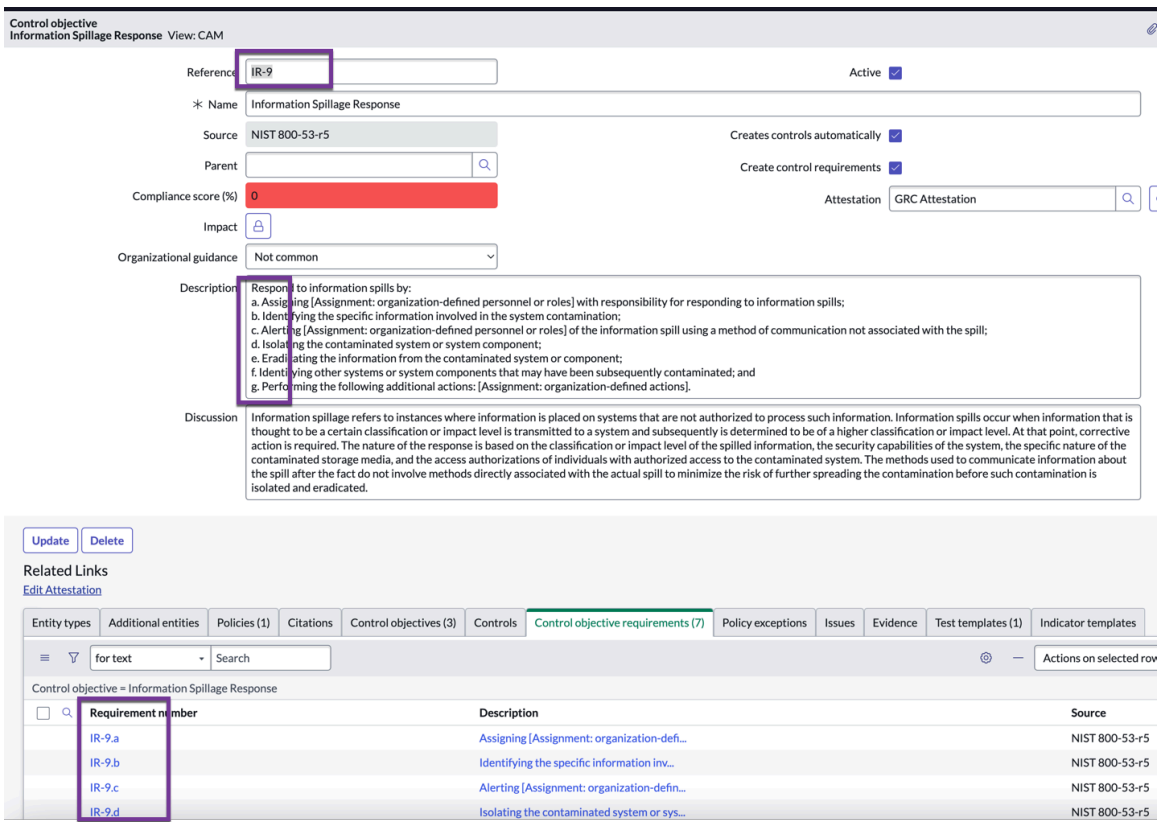
Criando conteúdo do NIST a partir da descrição do objetivo de controle como requisitos de controle

. sistema base Envia os requisitos de controle gerados a partir dos objetivos de controle do NIST 800-53 revisão 5 para CAM usuários. . **Descrição** O campo do formulário Objetivo de controle lista os requisitos detalhados como subpontos com subnúmeros. A Referência do objetivo de controle é agrupada com cada subnúmero ou cláusula em **Descrição** e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

referenciado como um **Número do requisito** No requisito de objetivo de controle. Por exemplo, se a referência do objetivo de controle for IR-9 e a descrição do objetivo de controle começar com um subnúmero (a.), os dois serão agrupados para gerar o primeiro requisito de objetivo de controle como IR-9.A, com mais subnúmeros adicionados a ele, se disponível. Portanto, se houver cerca de sete subdescrições, sete requisitos de controle serão gerados.



Modificar requisito de controle

Aprove o pacote de autorização quando ele estiver na etapa Selecionar para criar controles. Após a aprovação, o pacote de autorização passa para a etapa Implementar e os controles são gerados. Você ainda pode modificar o status da implementação do requisito de controle no nível de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.system_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os controles são gerados para todos os controles de linha de base que têm o valor como **Aplicável** ou **Híbrido** em **Revisão de controle** Campo da guia Controle de linha de base. Além disso, o tipo de controle gerado é determinado pelo **Alocação de controle** Campo no formulário Controle, que pode ser **Específico do sistema** ou **Híbrido** .

- Os controles são criados para todos os controles provenientes diretamente dos controles de linha de base específicos do sistema e marcados como aplicáveis.
- Os controles são criados para controles híbridos, que terão requisitos com base na configuração híbrida.
- Os controles não são criados para controles herdados.

Todos os controles são gerados no **Implementar** no entanto, você ainda pode atualizar a configuração no nível de controle neste estado.

Tradução automática

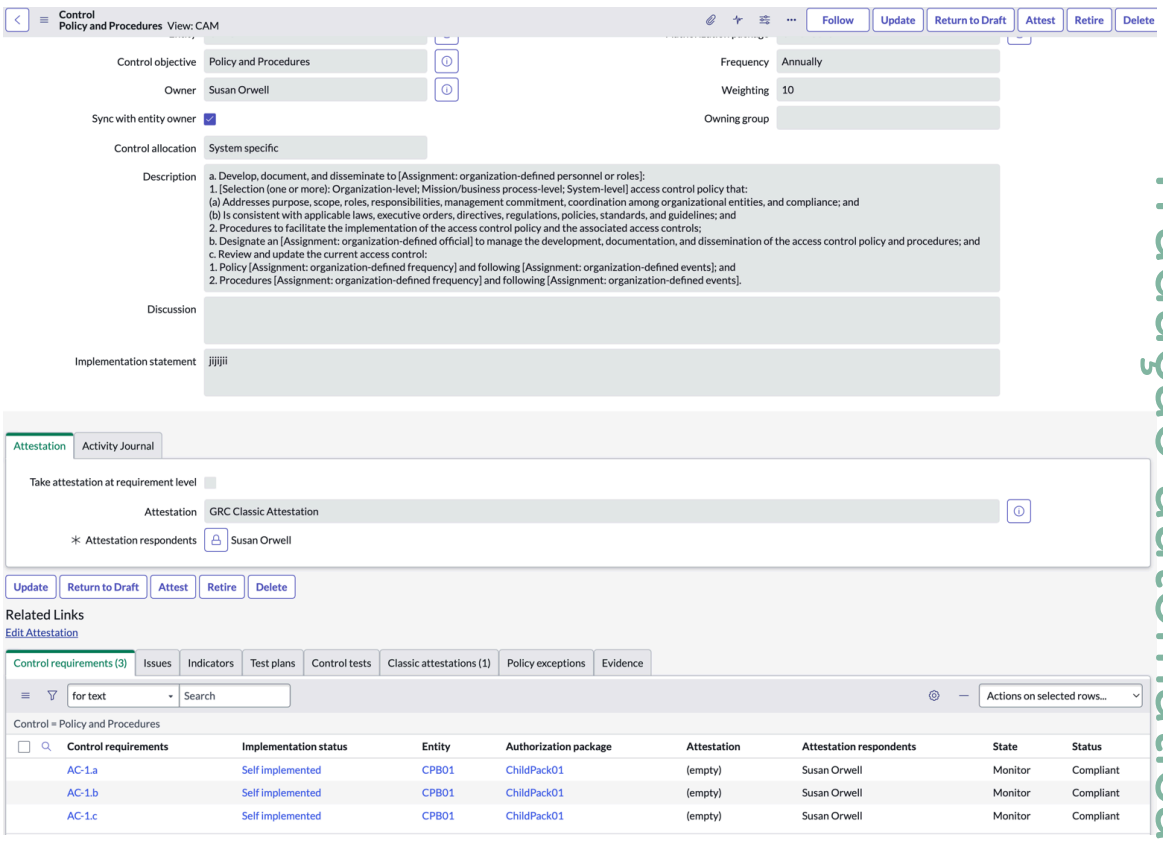
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Todos os pacotes de autorização**.
2. Selecione o pacote de autorização que está no estado Implementar, para o qual você deseja modificar a configuração de controle.
3. Selecione a lista relacionada Controles.
   O número de controles gerados é exibido na lista relacionada Controles.

   Number of Controls = Baseline Controls + Hybrid Controls

4. Selecione o controle para modificar sua configuração.



5. Para mudar o provedor de um requisito específico, selecione o requisito de controle na lista relacionada Requisitos de controle.

   a. Selecione **Provedor de mudança** .

   b. Selecione **Controle comum** Campo de lista no pop-up Herdar do controle comum.
   A consulta de filtro lista somente os provedores que você ainda não selecionou para você escolher.

   c. Selecione **Confirmar** .

   Ao selecionar Confirmar, o filtro de consulta remove o provedor atual do pacote de autorização da lista Requisitos de controle. Você também pode selecionar a lista relacionada Diário de atividades para ver a mensagem de que o provedor foi alterado, conectado em **Atividades** campo.

   Você só pode mudar o provedor do requisito usando **Provedor de mudança** . No entanto, esta ação não torna o requisito automaticamente compatível, alterando o provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Importante:** Você não deve fazer uma seleção que mude o valor em **Alocação de controle** Campo do formulário Controle quando você faz esta mudança de configuração. Se for um controle híbrido e se este requisito for o único que tem o. **Status da implementação** . **Autoimplementado** e alterando o provedor para outro controle que tenha o valor de alocação de controle como **Específico do sistema** em que **Status da implementação** de todos os seus requisitos são **Herdado** , em seguida, a alocação de controle não é mais híbrida, pois todos os seus requisitos são herdados.
>
> Para um controle híbrido, pelo menos um requisito deve ser herdado e pelo menos um deve ser implementado automaticamente.

- Todos os requisitos são implementados automaticamente para um controle específico do sistema.
- Pelo menos um requisito deve ser implementado automaticamente e o REST pode ser herdado para um controle híbrido. Se for herdado, os requisitos de controle serão herdados de um provedor, que vem da lista relacionada Controles de linha de base.

6. Para mudar o status de implementação dos requisitos de controle para implementados automaticamente, selecione esses requisitos de controle na lista relacionada Requisitos de controle.

   a. Selecione **Converter para autoimplementado** .

   b. Selecione **Sim** No pop-up Confirmação.
   Suas seleções de requisito de controle também podem incluir os requisitos que já estão no status autoimplementado. No entanto, após esta operação, somente os requisitos que estavam no status Herdado serão convertidos para Implementação automática.

   Por esta ação de IU, o relacionamento m2m existente entre o provedor de controle e o controle é excluído. Depois disso, um novo relacionamento m2m é criado com a nova seleção. Uma mensagem descrevendo a mudança também é registrada no **Atividades** Campo da guia Diário de atividades do formulário Controle.

7. Para converter um requisito de controle do status autoimplementado em herdado, selecione o requisito na lista relacionada Requisitos de controle.

   a. Selecione **Converter em herdado** .

   b. Selecione **Controle comum** Campo de lista no pop-up Herdar do controle comum.
   Você pode selecionar entre todos os provedores que estão disponíveis para herdar esse requisito de controle. Após esta ação de IU, o requisito de controle autoimplementado anterior é excluído e o novo requisito selecionado é herdado do provedor. Simultaneamente, a configuração também é alterada no nível do pacote de autorização na lista relacionada Controles híbridos, em que as seleções de requisito desse controle de linha de base refletem sua mudança.

   Se este for o único requisito que está no status de implementação automática para o controle híbrido, você não poderá convertê-lo em herdado.

8. Para ver a lista de requisitos de controle para um controle híbrido, selecione Exibir/ocultar listas hierárquicas (ícone) que fornece uma exibição de hierarquia.

   Você pode usar Na lista relacionada Controles híbridos também. Além disso, você também pode executar as três ações acima – Converter para autoimplementado, Converter em herdado e Mudar provedor – na lista relacionada Controles.

   No estado Implementar, você pode voltar para o estado Selecionar. Ao fazer isso, todos os controles que estavam ativos e criados no estado Implementar serão excluídos ou

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

desativados. Quando você está no estado Selecionar, você pode modificar a configuração de todos os controles híbridos e gerar controles mais uma vez.

9. Para reverter um controle híbrido como um controle de linha de base, selecione o controle na lista relacionada Controles híbridos.

   a. Selecione **Retorne ao Controle de linha de base** e selecione **OK** No pop-up Confirmação.
   Esta ação exclui as seleções de requisito anteriores para o controle híbrido. Ele também atualiza os controles de linha de base **Revisão de controle** campo de **Híbrido** . **Aplicável** . Você pode configurar as etapas para este controle de linha de base e selecionar **Criar híbrido** . Você pode exibir os requisitos de controle atuais disponíveis para este controle. Quatro mudanças de configuração são possíveis para que um controle híbrido retorne a ser um controle de linha de base:

   - Deve ser um controle específico do sistema ao voltar para o estado Selecionar e você pode marcar como Herdado.
   - Converter de híbrido para herdado.
   - Mova o controle de volta para a linha de base, marque-o como comum e torne-o um provedor comum.
   - Converta o controle em Não aplicável para que ele fique fora do fluxo de trabalho e os controles não sejam gerados para isso.

   Você também pode reverter um controle herdado como um controle de linha de base selecionando **Retorne ao Controle de linha de base** Na lista relacionada Controles herdados. Nesse caso, o controle de linha de base **Revisão de controle** o campo foi atualizado de **Herdado** . **Aplicável** .

Geração de requisitos de controle e etapas de upgrade

. **Cria controles automaticamente** e. **Criar requisitos de controle** as opções no formulário de objetivo de controle e o estado do pacote de autorização são importantes para criar requisitos de controle.

Lógica de geração de requisito de controle

Se você habilitar **Cria controles automaticamente** e. **Criar requisitos de controle** no formulário de objetivo de controle, o fluxo de geração de item é acionado automaticamente para criar controles e requisitos de controle, respectivamente. Dependendo do estado do controle, o estado dos requisitos de controle gerados muda.

. **Criar requisitos de controle** a opção é selecionada quando o pacote de autorização é movido do **Selecione** para **Implementar** , os controles são gerados. Ao mesmo tempo, requisitos de controle para os requisitos de objetivo de controle também são gerados. Os requisitos de controle serão gerados somente se os requisitos do objetivo de controle estiverem presentes e se o sinalizador for verdadeiro. Se os requisitos do objetivo de controle estiverem presentes, mas o sinalizador for falso, os requisitos de controle não serão gerados.

Ao criar o objetivo de controle, o sinalizador foi definido como falso e os requisitos não foram gerados, você ainda pode gerar os requisitos de controle selecionando o sinalizador e salvando o registro do objetivo de controle, desde que os controles associados a este objetivo de controle específico tenham requisitos de objetivo de controle e os controles estejam Ativos e no estado Rascunho. Se os controles estiverem em qualquer estado diferente de Rascunho, os requisitos de controle não serão gerados. No entanto, se, por exemplo, o controle estiver no estado Monitor e for movido de volta para o estado Rascunho, os requisitos de controle serão gerados desde **Criar requisitos de controle** a opção está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novos requisitos de objetivo de controle adicionados

O mesmo ocorre quando você adiciona requisitos de objetivo de controle a um objetivo de controle usando **Novo** ou **Editar** Na lista relacionada Requisitos do objetivo de controle.

Atualizar

Se você atualizar a descrição de um requisito de objetivo de controle, a descrição do requisito de controle correspondente será atualizada, desde que o controle esteja no estado Rascunho. Se o controle estiver em qualquer outro estado, a descrição será atualizada quando o controle voltar para o estado Rascunho.

Excluir

Se alguns dos requisitos de objetivo de controle de um objetivo de controle forem removidos, os requisitos de controle correspondentes do controle não poderão ser removidos, em vez disso, eles serão marcados como um requisito manual. Esta condição é verdadeira para controles em qualquer estado. Mais tarde, se o controle for movido para o estado Rascunho, você poderá remover o marcador manual desses requisitos. Por outro lado, se um novo controle for criado depois que alguns dos requisitos de objetivo de controle forem removidos, o novo controle não terá os requisitos que foram removidos, mas somente o número existente.

Se o pacote de autorização for movido do estado Implementar para Selecionar, todos os controles associados de CAM e, correspondentemente, todos os requisitos associados a eles também serão desativados. Todas essas ações são tratadas pela geração de item.

Etapas de upgrade necessárias

As ações a seguir acontecem quando você faz upgrade para Zurich versão:

1. . **Pacote de autorização** e. **Alocação de controle** O campo no formulário Controle foi adicionado recentemente. Os valores nesses campos são preenchidos para Existente CAM controles.
2. Para todos os objetivos de controle do NIST 800-53-revisão 5, o. **Criar requisitos de controle** a opção está definida como **Verdadeiro** Por padrão, no formulário Objetivo de controle.
3. Os requisitos de controle são criados para todos os controles existentes, a partir dos objetivos de controle NIST 800-53-revisão 5, que estão no estado Rascunho.

Autorização contínua e tarefas de monitoramento no CAM Espaço

. CAM EspaçoÉ um hub centralizado no qual você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a adesão às suas políticas e diretrizes de segurança.

Monitoramento e gerenciamento da segurança do CAM Espaço Página inicial

. CAM EspaçoÉ um hub centralizado no qual você pode monitorar e gerenciar continuamente a conformidade de usuários e sistemas com a Estrutura de gestão de riscos do NIST para garantir a adesão às suas políticas e diretrizes de segurança.

Acessar a página inicial

Navegar até **Tudo** > **Espaço do CAM**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Seção de Visão geral

Os limites de autorização definem o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando o. CAM aplicação.

Limites totais

O gráfico de rosca exibe a proporção relativa de limites totais presentes em sua organização com base no status operacional.

Pacotes por etapa

O gráfico de barras exibe a contagem de pacotes em cada etapa de NFT. No entanto, há apenas um pacote ativo para o limite selecionado.

Limites de missão crítica

O gráfico de barras exibe a contagem de limites de missão crítica por status operacional.

Pacotes por impacto

Os pacotes ativos são caracterizados como baixo, médio ou alto impacto e em estados de NFT, como Selecionar, Implementar, Avaliar, Autorizar e Monitorar.

Vencimento de pacotes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rastreie o envelhecimento do pacote em diferentes etapas, mostrando quantos dias o pacote de autorização permaneceu em cada etapa. Se o pacote voltar para uma etapa anterior, o widget limpará o número de dias registrados para as etapas subsequentes. Somente os dias gastos na etapa atual e na etapa anterior são exibidos.

Seção de acompanhamento

Rastreia os controles ativos, testes de controle e plano de ação e marcos (POA&Ms) como widgets separados para fornecer um status geral deles CAM objetos.

Relatório de controles

Contagem total de controles ativos, em conformidade e fora de conformidade. O gráfico de pizza exibe o status proporcionalmente.

Relatório de testes de controle

Contagem total de testes de controle ativos e atrasados e contagem de testes de controle nos status Aberto, Trabalho em andamento e Revisão. Para estes CAM testes de controle, o primário é um compromisso e o compromisso está associado ao pacote de autorização.

Relatório DE POA&Ms

As contagens de POA&Ms em aberto e atrasados e o gráfico horizontal empilhado descreve seu status de prioridade. POA&Ms são problemas relacionados a um pacote de autorização ou controle, compromisso e teste de controle do pacote.

Seção Tarefas

Exibe suas tarefas pendentes e do seu grupo. Selecione **Exibir todas as tarefas** Para abrir a página principal Tarefas conforme descrito em Monitorar e gerenciar CAM tarefas.

CAM as funções necessárias para tarefas específicas são listadas em funções de usuário de CAM.

Funções necessárias

- Oficial de autorização (sn_irm_cont_auth.authorization_official), para aprovar e atualizar pacotes de autorização.
- CAM administrador (sn_irm_cont_auth.admin), para executar todas as tarefas de administrador do sistema em CAM.
- Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read), para ler CAM Espaço.
- Proprietário das informações (sn_irm_cont_auth.information_owner), para atualizar os tipos de informações de um pacote de autorização.
- Information System Security Manager (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager), para conduzir atividades de gestão de segurança do sistema de informação.
- Information System Security Officer (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer), para verificar se a postura de segurança operacional apropriada é mantida para um sistema de informação.
- Leitor (sn_irm_cont_auth.reader), para ler CAM Espaço.
- Scheduler (sn_irm_cont_auth.scheduler), para executar todos os trabalhos agendados para a aplicação.
- Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor), para conduzir uma avaliação completa dos controles de segurança de gestão, operacional e técnica de um sistema de informação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Proprietário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner), para adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema de informação.
- Usuário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_user), para atualizar limites de autorização, definir filtro de limite, elementos, marcos e tarefas de aceitação.

Acesse a página inicial do CAM Espaço

Para acessar a página inicial, navegue até **Tudo** > **Espaço do CAM**.

Monitore e gerencie sua postura de segurança do NIST

Acesse os painéis Visão geral do CAM, Visão geral DO AO e Visão geral do SCA no CAM Espaço para monitorar e analisar dados e exibir CAM relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_irm_cont_auth.admin, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do CAM** e, em seguida, selecione o ícone do painel ( ).
   O painel apropriado para sua função de usuário é aberto.
2. Selecione o ícone Mudar lista do painel ( ) para selecionar o painel a ser exibido.

Painel Visão geral do CAM

. CAM O painel Visão geral fornece várias guias com relatórios sobre aspectos críticos do CAM postura de segurança.

Usuários com CAM A função de administrador [sn_irm_cont_auth.admin] pode exibir o painel.

Consulte Painel Visão geral do CAM.

Painel Visão geral de AO

A guia Pacotes de autorização no painel Visão geral de AO fornece visibilidade central do estado de todos os pacotes. Os relatórios na guia Controles de linha de base fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Os relatórios na guia Controles de linha de base no painel Visão geral de AO fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Usuários com a função Oficial de autorização [sn_irm_cont_auth.authorization_official] podem exibir o painel.

Consulte Painel Visão geral de AO.

Painel Visão geral do SCA

O painel Visão geral do SCA permite exibir e gerenciar avaliações de controle conforme elas ocorrem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função Administrador do CAM (sn_irm_cont_auth.admin) ou Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) podem exibir o painel.

Consulte Painel Visão geral do SCA.

Monitorar e gerenciar CAM tarefas

Use a página Tarefas para lidar com as aprovações, certificações de controle e todos os outros itens atribuídos a você e ao seu grupo.

Antes de Iniciar

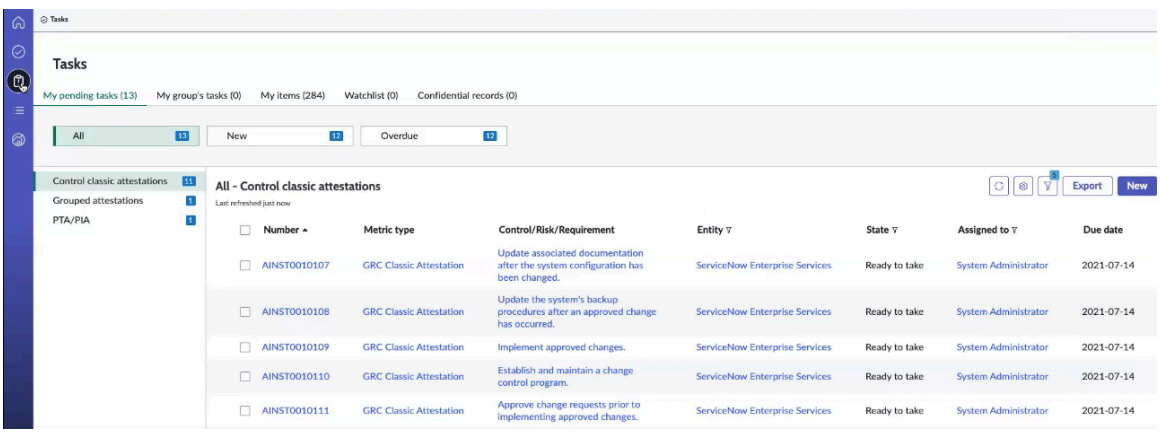
Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.information_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.scheduler
- sn_irm_cont_auth.system_user
- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.reader
- sn_irm_cont_auth.executive_read

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do CAM** e, em seguida, selecione o ícone tarefas ( ).
2. Navegue até a guia apropriada.

Nota: Quando um usuário ou grupo de usuários não tem tarefas pendentes ou associadas, o. Todas as suas tarefas estão concluídas a mensagem é exibida para a guia.



Minhas tarefas pendentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitore as tarefas pendentes atribuídas a você. . **Todos** em **Minhas tarefas pendentes** A guia no módulo Configuração da página de tarefas exibe a lista de certificações clássicas de controle, certificações agrupadas, Análise de limite de privacidade (PTA) ou Avaliação de impacto na privacidade (PIA) e outros. Se as tarefas forem relevantes para você, elas serão preenchidas em **Minhas tarefas pendentes** Na IU do espaço.

Se você não tiver tarefas atribuídas, nenhum dado será exibido na guia Minhas tarefas pendentes. Somente tarefas abertas e ativas atribuídas a você são listadas na guia Minhas tarefas pendentes.

Tarefas do meu grupo

Monitore as tarefas atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. . **Tarefas do meu grupo** a página exibe as tarefas pendentes atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. Quando não há tarefas pendentes para o grupo de usuários, uma mensagem é exibida informando que todas as tarefas foram concluídas. Selecione o grupo na lista para o qual você deseja filtrar as tarefas.

Meus itens

Monitore as tarefas atribuídas a você e os problemas relatados por você, como problemas, exceções de política, tarefas de correção e outros. . **Meus itens** exibe a lista de itens criados por você ou abertos por você. Por exemplo, se você for um usuário do sistema, esta guia listará os pacotes de autorização e os problemas.

Lista de observadores

Monitore as tarefas das quais você está na lista de observação. . **Minha lista de observação** a configuração da guia exibe a lista de tarefas das quais você está na lista de observação.

Registros confidenciais

Marque registros confidenciais como confidenciais e verifique se as pessoas apropriadas têm acesso a esses registros. . **Registros confidenciais** a configuração da guia exibe os registros confidenciais da tabela selecionada.

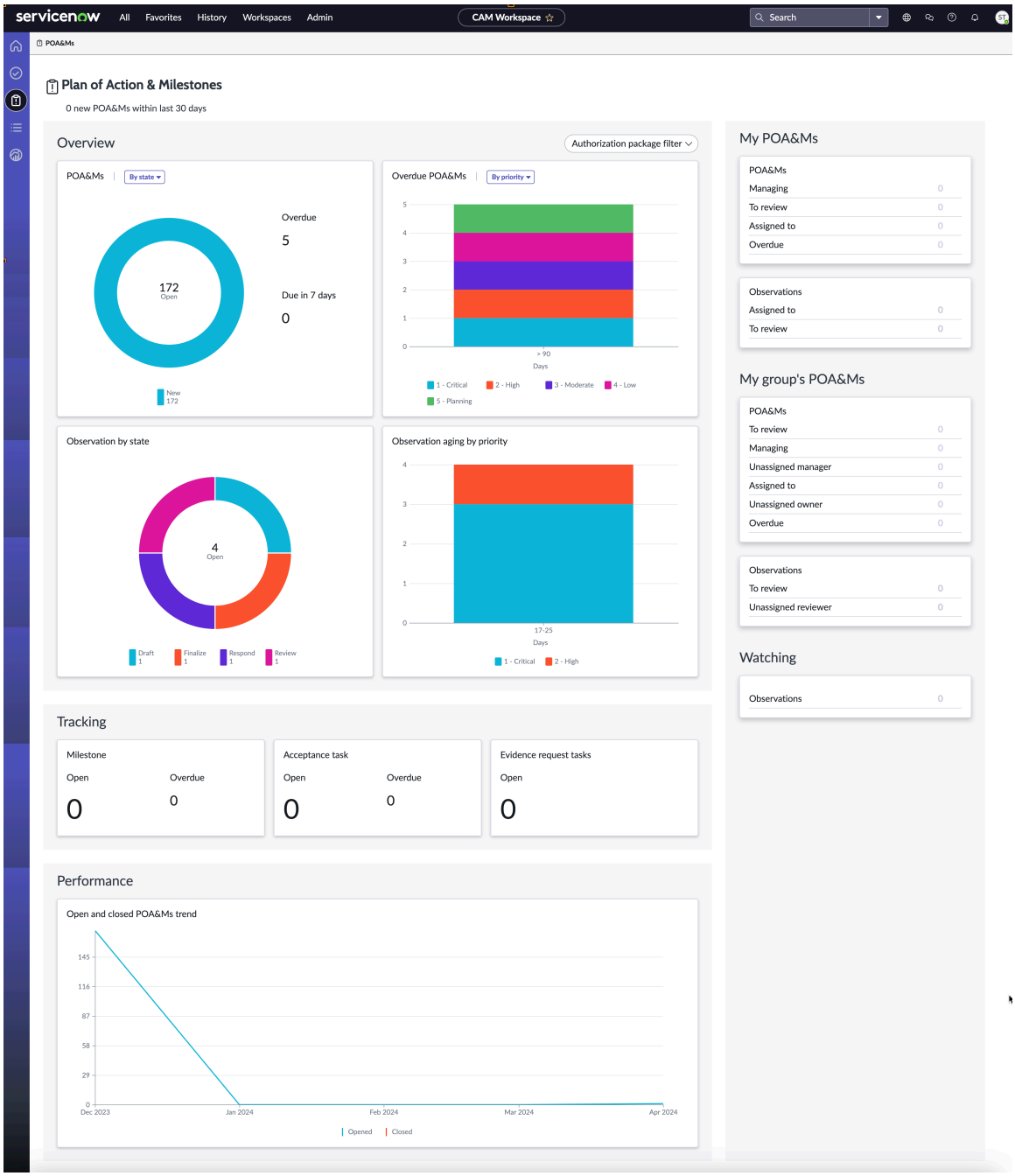
Gestão de problemas de POA&Ms

Em CAM Todos os problemas relacionados a um pacote de autorização são chamados de Plano de ações e marcos (POA&Ms). Os problemas podem ser problemas de pacote ou problemas de controle, problemas de compromisso ou problemas de teste de controle relacionados ao pacote.

Na página POA&Ms, você pode exibir todos os problemas do pacote de autorização em diferentes estados que pertencem a. CAM aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O filtro de pacote de autorização, exclusivo da página POA&Ms, filtra todos os POA&Ms associados aos pacotes selecionados.

Nota: A tabela Problema para pacote de autorização [sn_irm_cont_auth_m2m_issue_auth_pack] armazena os dados relacionados a POA&Ms associados a pacotes de autorização.

Visão geral

POA&Ms: Os gráficos de rosca exibem o número total de POA&Ms, por padrão agrupados por estado. No entanto, os POA&Ms também podem ser agrupados por prioridade, tipo de POA&Ms e classificação. A visualização exibe somente os POA&Ms ativos Você pode aplicar o filtro para visualizar os dados da forma que quiser.

POA&Ms atrasados: Os gráficos de barras empilhadas exibem os POA&Ms atrasados agrupados por data de vencimento e empilhados por prioridade. O empilhamento também pode ser atualizado para a classificação POA&Ms.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Observação por estado: O gráfico de rosca exibe POA&Ms em diferentes estados.

Envelhecimento das observações por prioridade: A barra empilhada exibe POA&Ms por prioridade.

Desempenho

Exibe a tendência de POA&Ms abertos e encerrados.

Meus POA&Ms

Monitore os POA&Ms atribuídos a você, que estão em estados diferentes.

POA&Ms do meu grupo

Monitore os POA&Ms atribuídos aos grupos de usuários aos quais você pertence.

Funções necessárias

Todos os usuários que podem acessar o. CAM Espaço Também pode acessar a página principal do POA&Ms. Para obter uma lista completa de CAM Espaço usuários, consulte Lista de usuários que podem acessar o Espaço do CAM .

Acesse a página principal do POA&Ms

Para acessar a página POA&Ms, navegue até **Tudo** > **Espaço do CAM** E selecione o ícone POA&Ms ( ).

Exibir relatórios sobre elementos de limite de autorização

Use a página Visão geral do limite de autorização para definir os parâmetros de uma medida de segurança para uma organização.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.information_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.scheduler
- sn_irm_cont_auth.system_user
- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.executive_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, sua organização pode ter muitos datacenters. Você pode definir um parâmetro dentro de um limite, por exemplo Servidores de aplicações no datacenter de San Diego . Definir este limite e parâmetro permite monitorar os objetos dentro do limite e definir o escopo.

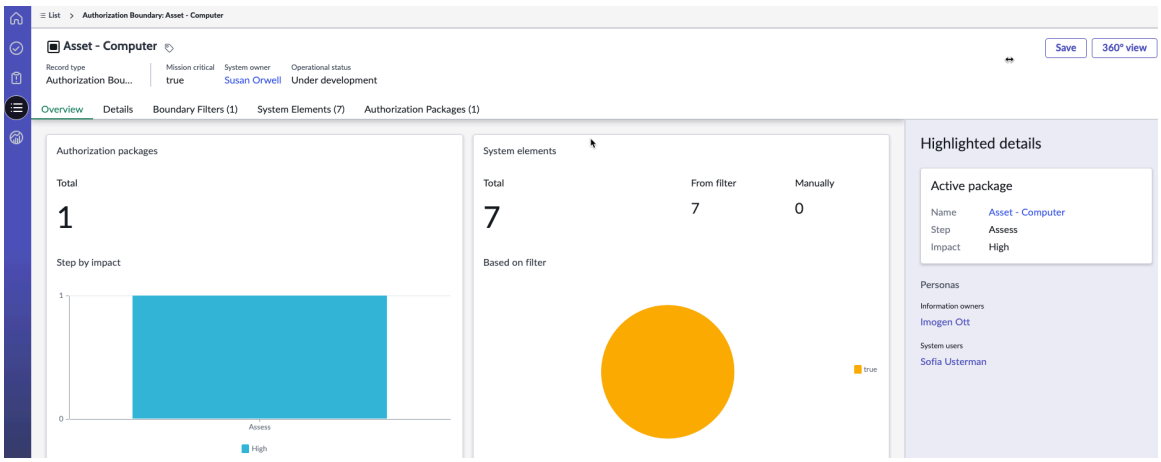
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do CAM** e, em seguida, selecione o ícone listas ( ).

2. Na lista Limites de autorização na lista RMF no painel esquerdo, selecione um registro de limite de autorização no painel direito.
   A página de visão geral do limite exibe todos os pacotes de autorização que estão disponíveis no limite. No entanto, quando você seleciona a barra lateral, ela exibe um pacote ativo.



3. Selecione o ícone da barra lateral ( ).
   A seção de detalhes realçada exibe:
   - O nome do pacote ativo, seu estado e impacto. Se já houver um pacote ativo para o limite, você não poderá criar outro pacote para o limite.
   - O link para o pacote, se selecionado, ajuda você a navegar até o pacote de autorização ativo associado.
   - Os usuários que são diretamente responsáveis e têm uma função fundamental a desempenhar na atualização do limite de autorização.

4. Para criar outro pacote, selecione a lista relacionada Pacotes de autorização e desative o pacote existente selecionando falso em **Ativo** coluna do pacote.
   Esta ação desativa o pacote atual e você pode criar um pacote selecionando **Novo** . Um limite que tem apenas um comportamento de pacote ativo é guiado pelo NIST 800-53 revisão 5.

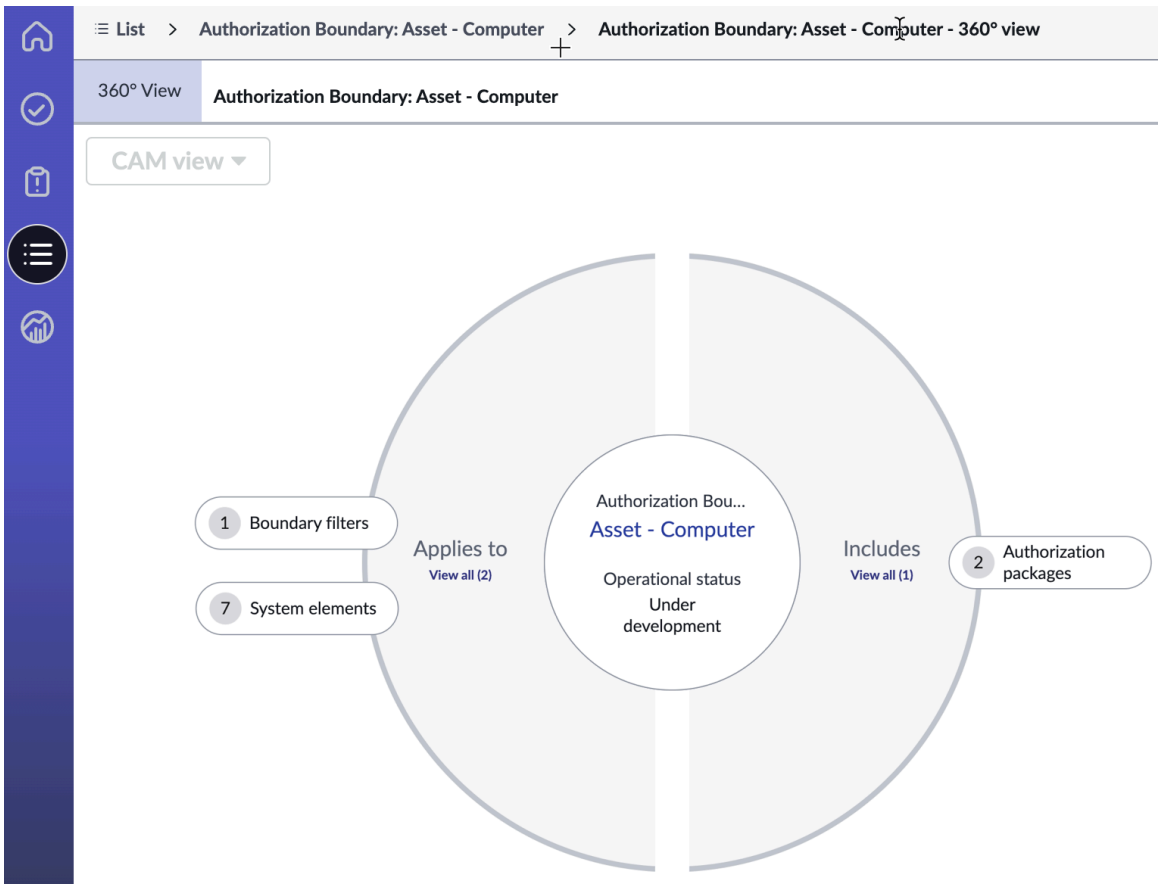
   Neste limite de autorização, você pode definir os filtros de limite, como etiquetas de ativo como computadores. Com esta condição de filtro definida, todos os elementos que atendem à condição de filtro são adicionados como elementos do sistema.

5. Para exibir o relacionamento entre o limite de autorização selecionado e todos os objetos associados em uma visualização distinta, selecione **vista de 360 graus** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

vista de 360 graus É adicionado às páginas Visão geral de Limite de autorização, Pacote de autorização, Controle, Objetivo de controle, Sobreposições de controle, Teste de controle, Modelo de teste, Plano de teste, Compromissos e nas páginas de detalhes de Indicador, Modelo de indicador e POA&Ms



O que Fazer Depois

Selecione o nome do pacote Ativo na barra lateral para navegar até a página Visão geral do Pacote de autorização.

Exibir detalhes do pacote em CAM Espaço

Use a página de visão geral do pacote de autorização para exibir documentos e evidências que ajudam você a avaliar a postura de segurança da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária:

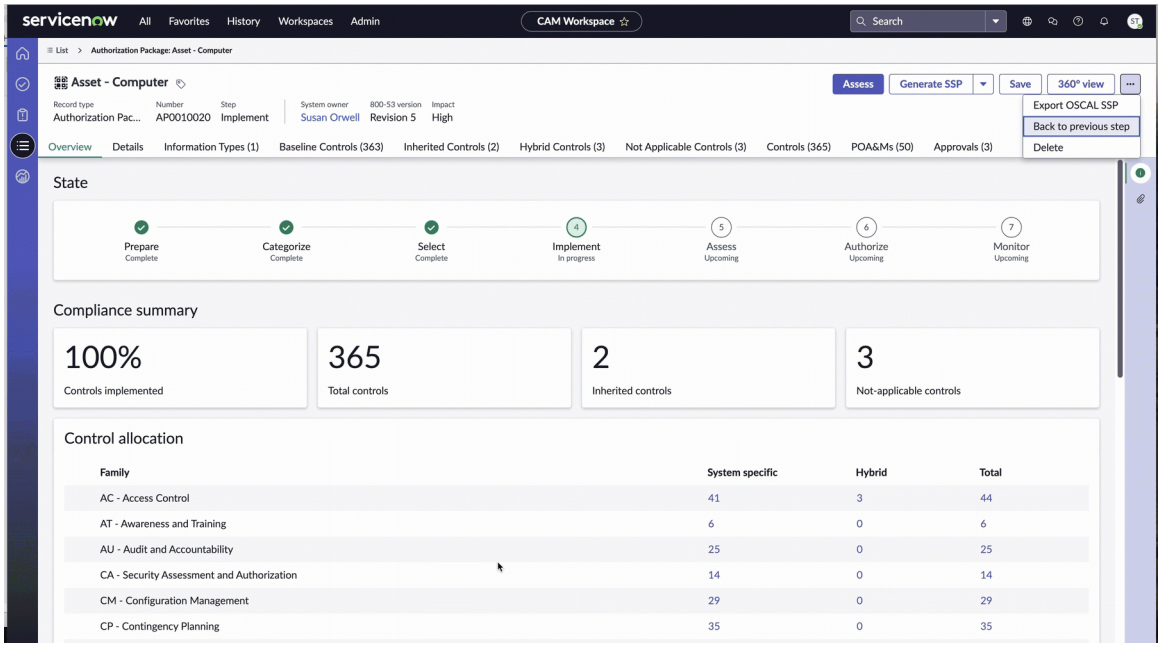
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.information_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.scheduler
- sn_irm_cont_auth.system_user
- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.executive_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do CAM**.
2. Para navegar até a página Listas, selecione o ícone Listas ( ).
3. Nos Pacotes de autorização na lista RMF, selecione um registro de pacote de autorização.
   O componente de passo exibe o estado atual do pacote e o roadmap para alcançar o estado Monitor.



Resumo de conformidade

Exibe o número total de controles contidos neste pacote. Contagens de detalhamento de controle herdado e controles não aplicáveis do pacote também são exibidas. . **Controles implementados** Contêm a porcentagem de controles no estado Monitor.

Nota:

- Não é possível mover objetivos de controle com o mesmo ID de referência da lista de controles de linha de base para os controles não aplicáveis.
- Quando você seleciona dois objetivos de controle com o mesmo ID de referência do **Controles não aplicáveis** . **Retorne ao Controle de linha de base** a ação está desabilitada.
- Não é possível mover objetivos de controle com o mesmo ID de referência de controles de linha de base para controles não aplicáveis ou de controles não aplicáveis para controles de linha de base.

Alocação de controle

Controles agrupados por família e categorizados como específicos do sistema e híbridos.

Visão geral

Exibe a contagem total de controles, testes de controle e POA&Ms e seus status.

Detalhes

Detalhes mais granulares de controles no widget de requisito de controle, detalhes de testes de controle no widget de procedimentos de avaliação.

Tradução automática

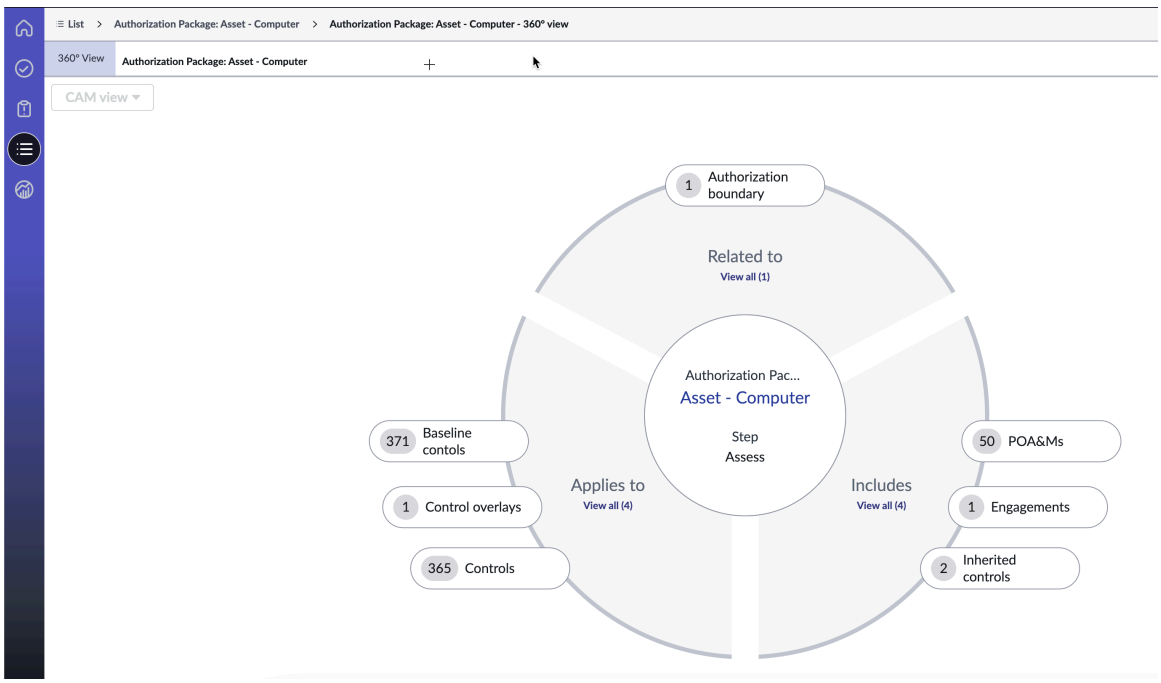
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Detalhes** quando o pacote de autorização é movido para **Autorizar** etapa você pode exibir os seguintes detalhes:

- **Próxima data de autorização** : Esta data é gerada quando o Pacote de autorização é movido para a etapa Autorizar. A próxima data de autorização será definida como três anos a partir da data em que o pacote for movido para esta etapa.
- **Próxima data do compromisso** : A próxima data de compromisso é preenchida previamente com base no número de dias definido no **Propriedades do sistema** página. Para obter mais informações, consulte Monitoramento e autorização contínuos propriedades do sistema.

  Nesta data, um novo compromisso é criado com controles, planos de teste transferidos de compromissos anteriores e testes de controle recém-associados e procedimentos de avaliação.

4. Selecione o ícone da barra lateral ( ).
   A seção de detalhes realçada exibe:
   - O status do sistema confidencial à privacidade do pacote.
   - O link para o limite, se selecionado, ajuda você a navegar até o limite de autorização ao qual este pacote está associado.
   - . **Impacto** o cartão mostra o status de confidencialidade, integridade e disponibilidade do pacote, com base no qual **Impacto** do pacote é determinado.
   - Os usuários que têm uma função fundamental a desempenhar na atualização do pacote de autorização também são listados.
5. Para exibir o relacionamento entre o pacote de autorização selecionado e todos os objetos associados em uma visualização distinta, selecione **vista de 360 graus** .
   vista de 360 graus É adicionado às páginas Visão geral de Limite de autorização, Pacote de autorização, Controle, Objetivo de controle, Sobreposições de controle, Teste de controle, Modelo de teste, Plano de teste, Compromissos e nas páginas de detalhes de Indicador, Modelo de indicador e POA&Ms



6. Selecione **Gerar SSP** Gerar um Plano de segurança do sistema (SSP).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode gerar relatórios de artefato ATO, como Relatório de avaliação de segurança (SAR) e Plano de ações e marcos (POA&Ms), selecionando o ícone Mais ações ( ).

Para obter mais informações sobre CAM Artefatos de ATO, consulte ATO artefatos para um pacote de autorização.

7. Para gerar SSP OSCAL, selecione **Exportar SSP OSCAL** ícone mais ações ( ).
   Para obter mais informações, consulte Exporte no formato OSCAL e Exportar OSCAL SSP.
8. Para ir para a etapa anterior do pacote de autorização e atualizar quaisquer detalhes, selecione **Voltar para a etapa anterior** ícone mais ações ( ).
   Se você optar por, todas as ações executadas quando você passou para o estado atual serão revertidas **Voltar para a etapa anterior** ação. Por exemplo, se o pacote estiver no estado Implementar, quando ele voltar para o estado Selecionar, todos os controles existentes gerados serão desativados. No estado Selecionar, você pode rever os controles de linha de base e tomar as ações necessárias, se necessário. No entanto, esta operação só pode ser feita por um Monitoramento e autorização contínuos administrador (sn_irm_cont_auth.admin).
9. Para exibir os controles relacionados ao pacote de autorização, selecione **Controles** lista relacionada.

   a. Selecione um controle na lista.
      Em Monitoramento e autorização contínuos, você pode exibir a categoria de alocação do controle no cabeçalho da página Visão geral do controle. **Alocação de controle** É específico do sistema ou híbrido.

   b. Selecione o ícone da barra lateral ( ) Para exibir os detalhes de referência do NIST.

   c. Selecione **Detalhes** lista relacionada.
      A família à qual o objetivo de controle do controle pertence pode ser conhecida pelo **Família** e. **ID da família** campos. Esses campos são somente leitura no formulário Controle.

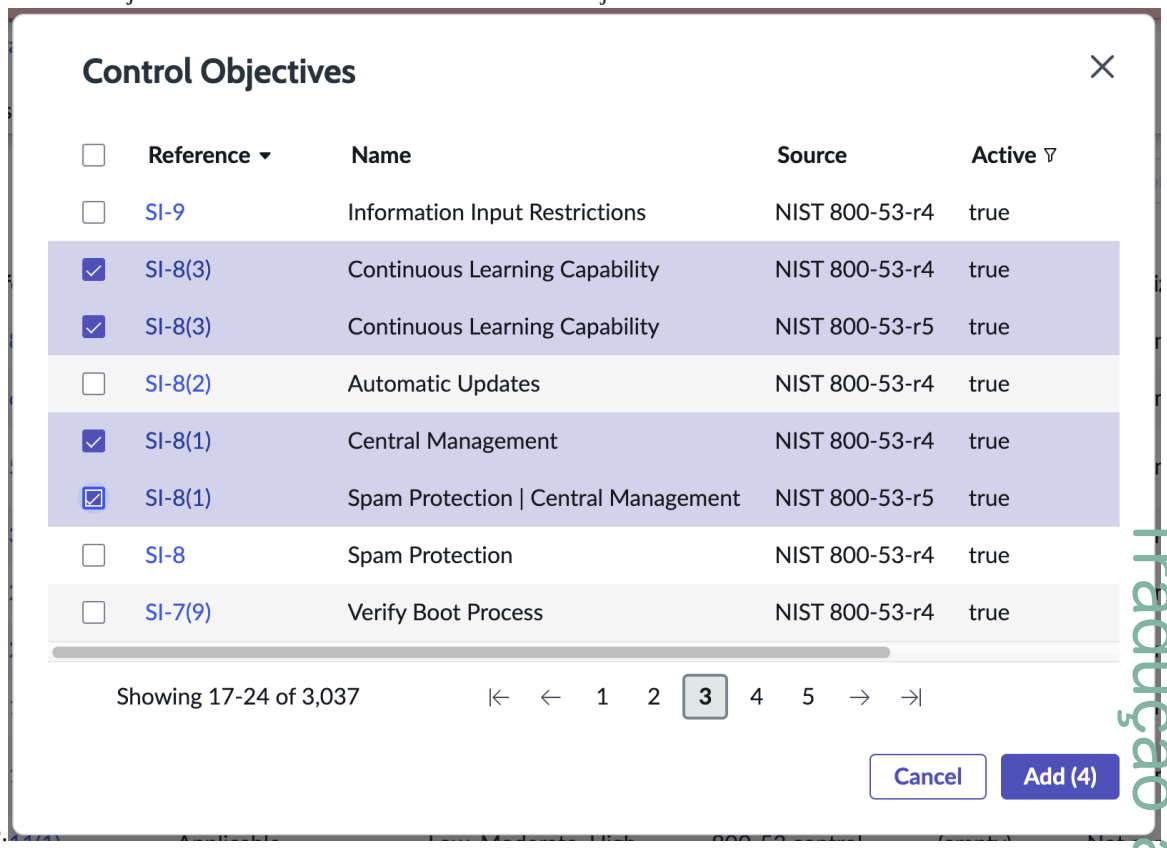
      . **Alocação de controle** a lista na página de visão geral do pacote de autorização exibe os controles agrupados por suas famílias segregadas em sistema específico e híbrido.

10. Selecione **Adicionar** , selecione os controles que você deseja adicionar e selecione **Adicionar** para adicionar os objetivos de controle selecionados aos controles de linha de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Ao adicionar objetivos de controle, você não pode selecionar vários objetivos de controle com o mesmo ID de referência para adicionar aos controles de linha de base. Não é possível adicionar um objetivo de controle se o ID de referência dele já existir na lista de controles de linha de base.



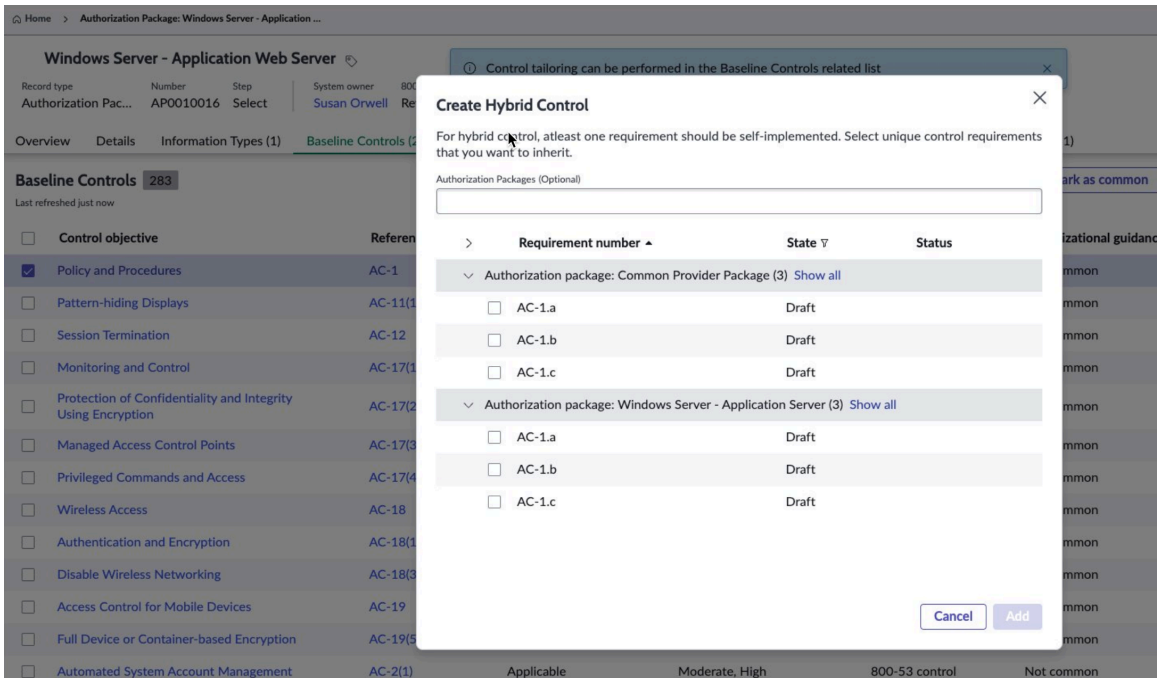
11. Para herdar os requisitos de um controle de linha de base, selecione somente um objetivo de controle em **Controles de linha de base** guia.
Você deve ter um requisito autoimplementado e os requisitos restantes podem ser herdados de provedores de controle comuns.

O pacote deve estar no estado Selecionar. Somente provedores de controle comuns com requisitos de controle podem ser usados para criar controles híbridos.

a. Selecione **Criar híbrido** .
O pop-up Criar controle híbrido lista os pacotes em grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Insira um pacote em **Pacote de autorização (opcional)** campo.
Você pode inserir todos os pacotes necessários, dos quais você pode selecionar os requisitos.

c. Selecione os requisitos nos agrupamentos de pacotes, deixando um ou mais requisitos para autoimplementação para esse controle.
Você está criando um controle híbrido, para o qual o requisito é herdado do pacote selecionado.

d. Selecione **Adicionar**.

12. Para navegar até o objetivo de controle associado, selecione o link para o objetivo de controle na barra lateral.
A Referência do objetivo de controle, fornecida pelo NIST, é capturada como **ID de origem** no cabeçalho do objetivo de controle.

Os controles são agrupados como **Família** E abreviado com um ID definido como **ID da família** . Esses campos são editáveis e ajudam você a identificar o grupo ao qual o controle pertence e são usados na seção Alocação de controle para fins de relatório. O conteúdo da Família e ID da família é atualizado com base no NIST 800-53. Para obter mais informações, consulte Exibição de detalhes do requisito de controle.

a. Selecione a lista relacionada Objetivos de controle relacionados.
Todos os objetivos de controle que têm impacto na implementação do pacote, mas pertencem a famílias diferentes, são agrupados como objetivos de controle relacionados. Esses objetivos de controle são obtidos pelo NIST. Todos os controles relacionados em um pacote com base nos objetivos de controle mapeados são vinculados como objetivos de controle relacionados.

A lista relacionada Controles relacionados contém controles do objetivo de controle relacionado com a mesma entidade.

b. Para adicionar objetivos de controle relacionados, selecione **Adicionar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione os objetivos de controle e selecione **Adicionar** .
A lista mostra os objetivos de controle que ainda não foram adicionados à lista de objetivos de controle relacionados do pacote.

Aplique sobreposições aos controles de linha de base

Você pode incluir sobreposições aos objetivos de controle de linha de base no Pacote de autorização usando adição, subtração ou uma ação personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

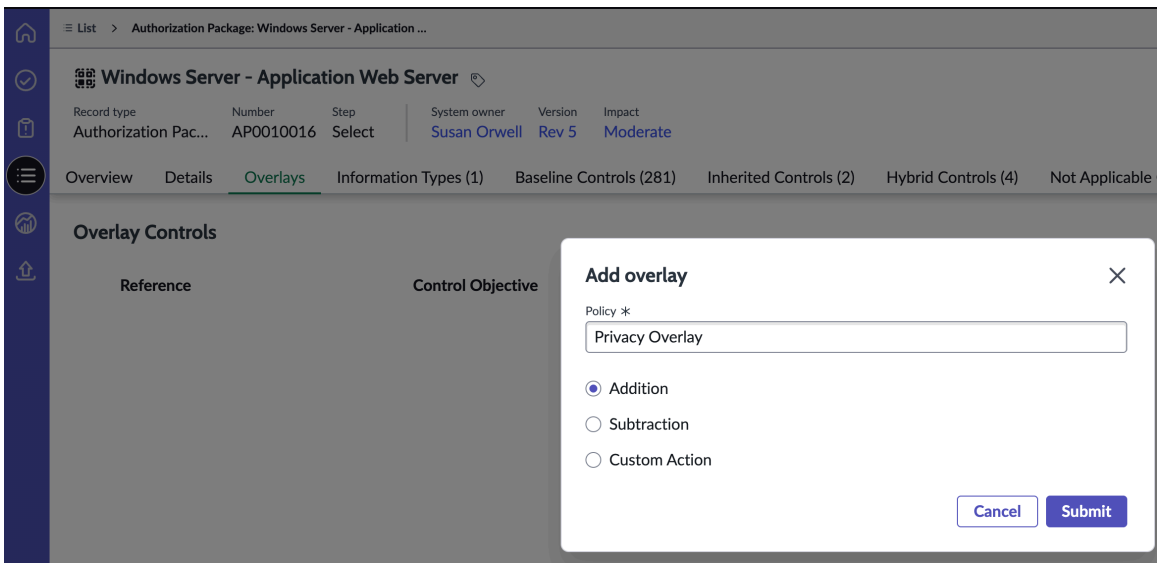
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do CAM**.
2. Para navegar até a página Listas, selecione o ícone Listas ( ).
3. Nos Pacotes de autorização na lista RMF, selecione um registro de pacote de autorização.
4. Selecione **Sobreposições** Para adicionar, editar ou remover as sobreposições do pacote de autorização.
   O pacote de autorização deve estar no **Selecione** etapa para adicionar políticas a sobreposições.

   a. Selecione **Adicionar** para adicionar uma política à sobreposição.
   . **Adicionar sobreposição** uma janela pop-up é exibida.

   b. Insira pelo menos dois caracteres em **Política** campo para exibir e selecionar na lista de políticas disponíveis.

   Nota: Somente políticas com o CAM de origem: Sobreposição de controle, que estão no estado Publicado e que contêm objetivos de controle serão exibidas no **Política** campo suspenso.



c. Escolha uma das ações a seguir para aplicar a sobreposição ao Pacote de autorização.

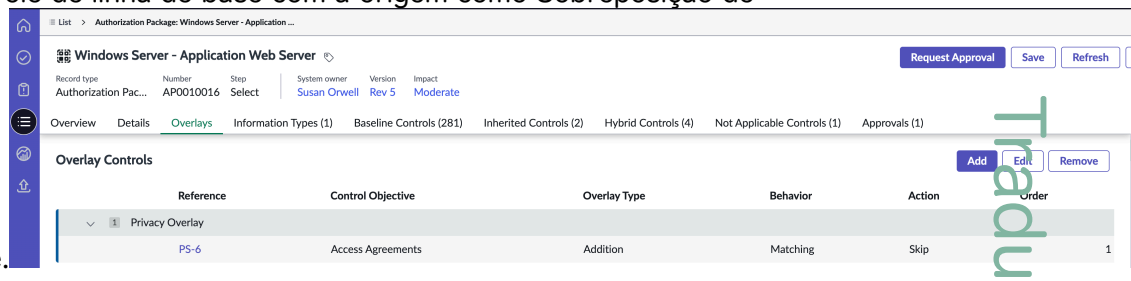
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Adição** : Selecione Adição para adicionar os objetivos de controle da política aos controles de linha de base.

  Nota: Todos os objetivos de controle são adicionados com base em seu ID de referência.

  - Se um objetivo de controle com o mesmo ID de referência já existir nos controles de linha de base, o **Comportamento** será definido como **Correspondência** e o. **Ação** será **Ignorar** . A ação Ignorar não adicionará objetivos de controle aos controles de linha de base da política de sobreposição selecionada.
  - . Se a política de sobreposição contiver um objetivo de controle com um ID de referência diferente do controle de linha de base, o. **Comportamento** será definido como **Distinto** e o. **Ação** será **Criar novo**. Os novos objetivos de controle da política de sobreposição são adicionados ao controle de linha de base com a origem como Sobreposição de controle.



- **Subtração** : Selecione Subtração para mover objetivos de controle com IDs de referência correspondentes entre a política de sobreposição selecionada e os controles de linha de base para o estado Controles não aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

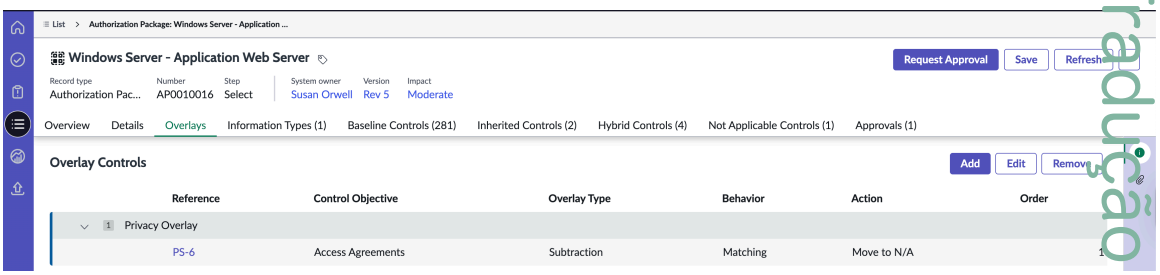
Nota:

- Se um objetivo de controle com o mesmo ID de referência já existir nos controles de linha de base:
  - **Comportamento** está definido como **Correspondência**
  - **Ação** . **Mover para N/D.**

    Esses objetivos de controle correspondentes entre a sobreposição selecionada e os controles de linha de base serão exibidos em **Controles não aplicáveis** guia.

    Neste cenário, a origem do controle de linha de base permanece a mesma. O campo de justificativa do controle de linha de base é atualizado para indicar essa mudança.

    Você também pode selecionar manualmente objetivos de controle no **Controles não aplicáveis** e usar **Retorne ao Controle de linha de base** para movê-los de volta para os controles de linha de base no pacote de autorização.



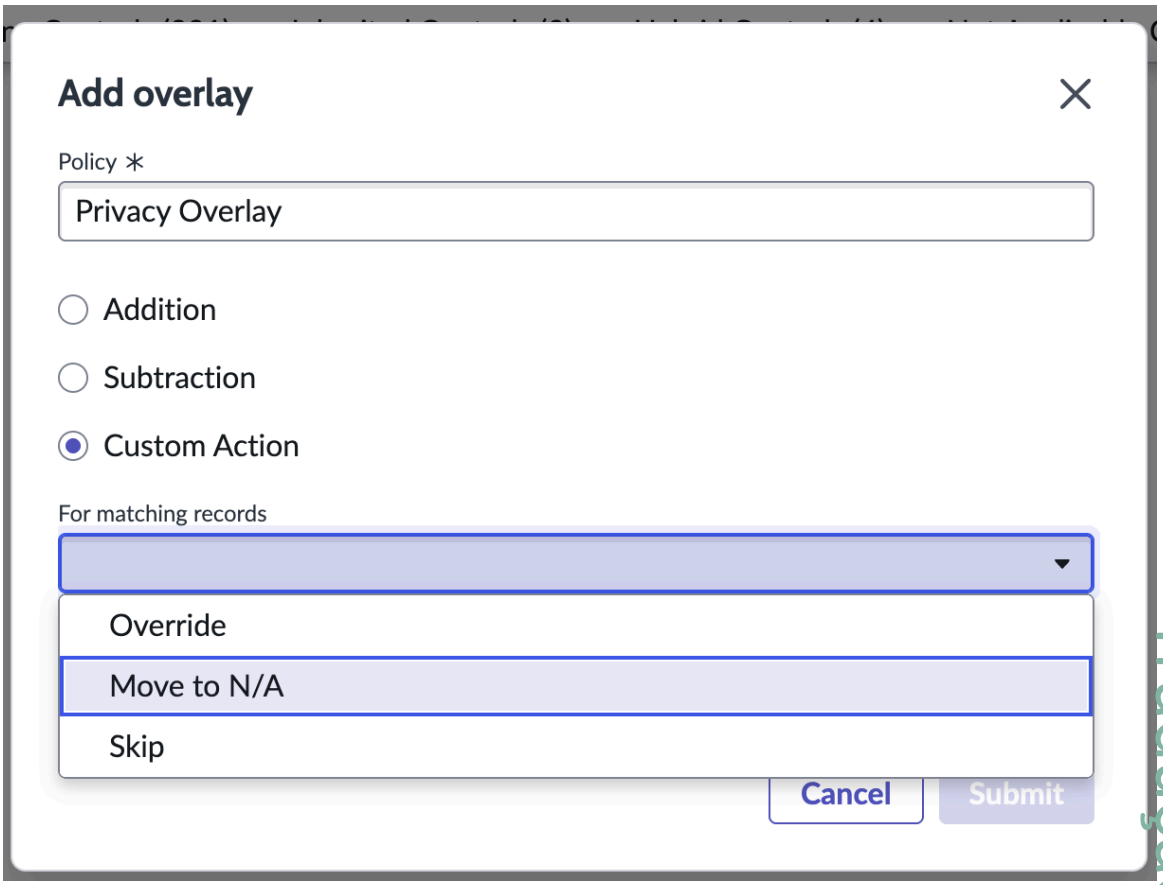
- Se a política de sobreposição contiver um objetivo de controle com um ID de referência diferente do controle de linha de base:
  - **Comportamento** está definido como **Distinto**
  - **Ação** . **Ignorar**

    A ação Ignorar não moverá nenhum objetivo de controle para o estado Não aplicável dos controles de linha de base.

- **Ação personalizada** : Selecione **Ação personalizada** a seguir estão as ações disponíveis:
  - **Para registros correspondentes** (O ID de referência é o mesmo que nos controles de linha de base e na política de sobreposição selecionada):
    - **Substituir** Substitui o objetivo de controle de linha de base pelo da política de sobreposição selecionada.
    - **Mover para N/D.** Move o objetivo de controle com o ID de referência correspondente para o estado Não aplicável.
    - **Ignorar** : Ignora o registro correspondente; nenhuma mudança será feita no Pacote de autorização da política selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

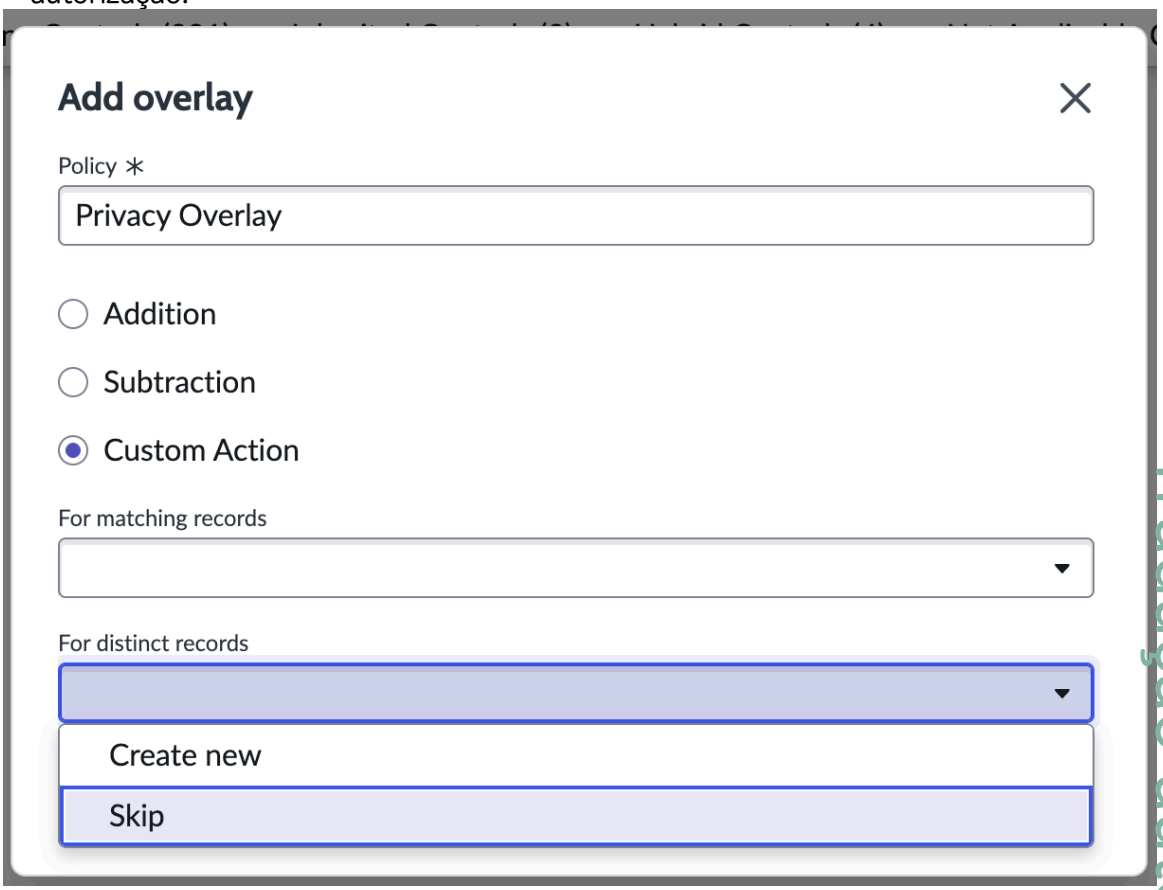


- **Para registros distintos** (O ID de referência não existe nos controles de linha de base):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Criar novo** Adiciona o novo objetivo de controle da política de sobreposição selecionada ao pacote de autorização.
- **Ignorar** Ignora o registro distinto; ele não será adicionado ao Pacote de autorização.



Nota: Para controles de linha de base existentes, se a política de sobreposição contiver um objetivo de controle Híbrido, Herdado ou Comum, a ação será ignorada por padrão. O comportamento também será Híbrido, Herdado ou Comum de acordo.

d. Selecione **Editar** em **Controles de sobreposição** página de exibição de lista para modificar uma sobreposição disponível na lista.

Nota: Somente as sobreposições listadas podem ser editadas. A ação de política selecionada anteriormente é aplicada por padrão e você deve selecionar uma operação diferente para prosseguir com a atualização.

e. Clique em **Enviar** para aplicar o. **Adição** , **Subtração** ou **Ação personalizada** operação na política.

ATO artefatos para um pacote de autorização

Gerar artefatos de autoridade para operar (ATO), como plano de segurança do sistema (SSP), relatório de avaliação de segurança (SAR), plano de ações e marcos (POA&Ms), plano de avaliação de segurança (SAP), autoridade para operar (carta do ATO) e resumo executivo de um pacote de autorização em Microsoft Word formato. Gerando artefatos de ATO como Microsoft Word o formato melhora a facilidade de edição, colaboração e conformidade, confirmando documentos profissionais e portáteis.

Artefatos de ATO são documentos e evidências produzidos ao autorizar um sistema que oferece suporte à conformidade de um pacote com os padrões de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

SSP, SAR, POA&Ms, SAP, Carta ATO, e o Resumo executivo são relatórios que você pode gerar para um pacote de autorização. Ele fornece um relatório consolidado e detalhado sobre a eficácia da segurança do sistema.

SSP

Um documento que fornece uma visão geral dos requisitos de segurança para um sistema de informação. Ele descreve como um sistema adere aos requisitos de segurança ou como planeja atender aos requisitos.

RAS

Um documento estruturado que fornece os resultados da avaliação e as diretrizes recomendadas de um avaliador para corrigir as vulnerabilidades encontradas nos controles de segurança.

POA&Ms

Um documento que fornece detalhes sobre como realizar os elementos do plano, marcos para realizar as tarefas e linha do tempo para concluir os marcos.

SAP

Um documento que descreve a avaliação e o teste de controles e proteções de segurança de acordo com o NIST SP 800-37 e as políticas organizacionais.

Carta de ATO

Um documento baseado na conformidade com estruturas de segurança e em uma avaliação de risco abrangente.

Resumo executivo

Um documento que descreve a avaliação de segurança abrangente do pacote, verificando com os requisitos de segurança federais e estruturas de autorização relevantes.

Nota: Você pode gerar SSP, SAR, POA&Ms, SAP, carta ATO, e Relatórios de Resumo executivo em Microsoft Word onde você pode atualizar o conteúdo em CAM Espaço. Em clássico IU, você pode gerar o relatório SSP no formato PDF usando **Gerar Relatório(s)** No formulário de pacote de autorização.

Para configurar o predefinido CAM Microsoft Word modelo, você deve navegar até **Tudo** > *Monitoramento e autorização contínuos* > **Administração** e configurar as seguintes etapas administrativas:

- Configurar modelos de relatório de artefatos de ATO
- Componentes instalados com Monitoramento e autorização contínuos

Gerar artefatos de ATO

Na página de registro de visão geral do pacote de autorização, gere artefatos de autoridade para operar (ATO) em Microsoft Word formato. Esta ação permite que você baixe seus artefatos ATO de CAM.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.executive_read
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.system_owner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Configure o. ServiceNow Designer de documentos Para o plug-in do Word antes de criar um Microsoft Word E gere os relatórios de artefatos de ATO.

  Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de relatório de artefatos de ATO.

- Usando qual tipo de relatório você deseja gerar os respectivos artefatos de ATO.

  Para obter mais informações, consulte Monitoramento e autorização contínuos propriedades do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CAM**.
2. Para navegar até a página Listas, selecione o ícone Listas ( ).
3. Nos Pacotes de autorização na lista RMF, selecione um registro de pacote de autorização para o qual você deseja gerar os relatórios.

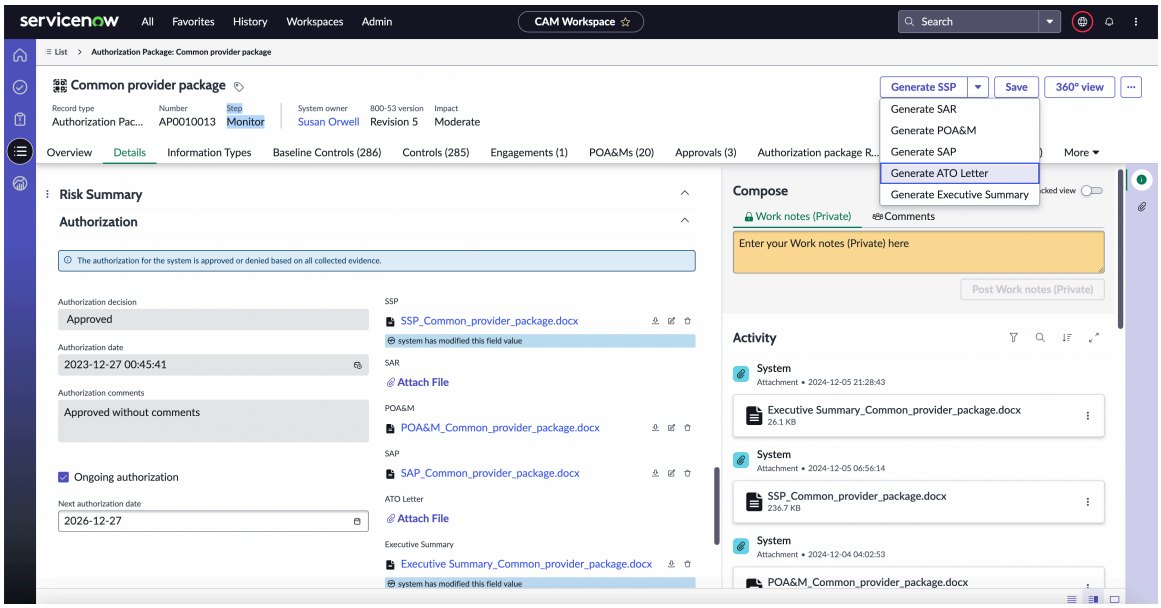
Importante: Para gerar artefatos de ATO, os relatórios devem estar no seguinte estado:

Estado	Artefatos de ATO
Implementar, Avaliar, Autorizar ou Monitorar	○ SSP ○ POA&M **Nota:** ○ A propriedade de repetição "com.snc.word_doc_api.max_repeats " em Designer de documentos O plug-in deve ser definido como 200 para gerar um relatório SSP com sucesso. Para obter mais informações, consulte Informações de referência para Designer de documentos. ○ Para pacotes de autorização com limites de dados médios ou altos, aumente o número de registros para 200 na configuração do modelo para gerar o relatório SSP com sucesso. Para obter mais informações, consulte Criar configurações de conteúdo para CAM.
Avaliar, autorizar ou monitorar	○ SAP ○ RAS
Autorizar ou monitorar	○ Carta de ATO ○ Resumo executivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para gerar um relatório SSP para o pacote, selecione **Gerar SSP** .
5. Para gerar o relatório a seguir, selecione o ícone de ação suspensa ( ):
   - Para gerar um relatório SAR para o pacote, selecione **Gerar SAR** .
   - Para gerar um relatório POA&M para o pacote, selecione **Gerar POA&M.** .
   - Para gerar um relatório do SAP para o pacote, selecione **Gerar SAP** .
   - Para gerar um relatório de carta ATO para o pacote, selecione **Gerar carta ATO** .
   - Para gerar um relatório de Resumo executivo para o pacote, selecione **Gerar Resumo executivo** .



6. Selecione **Continuar**.
   Após Microsoft Word o arquivo é gerado, uma mensagem de faixa informa que o relatório foi gerado com sucesso.

> **Nota:** Ao gerar um relatório a partir de um modelo HTML, a tela permanece exibida depois que você seleciona **Prosseguir** até que o relatório seja totalmente gerado.
>
> Ao gerar um relatório a partir de um modelo do Word, o **Prosseguir** a tela desaparece e a geração do relatório ocorre em segundo plano.

7. Feche a mensagem e selecione o anexo na barra lateral.
   . Microsoft Word o documento também está anexado ao **Autorização** seção do pacote no **Detalhes** lista relacionada. Você também pode selecionar o ícone de download ao lado do relatório para baixar o arquivo.
8. Selecione o ícone Mais ações ( ) ao lado do arquivo com um *.docx* e selecione **Download** opção.

> **Importante:** Verifique se o bloqueador de pop-up está desativado para o URL para que o arquivo seja baixado automaticamente para o repositório local.

O arquivo baixado é aberto em um Microsoft Word formato com todos os detalhes. O relatório também está anexado em **Atividade** seção do pacote com o carimbo de data/hora e o usuário que o gerou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Implementação** Em diante, todos os documentos do ATO gerados para o pacote de autorização são exibidos em **Documentos de autorização** guia.

Para usar a funcionalidade Gerar artefatos ATO para um pacote de autorização usando o modelo HTML, consulte Configurações necessárias para habilitar a geração de relatórios para pacote de autorização no Espaço do CAM [KB1649486] artigo no Now Support base de conhecimento.

CAM OSCAL

O Open Security Controls Assessment Language (OSCAL) fornece uma maneira padronizada de expressar informações relacionadas ao controle, permitindo interoperabilidade, consistência e automação na segurança de TI. Ele oferece suporte somente ao formato JSON. CAM Compatível com OSCAL versão 1,1.2.

OSCAL é um conjunto de formatos legíveis por máquina desenvolvido pelo Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST). Ele foi projetado para oferecer suporte à automação de avaliações de controle de segurança, emissão de relatórios de conformidade e processos de gestão de riscos.

O CAM oferece suporte à exportação e importação de dados OSCAL para os modelos Catálogo e Plano de segurança do sistema (SSP).

CAM Modelos OSCAL compatíveis

CAM OSCAL é compatível com os seguintes modelos:

Catálogo

De acordo com o NIST, o modelo de catálogo fornece uma representação estruturada e legível por máquina de um catálogo de controles. Portanto, como parte do modelo de catálogo, usando CAM você pode obter as seguintes informações relacionadas ao controle:

- Objetivos de controle: Eles são mapeados para controles. . **Referência** O campo em um objetivo de controle é mapeado para o controle NIST. Os requisitos de um objetivo de controle são mapeados para as declarações do controle do NIST. Portanto, cada parte do **Descrição** O campo em um objetivo de controle se alinha com a subparte do controle do NIST. Os objetivos de controle secundário de cada objetivo de controle são mapeados para o campo de controle. Os objetivos de controle relacionados do objetivo de controle são mapeados para o campo Links.
- Requisitos de objetivo de controle: Declarações ou requisitos de controle que são detalhados a partir da descrição de um objetivo de controle.
- Modelos de teste: Testes feitos nos controles. Cada controle tem pelo menos um modelo de teste, que tem um objetivo de avaliação.
- Procedimentos de avaliação: Estes são objetivos de avaliação de um modelo de teste ou os testes feitos em controles.

Catálogo de sobreposição

Controles de sobreposição: São políticas que consistem em objetivos de controle e não fazem parte do NIST, mas podem estar em um pacote de autorização.

Perfil

De acordo com o NIST, o modelo de perfil fornece uma representação estruturada e legível por máquina de uma linha de base. O modelo de perfil também representa uma linha de base de controles selecionados de um ou mais catálogos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de linha de base: Pequeno conjunto de objetivos de controle que são preenchidos automaticamente com base no impacto. O impacto é decidido com base no Tipo de informação de um pacote de autorização.

- Include-controls: Esses são controles de linha de base, que fazem parte do pacote de autorização.
- Exclude-controls: Estes são controles de linha de base que foram marcados como não aplicáveis.

O perfil consiste em Catálogo e Catálogo de sobreposição.

Plano de Segurança do Sistema (SSP)

De acordo com o NIST, o modelo SSP OSCAL permite que um proprietário do sistema expresse a implementação do sistema de um sistema de informação dentro do contexto de uma linha de base específica ou perfil OSCAL. Ou representa uma descrição da implementação de controle de um sistema de informação.

- Limite de autorização: Um limite de autorização define o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando o. CAM aplicação.
- Pacote de autorização: Criado com a finalidade de processar os ativos ou sistemas por meio das sete etapas exigidas pelo RMF. Para obter mais informações, consulte NIST RMF visão geral do processo.
- Tipo de informação: O tipo de informação define o nível de impacto do pacote, que se baseia na criticidade do sistema de informações definido na etapa Categorizar.
- Controle: Quando os objetivos de controle são movidos para o estado de implementação, eles se tornam controles.
- Requisito de controle: Quando os objetivos de controle são movidos para o estado de implementação, eles se tornam controles. De forma correspondente, os requisitos do objetivo de controle são convertidos em requisito de controle.
- Controle herdado: Controles que são totalmente herdados do pacote de autorização primário. Em seguida, isso significa que todos os requisitos de controle de cada controle também são herdados completamente.
- Controle híbrido: Eles são parcialmente herdados do pacote de autorização primário.

Exporte no formato OSCAL

CAM Oferece suporte à Open Security Controls Assessment Language (OSCAL) usada pelo National Institute of Standards and Technology (NIST), que fornece informações relacionadas ao controle em formatos legíveis por máquina padronizados. CAM Oferece suporte aos modelos Catálogo, Perfil e SSP.

Tabelas de origem para buscar dados para os modelos

Tabela de origem	Propriedade JSON
Catálogo	
Objetivo do controle	controles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de origem	Propriedade JSON
Requisito de objetivo de controle para objetivo de controle	partes das declarações
Modelo de teste do procedimento de avaliação	partes do objetivo da avaliação
Objetivo de Controle	orientação
Modelo de Teste	Método de avaliação (examinar)
Modelo de Teste	Método de avaliação (entrevista)
Perfil	
Controle de valores de referência	Include-controles
Controle de valores de referência	Exclude-controles
SSP	
Limite de autorização	componentes
Pacote de autorização	autorização alavancada
Limite de autorização	security-impact-level
Requisito de controle	declarações
Limite de autorização	subcomponentes
Tipo de informação	Tipos de informações

Exportar OSCAL SSP

Na página de registro de visão geral do pacote de autorização, gere arquivos zip e exporte os detalhes do conteúdo mapeado do registro no formato OSCAL. Para gerar SSP OSCAL, o pacote de autorização selecionado deve estar no estado Implementado ou depois disso. Esta ação permite exportar seu pacote de autorização do CAM.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CAM**.
2. Em CAM Espaço, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione pacotes de autorização no **RMF** lista.
4. Na exibição de lista, selecione o registro do pacote de autorização para o qual os arquivos SSP serão gerados.

   Nota: O pacote de autorização deve estar no estado Implementar, Avaliar, Autorizar ou Monitorar para gerar SSP OSCAL.

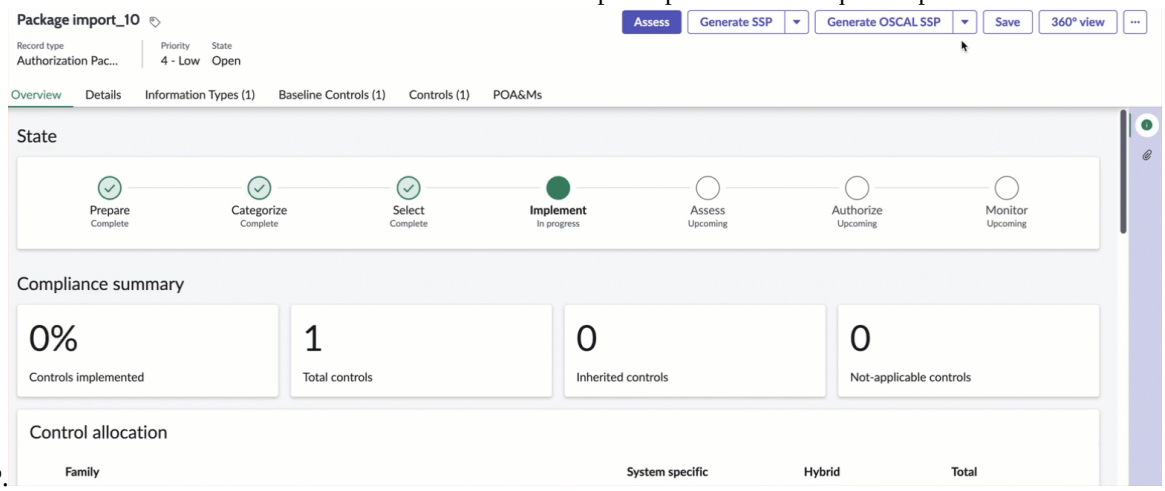
5. Para exportar SSP OSCAL, selecione **Gerar SSP OSCAL** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você estiver usando a versão Xanadu, comece a partir da Etapa 5 em Exporte dados no formato OSCAL .

6. Selecione **Prosseguir** na janela pop-up para começar a gerar o relatório.
   Uma mensagem é exibida informando que o arquivo do Word está sendo gerado. Um zip é gerado que contém arquivos JSON junto com alguns diagramas. Você terá que atualizar a página antes de baixar os arquivos JSON.
7. Selecione **OSCAL SSP** em **Gerar SSP OSCAL**Lista suspensa para baixar o arquivo zip SSP.



Importante: Verifique se o bloqueador de pop-up está desativado para o URL para que o arquivo zip SSP seja baixado automaticamente para o seu repositório local.

Você pode exibir os arquivos catalog.json, overlay-catalog.json, profile.json, ssp.json. Além disso, se algum diagrama anexado aos respectivos campos e limite do pacote estiver vinculado a ele, ele também estará disponível no conteúdo do zip. Os diagramas podem ser um diagrama de fluxo de dados de catálogo, diagrama de arquitetura de rede ou um diagrama de limite de autorização, disponível como arquivos png no zip.

Nota:

- O arquivo overlay-catalog.json contém somente as políticas vinculadas ao pacote de autorização. Se nenhuma sobreposição de catálogo estiver vinculada ao pacote de autorização, o arquivo overlay-catalog.json não será gerado.
- Para personalizar o comportamento do OSCAL para exportação, consulte Suporte à personalização do modelo OSCAL [KB1650397] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Para obter mais informações sobre erro de importação OSCAL, consulte Importação de OSCAL [KB1794095] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Exporte o catálogo OSCAL

Na página de exibição da lista de objetivos de controle, você pode exportar o catálogo no formato JSON OSCAL para os objetivos de controle selecionados. Esta ação permite exportar seus objetivos de controle do CAM.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager

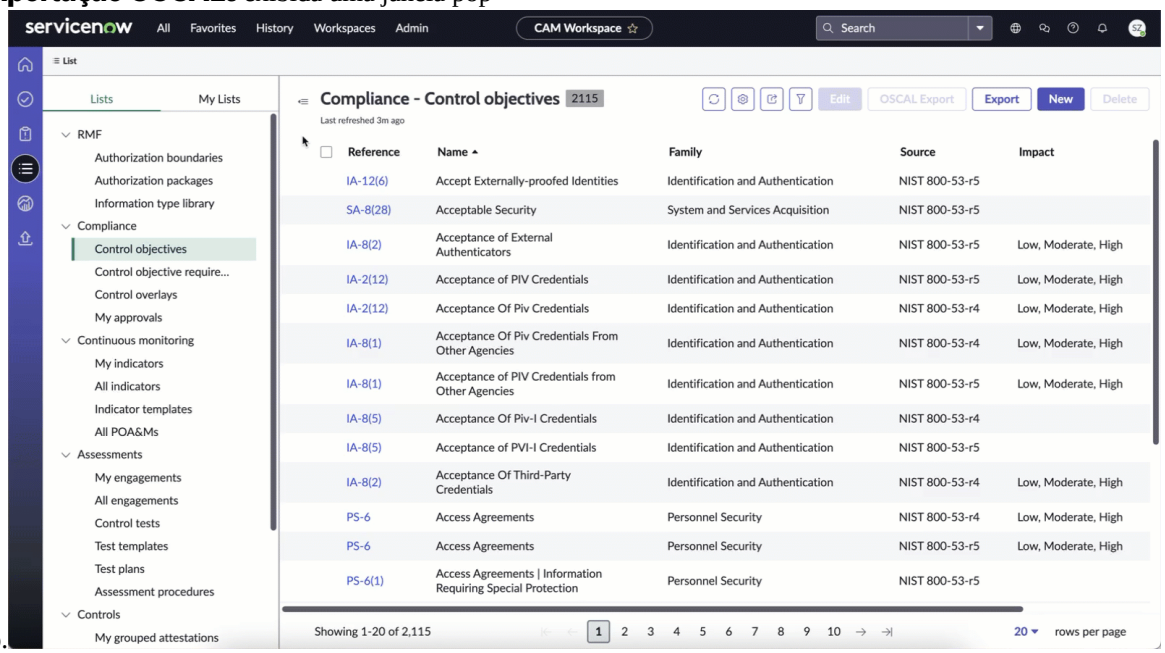
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.reader

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CAM**.
2. Em CAM Espaço, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione Objetivos de controle em **Conformidade** lista.
4. Na exibição de lista, selecione um ou mais registros de objetivos de controle que precisam ser exportados.
5. Selecione **Exportação OSCAL** .
   Exportação OSCALé exibida uma janela pop-up.



6. Na janela pop-up, insira **Título** e. **Versão** e selecione **Exportação** .

> **Importante:** Verifique se o bloqueador de pop-up está desativado para o URL para que o arquivo JSON do catálogo seja baixado automaticamente para o repositório local.

O arquivo JSON do catálogo é baixado em seu repositório local.

Importação no formato OSCAL

. CAM A importação do OSCAL oferece uma experiência no estilo de playbook projetada para simplificar a integração de dados de controle de segurança.

Este processo guiado oferece suporte à importação de arquivos JSON nos modelos Catálogo e Plano de segurança do sistema (SSP), usando o formato OSCAL (Open Security Controls Assessment Language). Na página principal Importar OSCAL, você pode exibir uma lista de arquivos OSCAL importados anteriormente junto com seus status atuais. Para iniciar uma nova importação, selecione **Nova importação** em **Todas as importações OSCAL** página principal. O processo de importação orienta você pelas seguintes fases estruturadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Detalhes** : Insira os detalhes da importação, como o modelo OSCAL, a origem e os destinatários para notificações de status de importação.
- **Anexos** : Carregue os arquivos formatados com OSCAL correspondentes ao modelo selecionado no **Detalhes** guia.
  - Para o modelo OSCAL de catálogo, você deve carregar o arquivo de catálogo para prosseguir com o processo de importação.
  - Para o modelo SSP OSCAL, você deve carregar os seguintes arquivos:
    - Catálogo
    - Perfil
    - SSP
    - *Sobreposição* : Você pode carregar vários arquivos de sobreposição.
- **Funções e responsabilidades** Atribua usuários a funções específicas para os arquivos importados. Esses usuários manterão suas funções durante cada etapa no pacote de autorização.

  Nota: Esta guia é aplicável somente quando o modelo SSP OSCAL está selecionado.

- **Visualizar e substituir** : Revise a lista de arquivos a serem carregados, junto com o número de arquivos que serão criados ou ignorados. Tome as ações apropriadas, como importar, ignorar ou substituir.

  Nota: Você só pode substituir arquivos que estão no estado ignorado. Além disso, se você substituir um pacote, todos os dados associados a esse pacote serão substituídos.

Usando o. CAM Importar recurso OSCAL Você pode executar o seguinte:

- Importar catálogo OSCAL
- Importar SSP OSCAL

Para obter mais informações sobre o catálogo de erros de importação e controle do OSCAL, consulte Importação de OSCAL [KB1794095] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Importar catálogo OSCAL

Na página Nova importação do playbook Experience, você pode importar arquivos OSCAL no modelo de catálogo para CAM espaço. Esta tarefa se concentra em carregar e processar os arquivos JSON necessários para iniciar o processo de importação.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

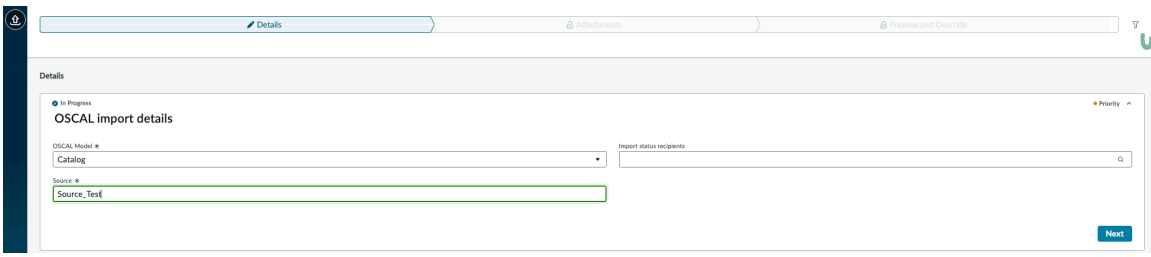
Nota:

- O arquivo de catálogo a ser importado deve estar no formato JSON e validado usando a ferramenta OSCAL-CLI https://github.com/usnistgov/oscal-cli para qualquer erro de validação.
- Os destinatários são notificados por e-mail após a conclusão do processo de importação.

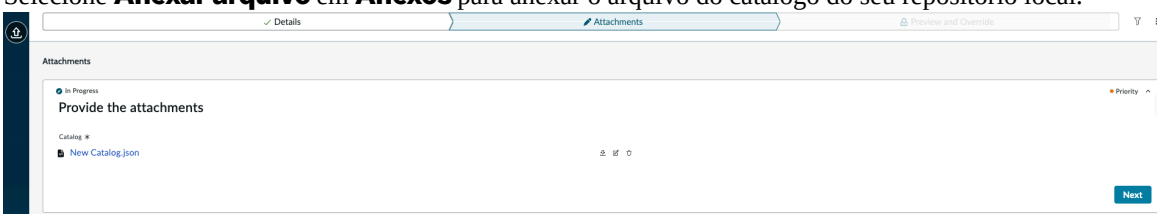
A importação do catálogo OSCAL é um processo síncrono.

Procedimento

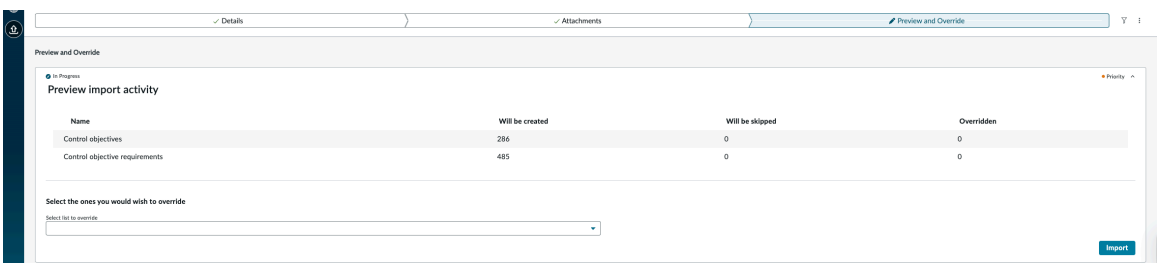
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CAM**.
2. Em CAM Espaço, Selecione o ícone da página principal de importação do OSCAL ( ).
3. Selecione **Nova importação** em **Todas as importações OSCAL** página principal.
4. Selecione **Catálogo** em **Modelo OSCAL** lista suspensa.
   Por padrão, o modelo de catálogo é selecionado.
5. Insira **Origem** nome.
   O nome de origem inserido é usado como o nome do objetivo de controle importado. Se existir um objetivo de controle com o mesmo nome de origem, o arquivo será ignorado durante a importação.



6. **Opcional:** Insira **Importar destinatários do status** nome.
   Você pode listar os usuários que você deseja que sejam notificados assim que a importação do OSCAL for concluída. Os destinatários recebem uma notificação por e-mail sobre o status da importação.
7. Selecione **Próximo** Para continuar para a próxima etapa no processo de importação do OSCAL.
   Você será direcionado para **Anexos** para anexar o arquivo do catálogo.
8. Selecione **Anexar arquivo** em **Anexos** para anexar o arquivo do catálogo do seu repositório local.



9. Selecione **Próximo** para verificar os arquivos que você carregou.
   Visualizar e substituir é exibida.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Em **Visualizar e substituir** revise os detalhes que serão criados, ignorados ou substituídos e execute um dos seguintes procedimentos:
    - Selecione **Importação** Para importar o modelo de catálogo.

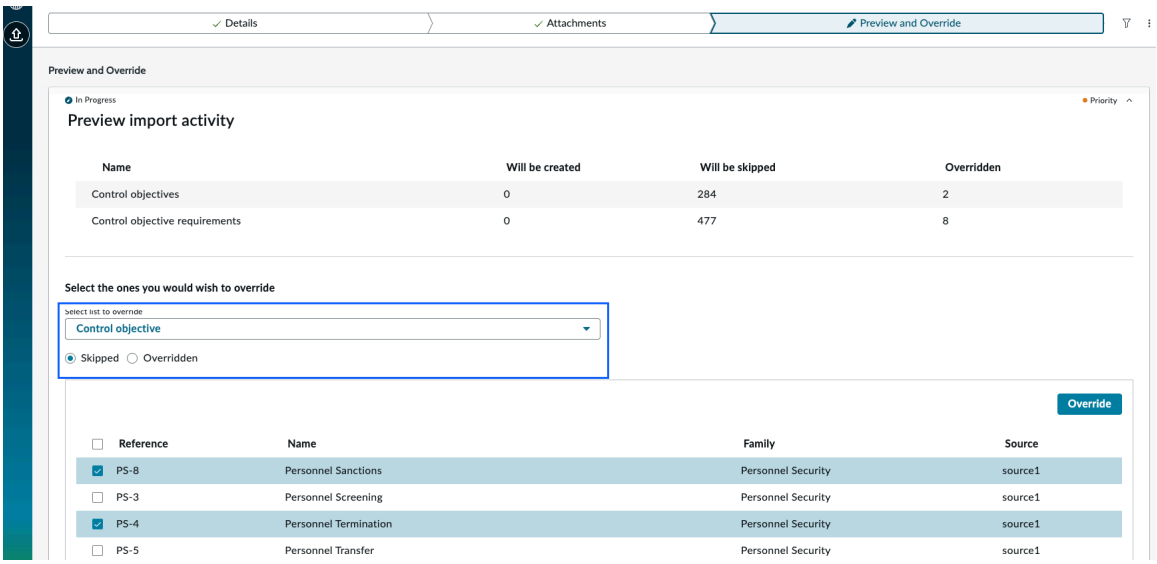
      Nota: Quando todos os dados são novos e precisam ser importados, a ação de importação cria novos registros para os respectivos dados. Nesse caso, você não pode ignorar ou substituir os arquivos. No entanto, se você importar um arquivo com a origem existente e os registros correspondentes, terá a opção de ignorar ou substituir os dados.

    - Para substituir dados, execute as seguintes ações:

      a. Selecione **Selecione a lista a ser substituída** para escolher os dados a serem substituídos.

      b. Selecione **Ignorado** para listar a referência que deve ser ignorada.

      Nota: Com base nos dados selecionados na lista suspensa: Se os dados estiverem em **Será ignorado** estado, você só pode substituí-lo. Quando você substitui um objetivo de controle, todos os requisitos de objetivo de controle associados também serão substituídos.



      c. Selecione a referência na lista que você deseja substituir.

      d. Selecione **Substituir** para substituir uma ou mais referências selecionadas.

      A referência selecionada é sinalizada como substituída e **Substituído** a contagem é aumentada na lista de visualização.

    - Para ignorar dados, execute as seguintes ações:

      a. Selecione **Selecione a lista a ser substituída** para escolher os dados a serem ignorados.

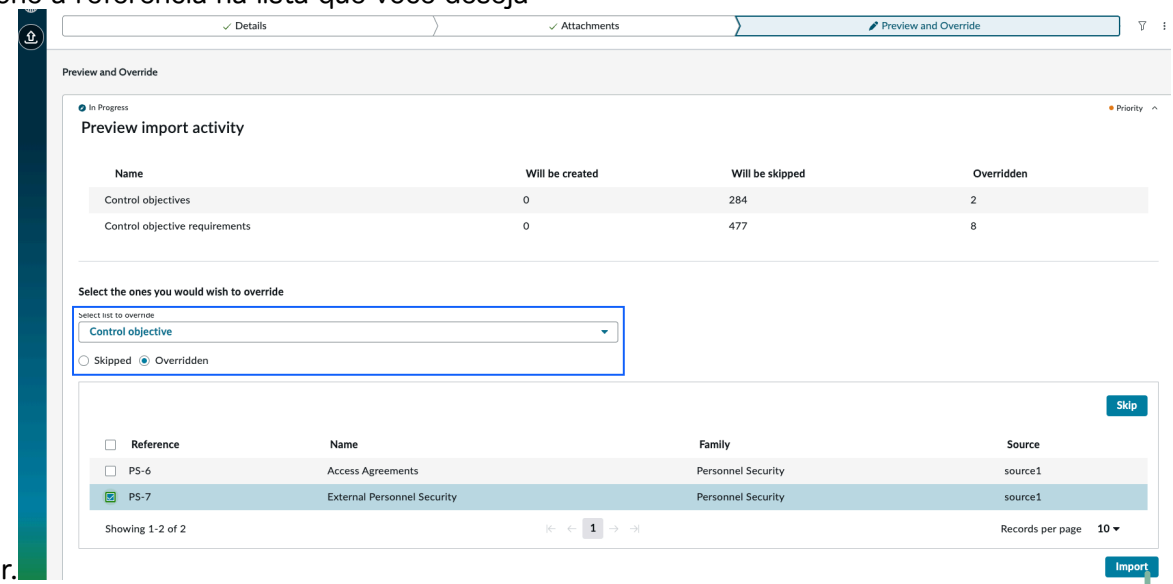
      b. Selecione **Substituído** para listar a referência que deve ser ignorada.

      Nota: Se estiver em **Substituído** estado, você só pode ignorá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione a referência na lista que você deseja ignorar.



d. Selecione **Ignorar** para substituir uma ou mais referências selecionadas.

A referência selecionada é sinalizada como ignorada e **Será ignorado** a contagem é aumentada na lista de visualização.

11. Selecione **Importação** para importar os arquivos do catálogo.

Nota:

- . CAM O modelo de importação de catálogo OSCAL não é compatível com modelos de teste e procedimentos de avaliação se eles estiverem incluídos no arquivo JSON do catálogo.
- Se ocorrer um erro durante o processo de importação, revise a mensagem de erro exibida no pop-up e tome a ação corretiva necessária.

Você pode exibir o relatório de status de importação no **Importação de todos os OSCAL** página principal.

Todos os objetivos de controle necessários são criados com a origem especificada.

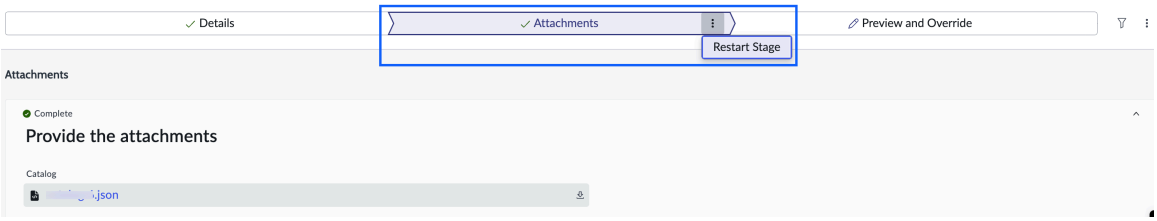
Para obter mais informações sobre erro de importação OSCAL, consulte Importação de OSCAL [KB1794095] artigo no Now Support base de conhecimento.

12. Opcional: Se ocorrer um erro durante o processo de importação, revise a mensagem de erro exibida no pop-up e tome a ação corretiva necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode selecionar o ícone de ação Anexos ( ) no **Anexos** para selecionar **Reiniciar Fase** para reiniciar os anexos.



Nota: Você também pode selecionar o ícone de ação do playbook ( ) para selecionar **Reinicie o Playbook** para reiniciar o playbook.

Importar SSP OSCAL

Na página Nova importação do playbook Experience, você pode importar arquivos OSCAL no modelo do plano de segurança do sistema (SSP) para CAM espaço. Esta ação permite que você carregue perfeitamente os dados do pacote de autorização no formato OSCAL.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.admin

Nota:

- O catálogo, a sobreposição de catálogo, o SSP e o arquivo de perfil a serem importados devem estar no formato JSON e validados usando a ferramenta OSCAL-CLI https://github.com/usnistgov/oscal-cli para qualquer erro de validação.
- Os destinatários são notificados por e-mail após a conclusão do processo de importação.
- Usuário que deve ser mapeado para CAM personas específicas.

A importação SSP OSCAL é um processo síncrono.

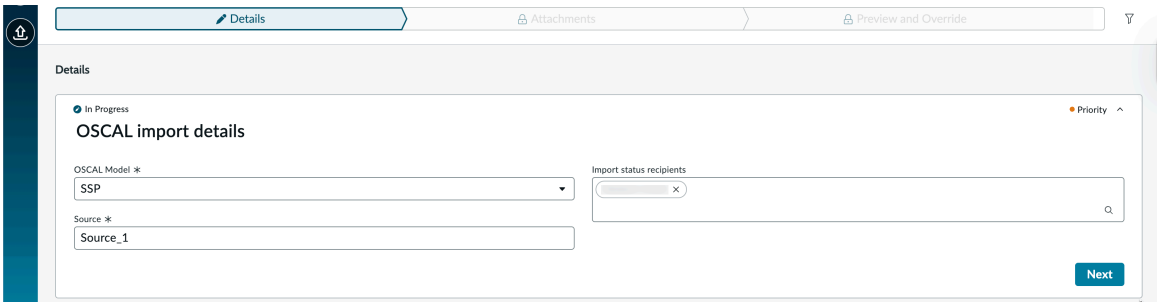
Insira os detalhes de importação do OSCAL

Procedimento

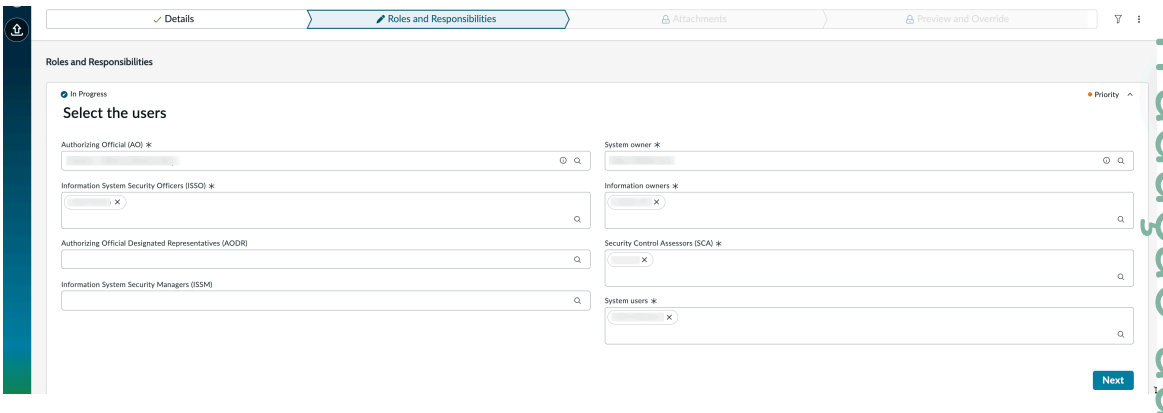
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CAM**.
2. Em CAM Espaço, Selecione o ícone da página principal de importação do OSCAL ( ).
3. Selecione **Nova importação** em **Todas as importações OSCAL** página principal.
4. Selecione **SSP** em **Modelo OSCAL** lista suspensa.
5. Insira **Origem** nome.
6. **Opcional:** Insira **Importar destinatários do status** nome.
   Você pode listar os usuários que você deseja que sejam notificados assim que a importação do OSCAL for concluída. O destinatário recebe uma notificação por e-mail sobre o status da importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **Próximo** Para continuar para a próxima etapa no processo de importação do OSCAL.
   Você será direcionado para **Funções e responsabilidades** para mapear os usuários para o processo de importação.
8. Selecione os usuários em **Funções e responsabilidades** guia.
   Atribua usuários a funções específicas para os arquivos importados. Esses usuários manterão suas funções durante cada etapa no pacote de autorização.



9. Selecione **Próximo** Para continuar para a próxima etapa no processo de importação do OSCAL.
   Você será direcionado para **Anexos** Para anexar os arquivos SSP.
10. Anexe os arquivos individuais no **Anexos** e selecione **Próximo** Para carregar o arquivo de sobreposição.

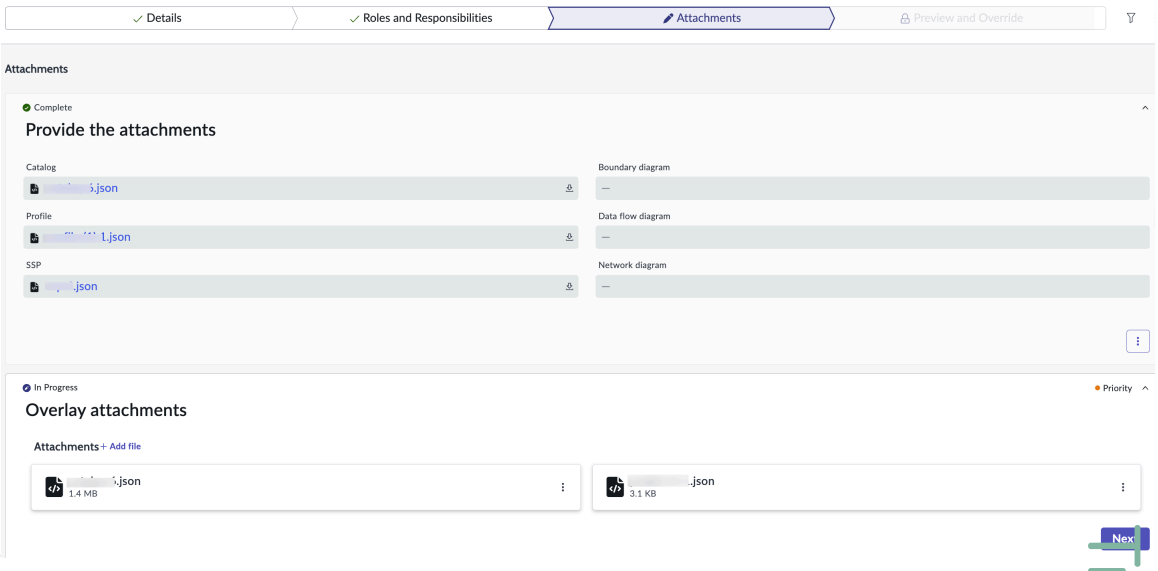
> **Nota:** Catálogo, Perfil e SSP são arquivos obrigatórios para anexar.

- **Catálogo** : Contém os detalhes dos objetivos de controle e seus objetos relacionados.
- **Perfil** : Contém uma linha de base de controles selecionados de um ou mais catálogos de controle.
- **Sobreposição de catálogo** : Contém informações sobre políticas de sobreposição e seus objetivos de controle e comportamento da sobreposição. Este comportamento depende da adição ou subtração na qual a sobreposição está incluída no pacote de autorização. Para obter mais informações, consulte Aplique sobreposições aos controles de linha de base. Você também pode carregar vários arquivos de sobreposição.
- **SSP** : Contém os detalhes do limite de autorização, pacote de autorização, elementos do sistema, tipos de informação, controles, controles comuns, herdar, controles híbridos e outros.
- **Diagrama de fluxo de dados** , **Diagrama de limite** e **Diagrama de rede** : Esses diagramas estão anexados ao limite de autorização.

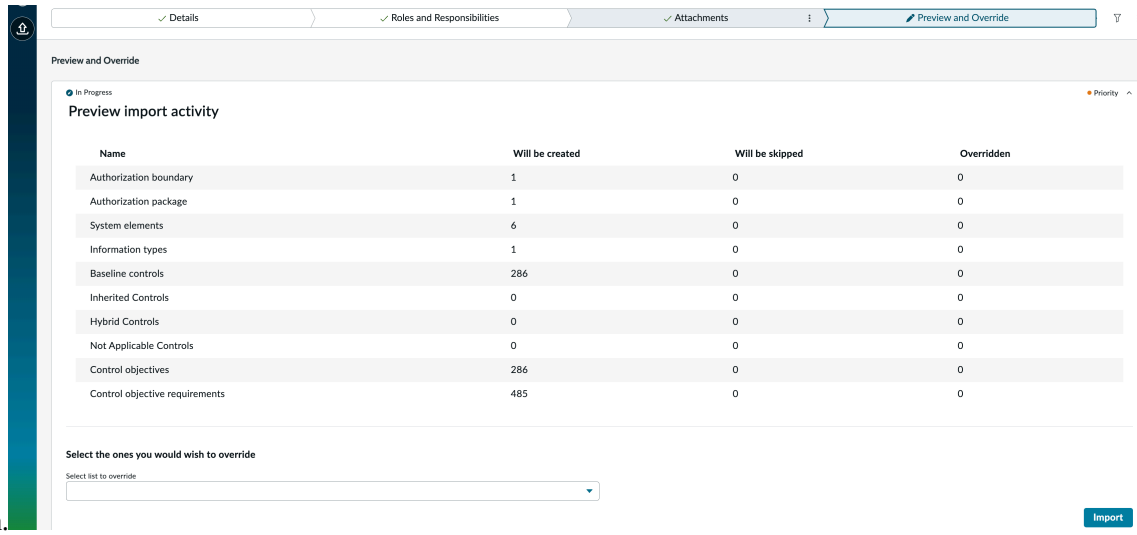
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Adicionar arquivo** Para anexar o arquivo de sobreposição.
    Você também pode carregar vários arquivos de sobreposição.



12. Selecione **Próximo** para verificar os arquivos que você carregou.
    Visualizar e substituiré exibida.



13. Em **Visualizar e substituir** revise os detalhes que serão criados, ignorados ou substituídos e execute um dos seguintes procedimentos:

    - Selecione **Importação** Para importar o modelo SSP.

      Nota: Quando todos os dados são novos e precisam ser importados, a ação de importação cria novos registros para os respectivos dados. Nesse caso, você não pode ignorar ou substituir os arquivos. No entanto, se você importar um arquivo com a mesma origem e registros correspondentes, terá a opção de ignorar os dados.

    - Para substituir dados, execute as seguintes ações:

      a. Selecione **Selecione a lista a ser substituída** para escolher os dados a serem substituídos.

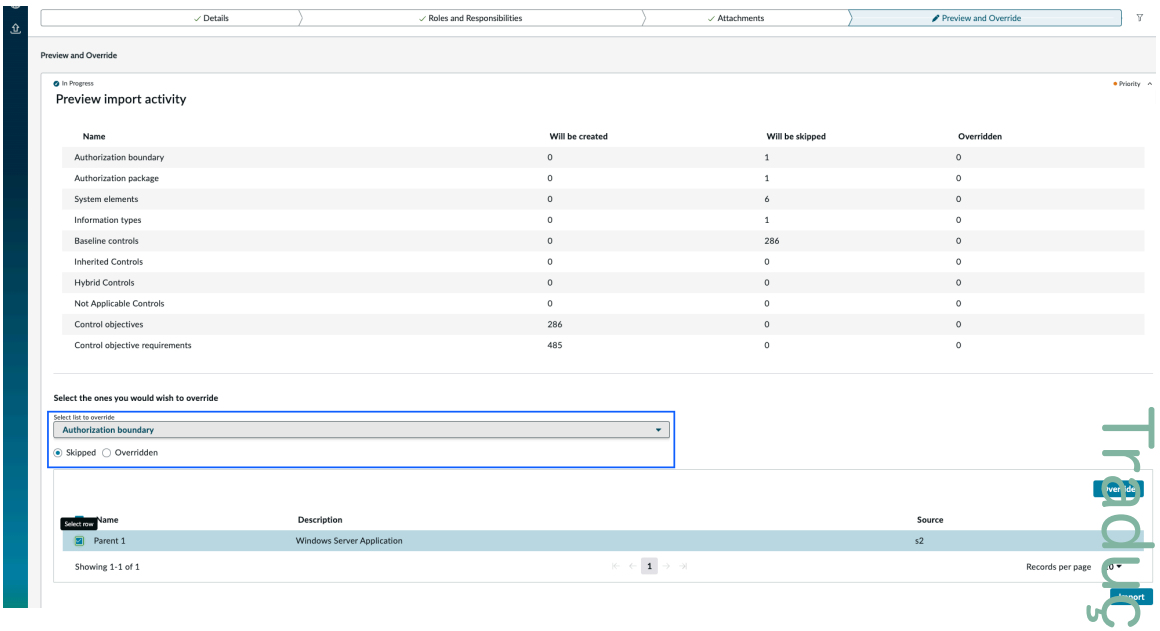
      b. Selecione **Ignorado** para listar a referência que deve ser ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Com base nos dados selecionados na lista suspensa: Se os dados estiverem em **Será ignorado** estado, você só pode substituí-lo. Quando você substitui um objetivo de controle, todos os requisitos de objetivo de controle associados também serão substituídos.

c. Selecione a referência na lista que você deseja substituir.



d. Selecione **Substituir** para substituir uma ou mais referências selecionadas.

A referência selecionada é sinalizada como substituída e **Substituído** a contagem é aumentada na lista de visualização.

- Para ignorar dados, execute as seguintes ações:

a. Selecione **Selecione a lista a ser substituída** para escolher os dados a serem ignorados.

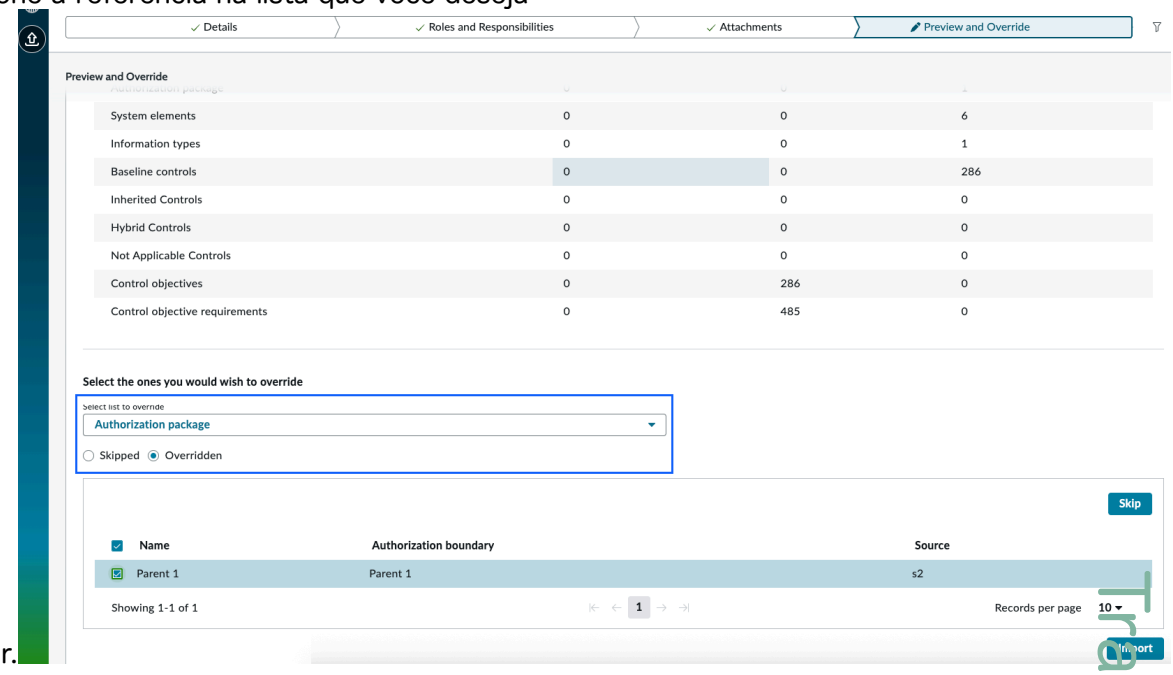
b. Selecione **Substituído** para listar a referência que deve ser ignorada.

Nota: Se estiver em **Substituído** estado, você só pode ignorá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione a referência na lista que você deseja ignorar.



d. Selecione **Ignorar** para substituir uma ou mais referências selecionadas.

A referência selecionada é sinalizada como ignorada e **Será ignorado** a contagem é aumentada na lista de visualização.

14. Selecione **Importação** Para importar os arquivos SSP.

Nota: Se ocorrer um erro durante o processo de importação, revise a mensagem de erro exibida no pop-up e tome a ação corretiva necessária.

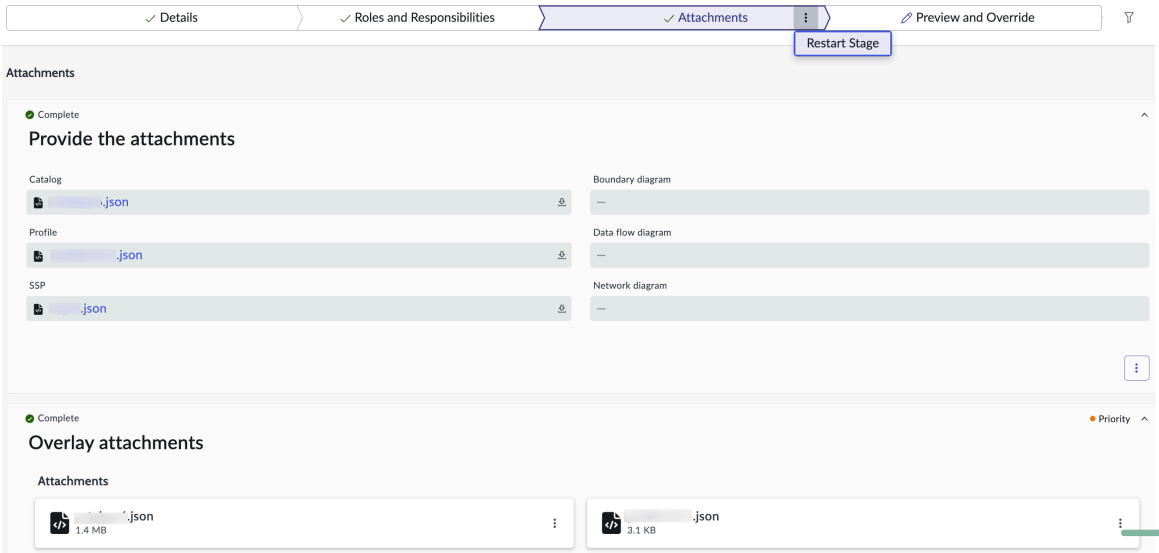
Você pode exibir o relatório de status de importação no **Importação de todos os OSCAL** página principal.

15. Opcional: Se ocorrer um erro durante o processo de importação, revise a mensagem de erro exibida no pop-up e tome a ação corretiva necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode selecionar o ícone de ação Anexos ou Funções e responsabilidades ( ) no **Anexos** e. **Funções e responsabilidades** para selecionar **Reiniciar Fase** para reiniciar a fase específica.



Nota: Você também pode selecionar o ícone de ação do playbook ( ) para selecionar **Reinicie o Playbook** para reiniciar o playbook.

Namespace OSCAL

Para incluir CAM propriedades personalizadas com um namespace exclusivo são usadas para adicionar impacto e personalizar o conteúdo conforme necessário.

Campo	Descrição
impacto	Captura o impacto do objetivo de controle.
justificativa	Justificativa para tornar o controle de linha de base não aplicável. Presente somente quando um controle de linha de base se torna não aplicável.
origem	Origem do objetivo de controle da linha de base.
ativo	Indica se um objetivo de controle está ativo.
behavior	Comparando a referência do objetivo de controle na política com as dos controles de linha de base. Para registros correspondentes (mesmo ID de referência dos controles de linha de base): • Substituir: Substitui o objetivo de controle de linha de base pelo da política selecionada. • Mover para N/D: Move o objetivo de controle com o ID de referência correspondente para o estado Não aplicável. • Ignorar: Ignora o registro correspondente; nenhuma mudança será feita no pacote de autorização da política selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para registros distintos (o ID de referência não existe nos controles de linha de base): • Criar novo: Adiciona o novo objetivo de controle da política selecionada ao pacote de autorização. • Ignorar: Ignora o registro distinto; ele não será adicionado ao pacote de autorização. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do pacote em CAM Espaço.
configuração	Aplicar uma política aos controles de linha de base usando configurações como adição, subtração e ação personalizada.
ação	Combinação de comportamento e configuração.
pedido	A ordem na qual você aplicou a política.
impacto-mudança-justificativa	Se o impacto recomendado for alterado. Esta propriedade conterá a justificativa da mudança.
categoria	Tipo de informação.
subcategoria	Subcategoria do tipo de informação.
pii-em-formulário-identificável	pii-in-identifiable-form.
pii-information-about-public	PII informações pii-information-about-public.
privacy-impact-assessment	Privacidade-impacto-avaliação de informações de PII.
system-of-records-notify	Sistema-de-registros-notify de informações de PII.
privacy-setive-system	Privacidade de informações de PII confidencial-sistema.

Soluções de análise e emissão de relatórios para CAM

Soluções para Análise da plataforma e relatórios contém pré-empacotado Performance Analytics e. Emissão de relatórios conteúdo a ser usado com ServiceNow AI Platform produtos. As soluções ajudam você a rastrear e analisar CAM relatórios do painel de análise de desempenho.

CAM Painéis de análise

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- CAM Administrador (sn_irm_cont_auth.admin): Exiba os relatórios no CAM Painel de visão geral.
- Autorização oficial (sn_irm_cont_auth.authorization_official): Exiba os relatórios no painel Visão geral de AO.
- Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor): Exiba o painel Visão geral do SCA.
- Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read): Exiba os relatórios em todos os CAM painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Proprietário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner): Acesse todos os painéis.
- Gerenciador de segurança do sistema de informações (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager): Acesse todos os painéis.
- Information System Security Officer (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer): Acesse todos os painéis.

Painel Visão geral do CAM

. CAM O painel Visão geral fornece várias guias com relatórios sobre aspectos críticos do CAM postura de segurança.

Acessar o painel

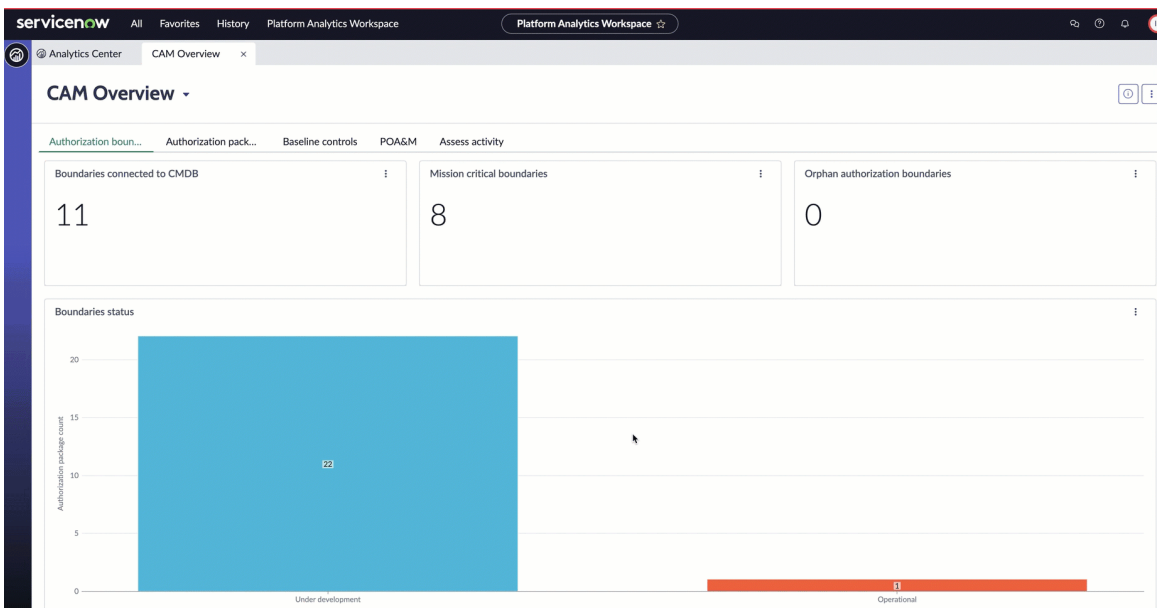
Usuários com CAM A função Administrador [sn_irm_cont_auth.admin] ou Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read) pode exibir as guias no CAM Painel de visão geral.

Usuários com as seguintes funções podem acessar o painel:

- CAM Administrador (sn_irm_cont_auth.admin)
- Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read)
- Proprietário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner)
- Gerente de Segurança do Sistema de Informação (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager)
- Diretor de segurança do sistema de informação (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer)

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral do CAM**.

Guias no painel



Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Guia Limite de autorização			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Limites conectados ao CMDB	Pontuação única	Elementos do sistema [sn_irm_cont_auth_boundary_definition]	O número de limites de autorização definidos para funcionar com seu CMDB.
Limites de missão crítica	Pontuação única		O número de limites de autorização definidos como essenciais. Para obter mais informações, consulte Defina o limite de autorização.
Limites de autorização órfãos	Pontuação única		O número de limites de autorização não relacionados a um pacote de autorização.
Status dos limites	Gráfico de barras		O número de limites de autorização em cada estado.
Guia Pacotes de autorização			
Pacotes com impacto substituído	Pontuação única		O número de pacotes de autorização com um impacto que foram substituídos. Para obter mais informações, consulte RMF etapa 1 - Categorizar o pacote de autorização.
Pacotes pendentes de aprovação	Pontuação única		O número de pacotes de autorização para os quais a aprovação foi solicitada, mas que ainda não receberam aprovação.
Pacotes por impacto	Gráfico de barras		O número de pacotes de autorização categorizados por níveis de impacto.
Pacotes por etapa	Gráfico de barras		O número de pacotes de autorização categorizados por etapas (por exemplo, Monitor, Acesso, Selecionar e assim por diante).
Guia Controles de linha de base			
Pacotes com controles herdados	Pontuação única		O número de pacotes de autorização que contêm controles de linha de base herdados de um controle comum.
Pacotes com controles comuns	Pontuação única		O número de pacotes de autorização para os quais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			controles comuns foram criados e implementados.
Pacotes com controles não implementados	Pontuação única		O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados, mas ainda não foram implementados.
Guia POA&M.			
POA&Ms pendentes	Pontuação única		O número de Planos de Ação e Marcos (POA&M) que estão com autorização pendente.
POA&Ms com marcos	Pontuação única		O número de POA&Ms que contêm marcos.
POA&Ms com tarefas de aceitação	Pontuação única		O número de POA&Ms que contêm tarefas de aceitação.
POA&Ms atrasados	Pontuação única		O número de POA&Ms que têm marcos atrasados ou tarefas de aceitação.
POA&Ms por estado	Gráfico de barras		O número de POA&Ms categorizados por estado.
Pacotes com POA&Ms	Gráfico de barras		O número de pacotes de autorização que contêm POA&Ms
POA&Ms por prioridade	Gráfico de barras		O número de POA&Ms categorizados por prioridade.
POA&Ms por resposta	Gráfico de barras		O número de POA&Ms categorizados por respostas.
Guia Avaliar atividade			
Compromissos inadequados	Pontuação única		O número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Compromissos satisfatórios	Pontuação única		O número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.
Compromissos adequados	Pontuação única		O número de compromissos encerrados com um resultado adequado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Controles por compromisso	Gráfico de barras		O número de controles categorizados por compromissos.
Detalhamento da tarefa de auditoria	Gráfico de barras		Tarefas de auditoria agrupadas ou empilhadas, ou ambas, por tipo de tarefa, usuário atribuído, tarefa principal, ou estado.
Detalhamento de POA&M	Gráfico de barras		POA&Ms agrupados ou empilhados, ou ambos, por compromisso, estado ou resposta.
Resultados de testes de controle	Gráfico de rosca		O número de testes de controle concluídos, detalhados pela classificação geral de eficácia do controle.
Resultados do compromisso	Gráfico de barras		Contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista		Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.

Painel Visão geral de AO

Usuários com a função Oficial de autorização [sn_irm_cont_auth.authorization_official] podem exibir os relatórios no módulo Visão geral de AO.

Importante: A partir da versão 18.1.2 de CAM usuários em Vancouver ou Washington DC Pode exibir o painel Visão geral de AO no Estrutura de IU do Next Experience.

Para obter mais informações sobre as etapas de navegação e a aparência do painel, consulte Soluções de análise e emissão de relatórios para CAM.

Acessar o painel

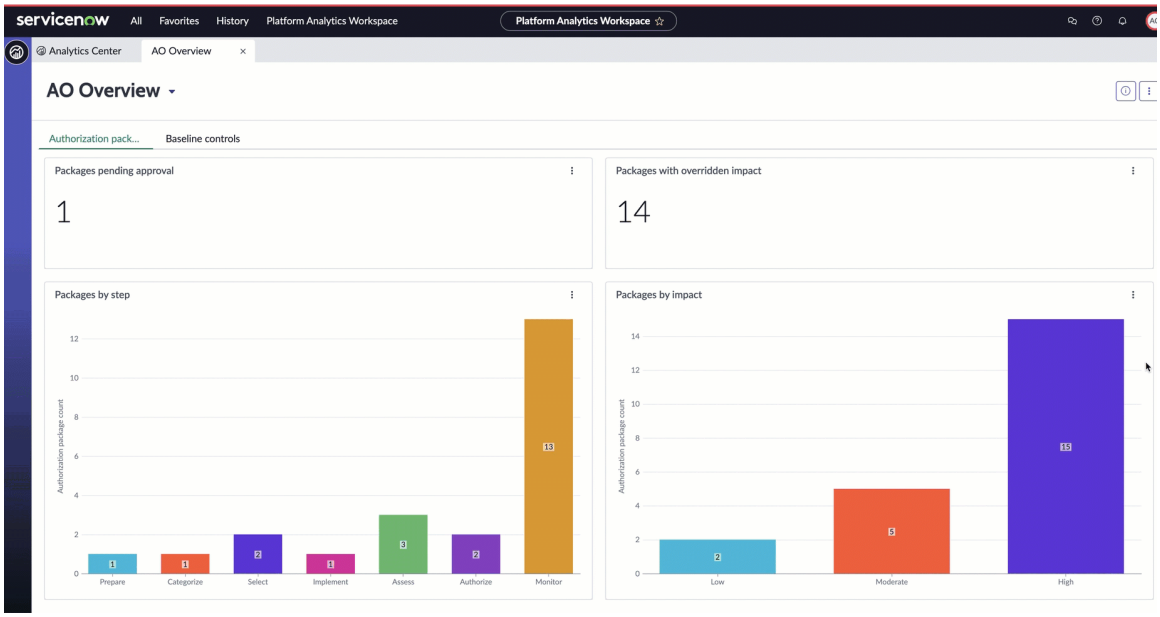
Usuários com as seguintes funções podem acessar o painel:

- Administrador DE CAM (sn_irm_cont_auth.admin)
- Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read)
- Oficial autorizador (sn_irm_cont_auth.authorization_official)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral do AO**.



Visão geral DE AO - Guia Pacotes de autorização

A guia Pacotes de autorização no painel Visão geral de AO fornece visibilidade central do estado de todos os pacotes. Os relatórios na guia Controles de linha de base fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Relatórios na guia Pacotes de autorização

Relatório	Descrição
Aprovação pendente de pacotes	O número de pacotes de autorização para os quais a aprovação foi solicitada, mas que ainda não receberam aprovação.
Pacotes com impacto substituído	O número de pacotes de autorização com um impacto que foram substituídos. Para obter mais informações, consulte RMF etapa 1 - Categorizar o pacote de autorização.
Pacotes por etapa	O número de pacotes de autorização categorizados por etapas (por exemplo, Monitor, Acesso, Selecionar e assim por diante).
Pacotes por impacto	O número de pacotes de autorização categorizados por níveis de impacto.
Aprovações Pendentes	Uma lista de todos os pacotes com aprovação pendente.

Visão geral DE AO - Guia Controles de linha de base

Os relatórios na guia Controles de linha de base no painel Visão geral de AO fornecem uma visão geral dos controles de linha de base em seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Controles de linha de base

Relatório	Descrição
Pacotes com controles não implementados	O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados, mas ainda não foram implementados.
Pacotes com controles herdados	O número de pacotes de autorização que contêm controles de linha de base herdados de um controle comum.
Pacotes com controles comuns	O número de pacotes de autorização para os quais controles comuns foram criados e implementados.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentuais de pontuação de conformidade para políticas agrupadas por nome ou número.

Painel Visão geral do SCA

O painel Visão geral do SCA permite exibir e gerenciar avaliações de controle conforme elas ocorrem.

Acessar o painel

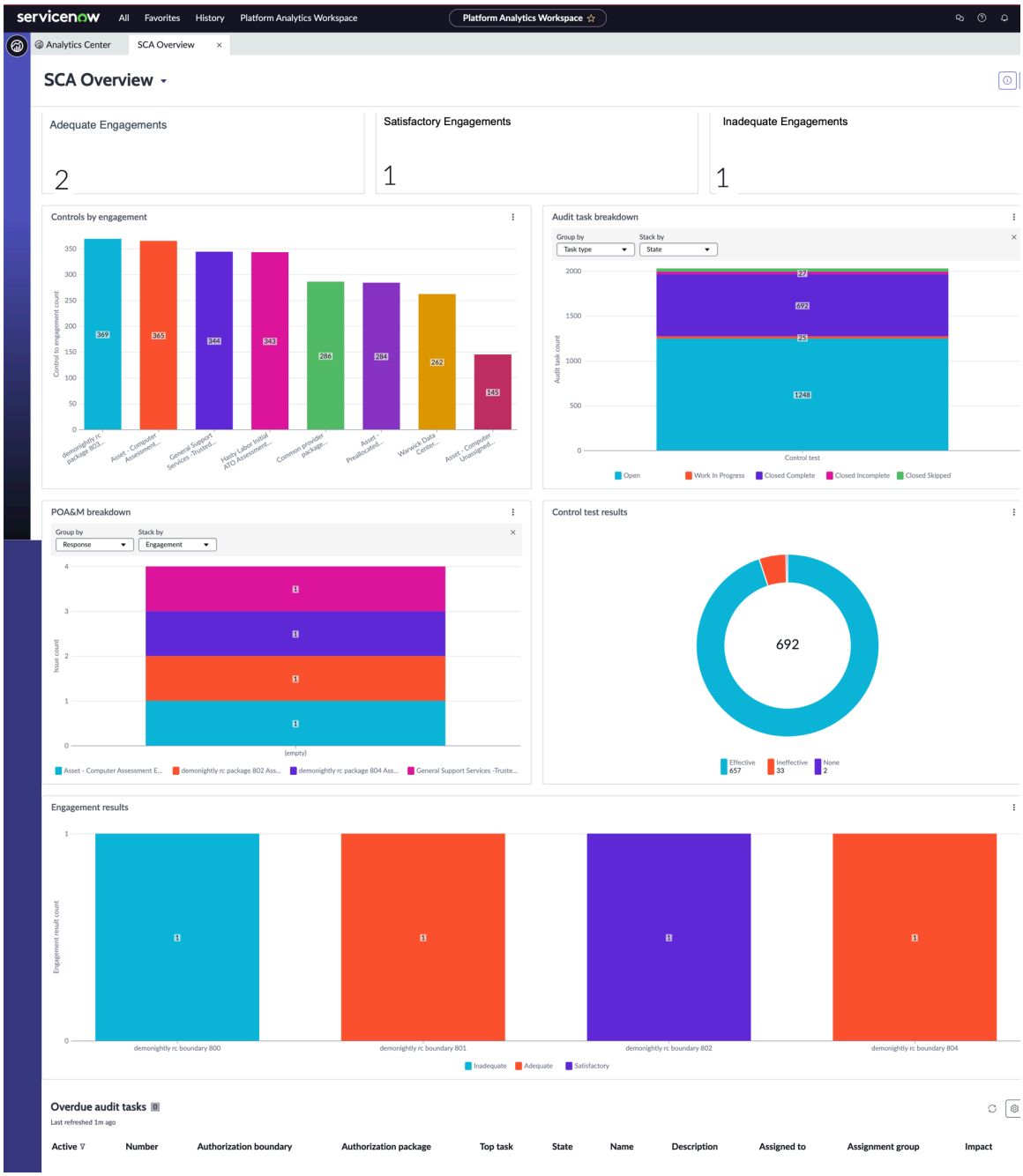
Usuários com as seguintes funções podem acessar o painel:

- Administrador DE CAM (sn_irm_cont_auth.admin)
- Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read)
- Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor)

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Autorização e monitoramento contínuos** > **Painéis de análise** > **Visão geral de SCA**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios no painel Visão geral do SCA

Relatórios no painel Visão geral do SCA

Relatório	Descrição
Compromissos adequados	O número de compromissos encerrados com um resultado adequado.
Compromissos satisfatórios	O número de compromissos encerrados com um resultado satisfatório.
Compromissos inadequados	O número de compromissos encerrados com um resultado inadequado.
Controles por compromisso	O número de controles categorizados por compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios no painel Visão geral do SCA

Relatório	Descrição
Detalhamento da tarefa de auditoria	Tarefas de auditoria agrupadas ou empilhadas, ou ambas, por tipo de tarefa, usuário atribuído, tarefa principal, ou estado.
Detalhamento DE POA&M.	POA&Ms agrupados ou empilhados, ou ambos, por compromisso, estado ou resposta.
Resultados do teste de controle	O número de testes de controle concluídos, detalhados pela classificação geral de eficácia do controle.
Resultados do compromisso	Contagem geral de compromissos de auditoria realizados para cada entidade. O gráfico é empilhado para exibir os resultados gerais de auditoria de cada entidade.
Tarefas de auditoria atrasadas	Lista de tarefas de auditoria em aberto que excederam a data de término planejada.

Referência do CAM

Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções instaladas com o. CAM aplicação.

funções de usuário de CAM

Atribua usuários e grupos com funções para preparar-os para o usuário CAM aplicação.

Permissões e responsabilidades da função

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Autorização oficial (sn_irm_cont_auth.authorization_official)	Responsável por aceitar um sistema da informação em um ambiente operacional em um nível de risco conhecido. O Oficial de autorização tem o direito de aprovar e atualizar pacotes de autorização.	• sn_irm_cont_auth.reader
Administrador do Monitoramento e autorização contínuos (sn_irm_cont_auth.admin)	Responsável por todas as tarefas de administração do sistema no CAM aplicação.	• sn_audit.manager • sn_compliance.admin • sn_doc.admin • sn_irm_cont_auth.reader • sn_irm_cont_auth.scheduler
Leitor executivo (sn_irm_cont_auth.executive_read)	Acesso somente leitura a todos os módulos do CAM aplicação.	sn_irm_cont_auth.reader. Usuários com esta função podem acessar CAM Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Proprietário das informações (sn_irm_cont_auth.information_owner)	Responsável pela autoridade estatutária, de gestão ou operacional e pelo estabelecimento de políticas e procedimentos que regem sua geração, coleta, processamento, disseminação e descarte. O usuário também pode atualizar os tipos de informações de um pacote de autorização.	• sn_audit.user • sn_irm_cont_auth.reader
Gerenciador de segurança do sistema de informações (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager)	Responsável por conduzir atividades de gestão de segurança do sistema de informações. Eles desenvolvem e mantêm o programa de segurança cibernética no nível do sistema. Pode atualizar o pacote de autorização.	• sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Diretor de segurança do sistema de informações (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer)	Responsável por garantir que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema da informação. Pode atualizar o pacote de autorização .	• sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Leitor (sn_irm_cont_auth.reader)	Função somente leitura. Usuários com esta função podem acessar CAM Espaço.	• sn_audit.reader • sn_grc_workspace.task_reader • sn_grc_workspace.user • sn_compliance.reader • sn_incident_read • sn_change_read • sn_vul.read_all • sn_si.read
Scheduler (sn_irm_cont_auth.scheduler)	Responsável por executar todos os trabalhos agendados para a aplicação. Esta função é para um usuário técnico.	sn_irm_cont_auth..system_owner
Avaliador de controle de segurança (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor)	Responsável por conduzir uma avaliação completa dos controles de segurança de gestão, operacionais e técnicos de um sistema da informação.	• sn_audit.manager • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Proprietário do sistema (sn_irm_cont_auth.system_owner)	Responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar e manter um sistema da informação.	• sn_audit.user • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.reader
Usuário do Sistema (sn_irm_cont_auth.system_user)	Responsável por executar o trabalho real no sistema. Eles podem atualizar limites de autorização, filtros, elementos, marcos e tarefas de aceitação.	• sn_audit.user • sn_irm_cont_auth.reader • usuário de negócios

Exibição de detalhes do requisito de controle

. CAM A exibição do formulário Controle tem campos que foram adicionados para capturar os detalhes do requisito de controle.

Para acomodar os detalhes do requisito de controle no CAM Exibição de um formulário de objetivo de controle Uma lista relacionada de requisitos de objetivo de controle é adicionada.

Nota: As exibições do formulário Objetivo de controle e do formulário Controle no CAM As exibições são quase iguais aos formulários Objetivo de controle e Controle usados em Gestão de políticas e conformidade. No entanto, alguns campos foram removidos e outros adicionados aos formulários para capturar os detalhes do requisito de controle.

CAM Exibição de um formulário de objetivo de controle

CAM Exibição do formulário Objetivo de controle

Campo	Descrição
Referência	Identificador numérico exclusivo ou o número de referência do conteúdo.
Família	Objetivos de controle agrupados em uma família.
Ativo	Opção para ativar um objetivo de controle.
ID de família	Identificação exclusiva para uma família de objetivos de controle.
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle, que é NIST 800-53 revisão 5 para a qual os modelos de teste são fornecidos.
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Este relacionamento é para evitar o relacionamento primário cíclico - secundário.
Pontuação de conformidade (%)	Percentual de pontuação de conformidade calculada para este objetivo de controle e seu código de cor: • 80 e maior em verde • 80 a 50 em amarelo • abaixo de 50 em vermelho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CAM Exibição do formulário Objetivo de controle

Campo	Descrição
Cria controles automaticamente	Opção para indicar que os controles são criados automaticamente quando uma entidade é associada na lista relacionada Entidades adicionais, selecionando **Adicionar relacionamento** e a entidade.
Criar requisitos de controle	Opção para gerar requisitos de controle automaticamente para o objetivo de controle. **Nota:** Se não houver requisitos de objetivo de controle, também não haverá requisitos de controle.
Atestado	Referência ao tipo de métrica. **Certificação de GRC** é escolhido por padrão. **Nota:** Se o usuário mudar a certificação de controle, o tipo de certificação do objetivo de controle relacionado também será alterado.
Impacto	Possível impacto nas funções de negócios devido à perda de confidencialidade, integridade ou disponibilidade do destino e dos dados.
Orientação organizacional	Definições de controle de segurança do NIST, que, quando designadas como definições de controle comuns pelas organizações, são herdadas por um ou mais destinos organizacionais.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.
Orientação suplementar	Se for objetivo de controle originado pela revisão 4 do NIST 800-53, uma direção para a implementação do objetivo de controle.
Discussão	Se for um objetivo de controle fornecido pelo NIST 800-53 revisão 5, as informações relacionadas ao conteúdo fornecidas pelo NIST.

Os objetivos de controle são apenas diretrizes e não são específicos para uma entidade ou qualquer objeto. Você pode vincular um objetivo de controle a qualquer requisito de objetivo de controle e um requisito de objetivo de controle a qualquer número de objetivos de controle, já que o relacionamento entre o objetivo de controle e o requisito de objetivo de controle é muitos para muitos.

Lista relacionada aos requisitos do objetivo de controle

Campo	Descrição
Número do requisito	Número do requisito do objetivo de controle.
Ativo	Opção para ativar o requisito.
Descrição	Descrição detalhada sobre o requisito para o objetivo de controle.

Na lista relacionada Requisitos do objetivo de controle, você pode selecionar **Novo** para criar um requisito para o objetivo de controle, se necessário, com base em quais requisitos são gerados. Ou selecione **Editar** para adicionar um requisito de objetivo de controle existente ao objetivo de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se o objetivo de controle estiver no estado inativo, você não poderá criar ou adicionar requisitos de objetivo de controle. Portanto, **Novo** e. **Editar** não estão disponíveis.
- Se o requisito de objetivo de controle estiver inativo, você não poderá adicionar um objetivo de controle ao requisito de objetivo de controle.

CAM Exibição do formulário Controle

CAM Formulário de Exibição de controle

Campo	Descrição
Referência	Identificador exclusivo.
Nome	Nome do controle.
Número	Número de identificação exclusivo do controle.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você mudar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Objetivo do controle	Objetivo de controle relacionado.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O responsável é sempre adicionado como respondente. O responsável pelo controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Status	Status do controle. As opções possíveis são: • **Em conformidade** • **Fora de conformidade** • **Nenhuma opção se aplica**
Estado	Estado de controle. As opções possíveis são: • **Rascunho** : Quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles ficam neste estado. Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles únicos são possíveis, mas não recomendados. • **Atestar** : Quando você seleciona **Atestar** e obter certificações, o controle passa para este estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. • **Revisão** : Os controles são movidos automaticamente para revisão da fase de certificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CAM Formulário de Exibição de controle

Campo	Descrição
	• **Monitor** : Neste estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle de revisão para monitoramento. • **Descontinuado** Gerentes ou administradores de conformidade podem mover um controle de Monitor para Descontinuado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ◦ Indicadores associados não são executados ◦ As certificações associadas foram canceladas ◦ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Pacote de autorização	O pacote de autorização ao qual o controle está associado ou originado.
Frequência	Lista de opções: • Orientado por evento • Diariamente • Semanalmente • Mensalmente • Trimestralmente • Semestralmente • Anualmente A certificação é enviada com base no valor selecionado para o controle ou requisito de controle. **Nota:** Para obter informações sobre a diferença entre **Frequência** campo para um controle e **Frequência de certificação** campo em uma entidade, consulte KB0694607 .
Ponderação	Valor usado ao calcular a eficácia da pontuação de controle.
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Alocação de controle	Tipo de controle criado: Específico do sistema ou híbrido.
Descrição	Descrição do controle.
Discussão	Informações relacionadas ao conteúdo do NIST 800-53 revisão 5.
Orientação suplementar	Se for um controle originado pela revisão 4 do NIST 800-53, uma direção para a implementação do controle.
Declaração de implementação	Uma explicação sobre como o controle será implementado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CAM Formulário de Exibição de controle

Campo	Descrição
	Essas informações serão necessárias se o controle for criado a partir de um pacote de autorização e no estado Rascunho.
Atestado	
Obter atestado no nível do requisito	Opção para enviar certificações no nível de requisito de controle e não no nível de controle.
Atestado	Selecione em uma lista de opções. • Outros tipos de certificação podem ser configurados. • Se este campo estiver preenchido, então **Entrevistados de certificação** o valor é obrigatório e o responsável se torna o respondente. **Nota:** Se o usuário mudar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.
Entrevistados do atestado	• Usuários atribuídos à certificação deste controle. • Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como respondente. **Nota:** Quando ambos **Certificação** e. **Entrevistados de certificação** os campos são definidos, as certificações são criadas quando você seleciona **Atestar** .
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.
Atividades	Logs de mensagem de mudança de estado de controle.

Lista relacionada Requisitos de controle

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do requisito de controle.
Número do requisito	Número de referência.
Controle	Controle ao qual o requisito de controle está associado.
Status	Status do requisito de controle.
Estado	Estado do requisito.
Frequência	Frequência de controle.
Descrição	Descrição do requisito de controle.
Atestado	
Atestado	Tipo de métrica de certificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada Requisitos de controle

Campo	Descrição
Entrevistados do atestado	Usuários que atestam o requisito de controle.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Informações sobre o requisito de controle. Quando o requisito de objetivo de controle é dissociado, que é removido ou excluído, o requisito de controle se torna manual. Essas informações são registradas neste campo.
Atividades	Logs de mensagem de mudança de estado do requisito de controle.

Impacto da conformidade nos requisitos de controle

Os requisitos de objetivo de controle são criados para um objetivo de controle. Os requisitos de controle são gerados para todos os controles associados a um objetivo de controle. No entanto, um controle ou um requisito de controle pode se tornar fora de conformidade devido a uma falha de certificação ou à criação de um problema em qualquer um dos dois níveis.

Associar um problema a um requisito de controle e seu impacto no status do controle

Um problema pode ser criado para um requisito de controle por meio de uma certificação. Você pode habilitar **Obter certificação no nível de requisito** opção para enviar as certificações para todos os requisitos de controle em vez de enviar uma certificação para o controle no nível de controle. . **Obter certificação no nível de requisito** A opção está na lista relacionada Certificação do formulário Controle.

Se a certificação falhar, um problema será criado. O problema criado devido a uma falha de certificação tem **Origem do problema** campo marcado como **Falha na certificação de requisito** .

Você pode exibir a referência do requisito de controle no **Controle/Risco** Campo da lista relacionada Detalhes no formulário Problema.

Você pode fechar o problema fornecendo uma resposta e salvando-a no formulário Problema. Sua resposta pode ser **Corrigir** ou **Aceitar** .

- Se você selecionar Corrigir e definir o estado do problema como Encerrado concluído, o requisito de controle se tornará em conformidade, desde que não haja outro problema em aberto no requisito de controle.
- Se você selecionar Aceitar, estará sugerindo que o problema ainda existe e que você o aceita. Mesmo que você feche o problema sem outros problemas em aberto, o status do requisito de controle ainda será fora de conformidade.

Portanto, para tornar o status do requisito de controle compatível, você deve definir sua resposta como Corrigir e não aceitar.

Sempre que o requisito de controle se torna fora de conformidade, o controle também se torna fora de conformidade. Quando o status do requisito de controle se torna compatível, há mais dois critérios a serem verificados no nível de controle:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Não deve haver nenhum problema em aberto no controle.
- Nem mesmo um requisito de controle do controle deve estar fora de conformidade.

Se essas duas condições forem atendidas, o status do controle se tornará conforme. Caso contrário, o status do controle permanecerá fora de conformidade, apesar de o status dos requisitos de controle estar em conformidade.

- Se os requisitos de controle e controle estiverem no estado Rascunho ou Atestado, você poderá aprovar a certificação para tornar o requisito de controle e controle em conformidade.
- Se os requisitos de controle e controle estiverem no estado Revisão ou Monitor, você poderá mover o estado **Atestar** e passar a certificação para tornar os requisitos de controle e controle compatíveis.
- Se o requisito de controle estiver no estado Monitor ou Descontinuado, você não poderá criar um problema para o requisito de controle.

Impacto do teste de indicador e teste de controle no status do requisito de controle

Um requisito de controle pode se tornar fora de conformidade devido a um problema criado como resultado de uma falha de certificação neste requisito de controle. Se não houver nenhum problema em aberto no controle ou mesmo se você fechar o problema existente, o requisito de controle permanecerá fora de conformidade. Embora a tarefa do indicador **Resultado** . **Aprovado** , o controle permanece fora de conformidade porque um dos requisitos de controle do controle não está em conformidade. Você deve tornar explicitamente o requisito de controle do controle como compatível e, quando o teste do indicador for aprovado, o controle se tornará compatível.

O mesmo é o caso de um teste de controle também.

Mudanças no estado de controle e seu impacto nos requisitos de controle

Rascunho

Todos os requisitos de controle são gerados quando o controle está no estado Rascunho.

Quando o controle é movido para o estado Rascunho, os requisitos de controle associados também são movidos para o estado Rascunho.

Certificar

Quando o controle passa para o estado de certificação de qualquer outro estado, todos os requisitos de controle do controle também são movidos para o estado de certificação, independentemente de **Obter certificação no nível de requisito** opção.

Nota: Ao selecionar **Atestar** , você tem a opção de obter uma única certificação no nível de controle ou obter várias certificações no nível de requisitos de controle, que é orientado por **Obter certificação no nível de requisito** opção.

Revisão

Para certificação no nível de controle, quando **Obter certificação no nível de requisito** A opção não está selecionada, depois que a certificação é concluída, o controle passa para o estado Revisão. Simultaneamente, todos os requisitos de controle associados do controle são movidos para o estado Revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para certificação de nível de requisito de controle, quando **Obter certificação no nível de requisito** Se a opção for selecionada, a certificação será enviada para todos os entrevistados de certificação de todos os requisitos de controle individualmente. Quando a certificação é concluída, independentemente do resultado da certificação como Aprovado ou Reprovado no nível de requisito de controle, o requisito de controle passa para o estado Revisão. Se a certificação for aprovada, o status do requisito de controle se tornará em conformidade e, se falhar, o requisito de controle se tornará fora de conformidade. Depois que a certificação for concluída para todos os requisitos de controle e quando todos estiverem no estado Revisão, o controle passará para o estado Revisão.

Monitoramento

Quando o controle passa para o estado Monitor, os requisitos de controle associados também são movidos para o estado Monitor.

Os requisitos de controle permanecem no estado Monitor enquanto o controle permanecer Ativo e não tiver retornado para o estado Rascunho ou de Certificação.

Descontinuado

Quando o controle é Descontinuado, os requisitos de controle são movidos para o estado Descontinuado.

Excluir um controle remove ou exclui todos os requisitos de controle associados ao controle.

Para obter mais informações sobre cenários de fluxo de certificação, consulte Fluxo de trabalho de certificação para requisitos de controle e controle [KB0555561] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Impacto de requisitos herdados no ciclo de vida de um controle

1. Se um dos requisitos de controle se tornar fora de conformidade, o controle correspondente também será fora de conformidade.
2. Se um dos requisitos de controle herdados se tornar fora de conformidade, o controle também estará fora de conformidade.
3. Se uma certificação de um controle falhar, um problema será criado e o controle se tornará fora de conformidade.
4. Se uma certificação de um requisito de controle falhar, um problema será criado e o requisito de controle se tornará fora de conformidade. Portanto, o controle associado também se torna fora de conformidade.
5. Se um dos requisitos de controle herdados de um controle híbrido for descontinuado em tal condição, um problema automatizado será criado. O motivo da criação do problema é refletido em **Origem do problema** Campo do formulário Problema como **Controle de provedor descontinuado** . Uma mensagem apropriada também é registrada na lista relacionada Atividade do formulário Problema. Para resolver o problema, você pode mudar o provedor de controle comum ou converter o requisito de controle para autoimplementado.
6. Se o controle estiver no estado Rascunho e um de seus requisitos estiver desativado, você não poderá mover o controle do estado Rascunho para o estado de certificação.

Nota: Para obter mais informações, consulte Mudanças operacionais e seu impacto no fluxo do processo de controle e seus requisitos [KB1587264] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos no formulário Limite de autorização

Um limite de autorização define o escopo de um sistema específico que pode ser gerenciado e monitorado continuamente usando o. CAM aplicação.

Formulário Limite de autorização

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo e descritivo para este limite.
Descrição	Uma descrição para este limite.
Status operacional	Opção para definir o status do limite. O status operacional: • Em desenvolvimento • Reautorizar • Operacional • Desativado
Missão crítica	Opção para definir o limite como missão crítica.
Proprietário do sistema	O indivíduo responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar, e manter um sistema de informação.
Proprietários das informações	Os indivíduos responsáveis pela autoridade estatutária, de gestão e operacional.
Usuários do sistema	Os usuários responsáveis por executar o trabalho real no sistema.
Diagramas	Se necessário, ou se você não tiver um Configuration Management Database (CMDB), adicione fluxo de dados, rede e diagramas de limite.

Campos no formulário Pacote de autorização

Depois de definir os limites de autorização para que os ativos ou sistemas enviem por meio do processo de autorização para operar, você deve criar um pacote de autorização para essa finalidade. O pacote é processado por meio das sete etapas exigidas pelo RMF.

Pacote de autorização

Campo	Descrição
Número	Número do pacote de autorização gerado automaticamente.
Nome	Um nome para o pacote.
Sigla	Se necessário, um acrônimo para identificar o pacote.
Missões/ processos de negócios	O processo de negócios apropriado para este pacote de autorização. Os processos de negócios são definidos no ServiceNow AI Platform; por exemplo, em **Conformidade e política** > **Escopo** > **Processos de negócios**.
Ativo	Ative o pacote de autorização.
Etapa	A etapa RMF atribuída atualmente ao pacote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Limite de autorização	O limite de autorização deste pacote.
Finalidade do sistema	A finalidade por trás deste pacote de autorização.
Versão 800-53	A versão do NIST do pacote de autorização.

Funções e responsabilidades

As funções DO CAM necessárias para tarefas específicas são listadas em Funções de usuário DO CAM .

Usuário/Função	Descrição
Proprietário do sistema	O indivíduo responsável por adquirir, desenvolver, integrar, modificar, operar, e manter um sistema de informação.
Funcionário de autorização (FA)	O indivíduo responsável por aceitar um sistema de informação em um ambiente operacional em um nível de risco conhecido. Normalmente, essa pessoa está no nível de CISO ou CISO delegado.
Representantes oficiais designados que deram a autorização (AODR)	Um ou mais AODRs.
Assessores de controle de segurança (ACS)	Os indivíduos responsáveis por conduzir uma avaliação completa dos controles de um sistema de informação.
Gerenciadores de segurança do sistema da informação (ISSM)	Os indivíduos responsáveis por conduzir atividades de gestão de segurança do sistema de informações conforme designados pela ISSO.
Agentes de segurança do sistema da informação (ISSO)	Os indivíduos responsáveis por garantir que a postura de segurança operacional apropriada seja mantida para um sistema de informações.
Proprietários das informações	Os indivíduos responsáveis pela autoridade estatutária, de gestão e operacional.
Usuários do sistema	Os usuários responsáveis por executar o trabalho real no sistema.

Tradução automática

Componentes instalados com Monitoramento e autorização contínuos

Ativando o. GRC: CAM o plug-in adiciona ou modifica várias tabelas, funções de usuário e outros componentes.

Monitoramento e autorização contínuos propriedades do sistema

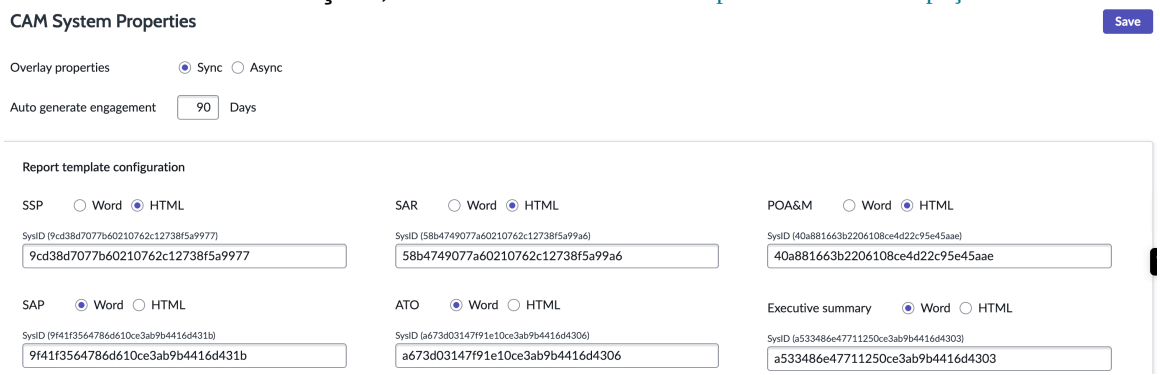
As propriedades padrão são definidas com a ativação de CAM plug-in.

Para configurar o. CAM propriedades do relatório, navegue até **Tudo** > *`Monitoramento e autorização contínuos`* > **Administração** > **Propriedades do relatório**.

Insira os dias em **Gerar compromisso automaticamente** campo para criar automaticamente o próximo compromisso no pacote de autorização. Os dias inseridos em **Gerar compromisso automaticamente** Os campos em Propriedades do sistema são subtraídos da próxima data de autorização para determinar a próxima data de compromisso, que é registrada no pacote de autorização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do pacote em CAM Espaço.



Nome	Descrição	Opções	Valor padrão
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_ssp_report_type	Especifica o tipo de modelo a ser usado para o relatório do plano de segurança do sistema (SSP). Por padrão, o modelo HTML é aplicado, mas pode ser configurado para usar um modelo do Word com base nos requisitos do cliente.	• Modelo HTML (padrão) • Modelo do Word	• HTML: 9cd38d7077b6021 • Palavra: 5b755a8447b1561
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_sar_report_type	Especifica o tipo de modelo a ser usado para relatórios SAR. Por padrão, o modelo HTML é aplicado, mas pode ser configurado	• Modelo HTML (padrão) • Modelo do Word	• HTML: 58b4749077a6021 • Palavra: E30fe8792b9d161

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Opções	Valor padrão
	para usar um modelo do Word com base nos requisitos do cliente.		
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_poam_report_type	Especifica o tipo de modelo a ser usado para o relatório de Plano de ações e marcos (POA&Ms). Por padrão, o modelo HTML é aplicado, mas pode ser configurado para usar um modelo do Word com base nos requisitos do cliente.	• Modelo HTML (padrão) • Modelo do Word	• HTML: 40a881663b22061 • Palavra: 23b783892b8d161
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_sap_report_type	Especifica o tipo de modelo a ser usado para o relatório do SAP. Por padrão, o modelo do Word é aplicado, mas pode ser configurado para usar um modelo HTML com base nos requisitos do cliente.	• Modelo HTML • Modelo do Word (padrão)	• HTML: NA • Palavra: 9f41f3564786d610

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Opções	Valor padrão
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_ato_letter_report_type	Especifica o tipo de modelo a ser usado para o relatório Autoridade para operar (Carta ATO). Por padrão, o modelo do Word é aplicado, mas pode ser configurado para usar um modelo HTML com base nos requisitos do cliente.	• Modelo HTML • Modelo do Word (padrão)	• HTML: NA • Palavra: A673d03147f91e1
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_executive_summary_report_type	Especifica o tipo de modelo a ser usado para o relatório de Resumo executivo. Por padrão, o modelo do Word é aplicado, mas pode ser configurado para usar um modelo HTML com base nos requisitos do cliente.	• Modelo HTML • Modelo do Word (padrão)	• HTML: NA • Palavra: A533486e4771125

Tradução automática

Configurar modelos de relatório de artefatos de ATO

Configure os modelos de relatório de artefatos de ATO usando ServiceNow Designer de documentos com suplemento do Word.

Execute as etapas a seguir para configurar com sucesso o. ServiceNow Designer de documentos com suplemento do Word e crie seus modelos de relatório de artefatos ATO.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale o. ServiceNow Suplemento do Designer de documentos

Instalar ServiceNow Suplemento do Designer de documentos para seu Microsoft Word documento. Este suplemento é necessário para criar auditoria e. CAM modelos de relatório.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Função necessária: sys_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Designer de documentos da ServiceNow** .
3. Selecione **Baixar manifesto**.
4. Para habilitar o add-in, entre em contato com seu gerente de conta do Microsoft 365 que pode usar o arquivo de manifesto baixado na etapa 3.

O que Fazer Depois

Para obter instruções detalhadas sobre como implantar o arquivo de manifesto, consulte o artigo Implantar add-ins no centro de administração do Microsoft 365 [KB1307378] na Base de conhecimento Now Support.

Para configurar os cabeçalhos de resposta HTTP para o suplemento para Microsoft Word no navegador, consulte Resolução do cabeçalho de resposta [KB1434453] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Criar configurações de conteúdo para CAM

Defina os dados que você deseja exibir ou buscar, seja uma lista de registros ou uma agregação ao criar artefatos de ATO. Por exemplo, especifique se você deseja ver uma lista de POA&M encerrados ou a lista de elementos do sistema. Máximo de 200 registros podem ser obtidos de qualquer tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_irm_cont_auth.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Monitoramento e autorização contínuos* > **Administração** > **Configuração de modelos**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar configurações de conteúdo.
3. Na lista relacionada Configurações de conteúdo, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de conteúdo. Por exemplo, Lista de tarefas de correção .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configuração de modelos	Configuração do modelo para o qual você está definindo a configuração de conteúdo. Este campo é definido automaticamente com base na configuração selecionada na etapa 2.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados devem ser obtidos.
Relacionamento de dados	Relacionamento de dados para o qual você deseja criar configurações de conteúdo. Somente os relacionamentos de dados que você criou anteriormente estão disponíveis para seleção.

5. Crie os Critérios de filtro e os Critérios de agregação conforme necessário.
6. Para especificar a tabela ou os dados que você deseja inserir no bloco de conteúdo como uma tabela, selecione **Critérios do bloco de conteúdo** guia.
   a. Em **Configuração do bloco primário** selecione a configuração de conteúdo necessária.
   b. Selecione **Enviar**.
7. Na lista relacionada Colunas de dados, especifique as colunas desejadas no relatório da tabela selecionada. Você pode especificar as colunas padrão disponíveis ou escrever um script personalizado para a coluna.
8. Especifique a ordem das colunas conforme elas devem aparecer no modelo de relatório de artefato ATO.
9. Selecione **Atualizar**.

Formulário de modelo do Word

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo para o formulário de modelo do Word.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo do Word para a tabela selecionada no campo Tabela.
Categoria	Classificação ou grupo ao qual o modelo do Word pertence. Por exemplo, Auditoria para modelo do Word relacionado à auditoria. Para criar uma categoria de modelo do Word, consulte Formulário de categoria do modelo do Word.
Tabela	Tabela de registro para a qual o modelo do Word está sendo criado.
Documento	Modelo do Word que foi criado com base na configuração de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
	Nota: O documento deve ser somente um arquivo DOCX. Se você anexar um documento que está em qualquer outro formato, uma mensagem de erro será exibida.
Estado	O estado do registro do modelo do Word é padronizado como Rascunho. • Rascunho: O padrão é o estado Rascunho quando você abre o registro. • Publicado: Quando o registro do modelo do Word é publicado. Você não pode atualizar o registro no estado Publicado. • Editar: Estado no qual os detalhes do registro podem ser atualizados. **Nota:** O registro do modelo do Word no estado Editar não pode ser usado para geração de relatório. O registro não está disponível para seleção no pop-up Gerar relatório. Consulte Gere um relatório para um compromisso em um modelo de relatório clássico.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Configurações de geração de documentos do Word	
Habilitado para a nuvem	Opção para gerenciar o relatório gerado como um sys_attachment no registro de compromisso ou como um documento na nuvem. Você pode acessar o documento na nuvem do Microsoft SharePoint ou Google Drive site baseado na configuração de carregamento na nuvem. Para obter mais informações, consulte Gerencie seus documentos e documentos de trabalho com Gestão de auditorias como arquivos em nuvem.
Ação pós-processamento	Opção para atualizar o relatório do modelo do Word gerado com campos da seção Relatório do registro de compromisso. As opções são: • **Preencha os campos de relatório e modelo de palavras de auditoria** : Se você escolher o modelo baseado em relatório do Word, os campos da seção Relatório do registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo do Word

Campo	Descrição
	de compromisso serão preenchidos no relatório do Word. **Nota:** Esta opção estará disponível somente se Gestão de auditorias a aplicação está instalada. • **Nenhum** : O relatório é gerado como um anexo do sistema ou um arquivo de nuvem. No entanto, nenhuma ação de pós-processamento acontece para adicionar ou atualizar campos baseados em relatório do registro de compromisso para o relatório do Word gerado.

Formulário de categoria do modelo do Word

A tabela fornece uma descrição dos valores de campo para o formulário de categoria do modelo do Word. As categorias de modelo permitem categorizar relatórios semelhantes e filtrá-los de acordo. Por exemplo, Auditoria ou CAMé uma categoria.

Formulário de categoria do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da categoria de modelo do Word.
Ativo	Opção para tornar o registro ativo.

Resiliência operacional

Resiliência operacional é a capacidade de uma organização de responder aos eventos operacionais adversos, prevendo, impedindo, se recuperando e adaptando a tais eventos.

Visão geral Resiliência operacional

No panorama empresarial em constante mudança de hoje, uma organização pode enfrentar vários riscos operacionais em momentos imprevistos. Cada função da sua empresa desempenha um papel importante na manutenção e promoção da resiliência operacional. Por exemplo, a equipe de risco precisa ter a governança correta para identificar e responder a riscos operacionais. A equipe de TI precisa identificar e resolver as ameaças existentes e potenciais.

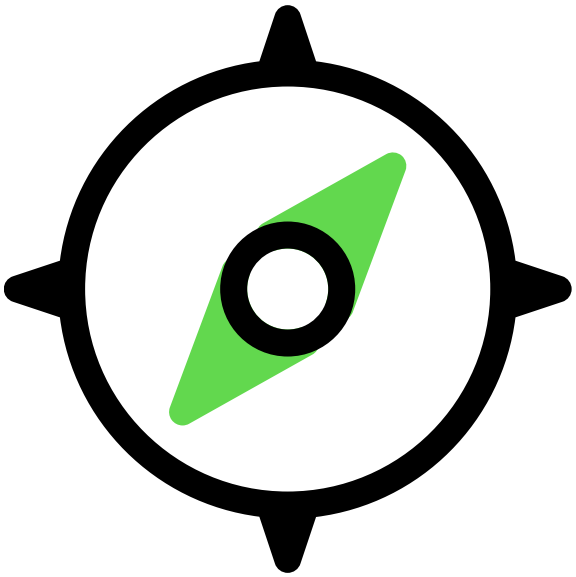
A aplicação ServiceNow® GRC: Resiliência operacional permite que sua organização continue fornecendo os seus serviços de negócio face a eventos operacionais adversos, como pandemia, condições meteorológicas extremas ou invasões. Com o Resiliência operacional, você pode monitorar e comunicar dados de vários locais e se recuperar de possíveis interrupções rapidamente, com um impacto mínimo nos seus clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

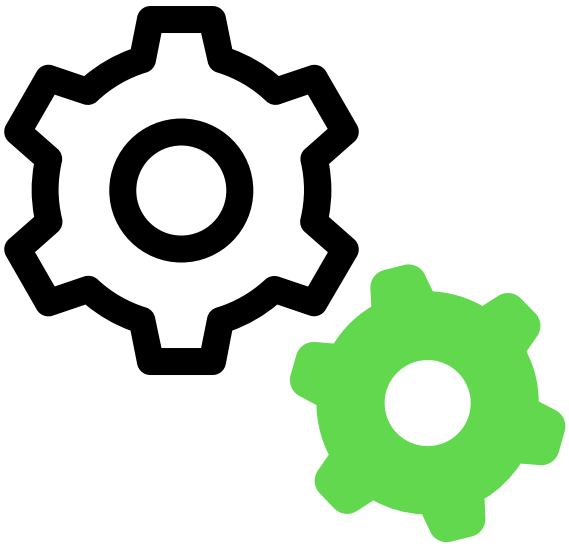
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Resiliência operacional

Configurar



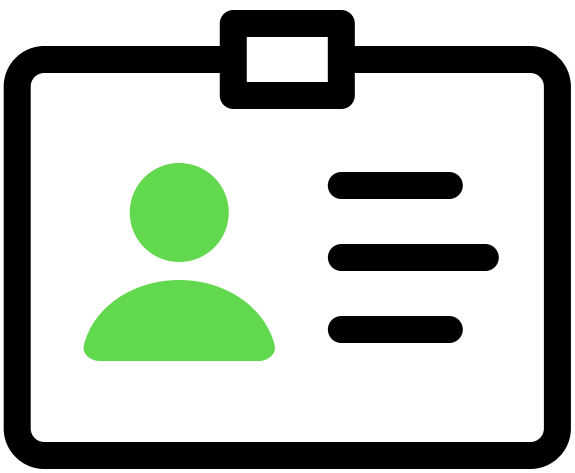
Configure o. Resiliência operacional aplicação

Gerenciar



Gerenciar Resiliência operacional tarefas

Referência



Componentes instalados
com Resiliência operacional

Aprenda

O que é resiliência operacional?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Resiliência operacional

. Resiliência operacional a aplicação fornece uma exibição completa do status de resiliência operacional, incluindo detalhes do serviço de negócios, entidades e o status das principais áreas de negócios.

Visão geral Resiliência operacional

. Resiliência operacional a aplicação ajuda sua organização a alcançar uma visão uniforme e criar resiliência em diferentes funções de negócios. Usando o. Resiliência operacional aplicação em uma plataforma, várias equipes podem monitorar a integridade de seus serviços em um só lugar, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Visão uniforme com Resiliência operacional



. Resiliência operacional a aplicação ajuda diferentes departamentos a criar resiliência operacional com eficácia:

- Os departamentos DE TI podem automatizar seus processos e rastrear a disponibilidade e o funcionamento dos sistemas de failover de suas aplicações.
- Os departamentos de RH podem ter visibilidade clara das tendências de mercado, grupos de recursos e riscos de retenção.
- Os departamentos de instalações podem se concentrar na implementação das principais melhorias que ajudam você a gerenciar suas operações de negócios diárias com baixa manutenção.
- Os departamentos de segurança podem lidar com vulnerabilidades físicas e ameaças virtuais com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As equipes financeiras podem gerenciar os problemas contratuais, os riscos da cadeia de suprimentos e as finanças gerais de forma eficaz.
- As equipes de risco podem analisar seus possíveis riscos e mitigar o impacto do serviço nas operações de negócios.

Resiliência operacional e Gestão de continuidade de negócios

Resiliência operacional define as etapas que uma organização deve executar proativamente para evitar interrupções operacionais. Gestão de continuidade de negócios implementa uma abordagem em que cria um plano para responder rapidamente a uma interrupção que pode afetar toda a sua organização.

Resiliência operacional monitorar proativamente as estatísticas de resiliência e garantir que a entrega do serviço aconteça a qualquer custo. Gestão de continuidade de negócios analisar as interrupções de negócios, preparar um plano de recuperação de desastre e responder a um evento de crise no nível do processo de negócios.

Como dito anteriormente, Resiliência operacional fornece uma compreensão clara das estatísticas de resiliência operacional da sua empresa no painel. Inclui as estatísticas de Gestão de continuidade de negócios, Riscos, Controles, Estatísticas de serviço e assim por diante. Por outro lado, Gestão de continuidade de negócios opera no nível do processo de negócios.

Funções instaladas com GCN Pro e. IRM Licenças Pro

Usuários, gerentes e administradores com um Resiliência operacional IRM A licença Pro agora pode acessar os relatórios, gráficos e dados associados. Da mesma forma, aqueles com um Resiliência operacional GCN A licença Pro também pode acessar seus respectivos relatórios, gráficos e dados.

Para obter mais informações sobre as funções atualizadas, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Fluxo de trabalho do Resiliência operacional

. Resiliência operacional a aplicação fornece um fluxo de trabalho contínuo de quatro fases que ajuda seus gerentes e administradores de resiliência a alcançar a segurança e o bem-estar da sua organização. Você pode se preparar e lidar com os eventos adversos antecipando, prevenindo, recuperando-se e adaptando-se a esses eventos. As fases de resiliência operacional são mostradas no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quatro fases do fluxo de trabalho de resiliência operacional



Para criar resiliência para sua organização, analise cada fase do ciclo de vida da resiliência:

1. Antecipar: Quando eventos desastrosos acontecem, nem sempre é óbvio quais serviços, pessoas e processos são críticos. Silos organizacionais, dados ruins e ferramentas diferentes podem impedir sua compreensão dos riscos e das dependências entre negócios. A falta de priorização e planejamento pode significar uma tomada de decisão imprecisa.

   Para superar esses desafios, o. Resiliência operacional a aplicação ajuda você a executar uma análise de cenário de hipóteses para planejar melhor os melhores, piores e esperados resultados. A aplicação ajuda você a se preparar para o que você deve proteger e identificar as áreas a serem priorizadas, de acordo com seu contexto de negócios e risco.

2. Evitar: A maioria dos procedimentos operacionais é projetada para eficiência em vez de risco e conformidade. Muitas vezes, as empresas dependem excessivamente dos controles corretivas manuais, em vez dos controles preventivos automatizados. O aviso antecipado de riscos ou eventos adversos pode ser impedido por processos manuais e dados fragmentados. Tais práticas podem prejudicar sua resposta a eventos desastrosos.

   . Resiliência operacional a aplicação pode orientar você no estabelecimento de controles suficientes que reduzem a probabilidade de possíveis problemas a tempo de mitigá-los com eficácia. Com atividades de risco e conformidade incorporadas ao seu trabalho diário, as operações funcionam sem problemas com menos esforços. Processos e políticas inteligentes ajudam você a desbloquear novas eficiências. O monitoramento contínuo aciona uma resposta imediata e direcionada a incidentes.

3. Responder/recuperar: Muitas empresas estão organizadas de tal forma que não conseguem responder a eventos adversos de forma rápida ou segura. A comunicação interna ou com fornecedores e fornecedores é ruim. Decisões em fração de segundo podem piorar a situação, especialmente quando as informações estão incompletas ou desatualizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planos de continuidade criados usando Resiliência operacional a aplicação pode ajudar a evitar uma escalação fora de controle de um incidente. Um plano de recuperação pré-aprovado e testado prepara você para responder às situações com eficácia, reduz os riscos e melhora o tempo de recuperação.

4. Resiliência operacional significa que você pode se recuperar de desastres de forma rápida e fácil. No entanto, quando esses eventos ocorrem, eles não são vistos com frequência como oportunidades de aprendizado. Mas eles são. Se você olhar para eles dessa forma, você tem a chance de melhorar suas medidas de proteção e responder efetivamente ao próximo evento. Aprender com esses eventos e adaptar-se pode levar a impactos minimizados e recuperação mais rápida.

   Eventos adversos, como incêndio, condições climáticas extremas, pandemias ou violações de dados, ofereça lições sobre o que poderia funcionar melhor. . Resiliência operacional a aplicação pode ajudar você a coletar dados, avaliar resultados e enviar conclusões para suas equipes. A visibilidade do passado fornece aos líderes de negócios uma visão de melhor desempenho operacional no futuro.

Benefícios do Resiliência operacional

. Resiliência operacional a aplicação oferece os seguintes benefícios:

Benefícios	Recursos	Usuários
Analise a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios.	Realizar avaliação de importância e tolerância a impacto	Resiliência operacional gerentes e usuários
Execute uma análise de cenário em Resiliência operacional espaço.	Conduzir uma análise de cenário	Resiliência operacional gerentes e usuários
Atestar automaticamente os serviços de negócio em Resiliência operacional espaço.	Certificação de serviços usando autocertificação	Resiliência operacional gerentes e usuários
Adicione um problema, solicitação de mudança, incidente e indisponibilidade em Resiliência operacional espaço.	Criando ou adicionando um problema	Resiliência operacional gerentes e usuários
Adicione ou remova uma vulnerabilidade operacional em Resiliência operacional espaço.	Gestão de Vulnerabilidade operacional	Resiliência operacional gerentes e usuários

Tema Coral

Coral agora é o tema padrão para Espaço de continuidade de negócios. Este tema fornece uma aparência e sensação fresca, com ilustrações neutro para melhorar a experiência do usuário. Uma opção de tema escuro está disponível para experiências na Web e em dispositivos móveis.

Dependências de chave para Resiliência operacional

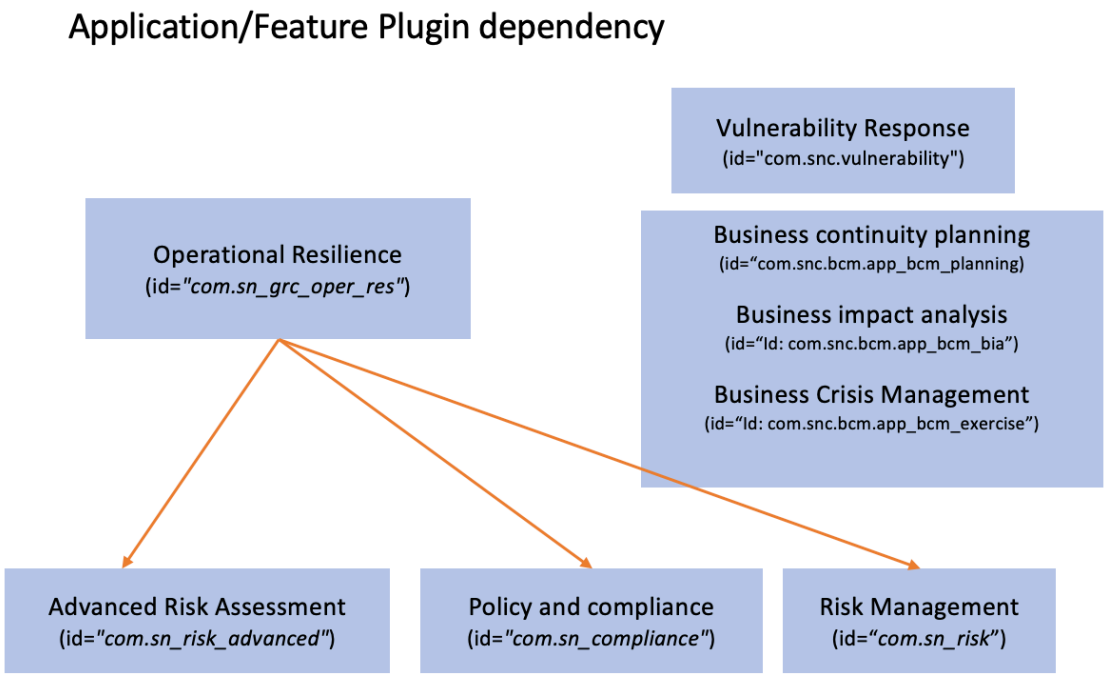
Antes de instalar o. Resiliência operacional, você deve instalar o necessário GRC aplicações em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra o. Resiliência operacional hierarquia, obrigatório GRC e opcional GRC aplicações que você pode adicionar ao painel de emissão de relatórios.

Resiliência operacional hierarquia de aplicações



Plug-ins obrigatórios e opcionais para Resiliência operacional

. Resiliência operacional a aplicação (com.sn_grc_oper_res) está disponível no ServiceNow Store. Os plug-ins a seguir são necessários (dependências rígidas) para Resiliência operacional.

1. GRC: Elementos comuns de espaço (com.sn_grc_workspace)
2. Perfis de GRC (com.sn_grc)
3. GRC: Gestão de casos principais (com.sn_grc_case_mgmt)
4. Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config)
5. Registro de dados (com.sn_app_grc_data_registry)
6. GRC: Componentes comuns compartilhados de risco (com.irm-shared-common-components)
7. Modelos de documentos (com.snc.app-document-templates)

Os plug-ins a seguir são opcionais (dependências flexíveis) para Resiliência operacional.

1. GRC: Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance)
2. Risco avançado (com.sn_risk_advanced)
3. GRC: Gestão de riscos (com.sn_risk)
4. GRC: Planejamento de continuidade de negócios (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
5. GRC: Análise de impacto nos negócios (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
6. GRC: Gestão de crises (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
7. Resposta a vulnerabilidades (com.snc.vulnerability)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo das aplicações instaladas em sua instância, você pode exibir os relatórios no Resiliência operacional painel de emissão de relatórios.

Modelo de dados de serviço comum para Resiliência operacional

A partir da versão 20,1.x, o. Resiliência operacional o aplicativo oferece suporte ao mais recente Modelo de dados de serviço comum(CSDM). CSDM é a estrutura de dados que os administradores usam ao configurar ServiceNow® produtos e aplicações. Garante que os itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos sejam definidos e armazenados corretamente no relevante Configuration Management Database (CMDB) tabelas.

Sobre Modelo de dados de serviço comum(CSDM)

. Modelo de dados de serviço comum(CSDM oferece uma estrutura robusta para definir e gerenciar serviços e dados relacionados a serviços de negócios no Resiliência operacional emissão de relatórios. Implementar este modelo ajuda as organizações a atingir os seguintes objetivos.

- Defina e gerencie serviços, serviços de negócios e interfaces.
- Identificar e gerenciar riscos, controles e incidentes.
- Desenvolver e manter planos de continuidade de negócios.
- Ofereça suporte à resiliência operacional e à gestão do ambiente de controle.
- Habilite a tomada de decisões informada e a otimização de serviços.

Este modelo de dados garante que os serviços sejam de alta qualidade e alinhados com os objetivos gerais de negócios.

Benefícios do CSDM

. CSDM oferece vários benefícios importantes para as organizações.

1. Gestão de serviços aprimorada: Ao definir e gerenciar serviços, serviços de negócios e interfaces, as organizações podem garantir uma entrega de serviço/serviço de negócio eficiente e eficaz.
2. Aprimorado Resiliência operacional. CSDM o modelo aprimora a resiliência organizacional identificando e gerenciando riscos, controles e incidentes, o que permite uma resposta rápida e recuperação de interrupções.
3. Tomada de decisão informada: Ao fornecer uma visão abrangente dos serviços de negócios, riscos e controles, o. CSDM o modelo facilita a tomada de decisões informadas e a otimização de serviços.

Esses benefícios ajudam as organizações a atingir seus objetivos estratégicos, aumentar a satisfação do cliente e manter uma vantagem competitiva em um ambiente de negócios dinâmico.

Sobre o Modelo de dados de serviço comum

. Modelo de dados de serviço comumé o modelo de dados padrão para todos os produtos que usam o. Configuration Management Database (CMDB).

ServiceNow AI Platform® produtos, aplicações e recursos são CSDM em conformidade, o que significa que todos eles têm acesso idêntico ao subjacente CSDM modelo de dados. Esse acesso compartilhado aprimora muito os recursos de suas aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações adicionais sobre CSDM pode ser encontrado em CSDM em poucas palavras e. Fórum da Comunidade .

Para obter a lista de reprodução de todos os vídeos, consulte Lista de reprodução de todos os vídeos do CSDM .

Destaques de CSDM para Resiliência operacional

O modelo de dados integrado anteriormente não era compatível com ofertas de serviço e serviços de aplicações. Mais recente CSDM o modelo agora inclui suporte para ofertas de serviço e serviços de aplicações.

Tabelas e pilares de preparação

. Resiliência operacional A aplicação usa a tabela Hierarquia de entidade, [sn_grc_m2m_profile_profile], para salvar relacionamentos hierárquicos. Por exemplo, se um registro tiver upstream_profile Como um serviço de negócios (BS) e. downstream_profile Como uma oferta de serviço (SO), indica que o serviço de negócio (BS) se conecta diretamente à oferta de serviço (SO) no CSDM modelo de dados.

O pilar Processo de serviço é a tabela primária para todas as tabelas de preparação no Resiliência operacional. Outras tabelas de preparação herdam o campo de perfil dela.

Referências de serviços de negócio (BS), ofertas de serviço (SO), processos de negócio (BP) e serviços de aplicações (AS) são adicionadas à tabela [sn_oper_res_profile].

Para obter mais informações sobre as tabelas relevantes para CSDM modelo de dados, consulte Tabelas relevantes para CSDM. Para obter informações sobre os pilares, consulte Guia Visão geral dos pilares.

CSDM fluxo de trabalho de dados e exibições de modelo de negócios

. CSDM o modelo oferece uma estrutura para avaliar e aprimorar o ambiente de geração de relatórios e resiliência de uma organização, aplicável a várias exibições de modelo de negócios. ServiceNow® os produtos são CSDM consciente, e o deles Configuration Management Database (CMDB) os dados são organizados de acordo com CSDM aproveitando esta estrutura para melhorar a funcionalidade.

CSDM fluxo de trabalho de dados

Integração CSDM fluxo de trabalho de dados com Resiliência operacional usa dados de várias fontes para apoiar a avaliação e a melhoria do ambiente de controle. Esta é uma visão geral de alto nível do fluxo de trabalho de dados.

Coleta de dados

Colete dados de várias fontes, incluindo:

- Sistemas de gestão de risco (por exemplo, registros de risco, avaliações de risco)
- Sistemas de gestão de incidentes (por exemplo, relatórios de incidentes, análise de causa raiz)
- Gestão de continuidade de negócios (GCN) (por exemplo, análise de impacto nos negócios, planos de recuperação)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conformidade e dados regulatórios (por exemplo, relatórios de auditoria, requisitos regulatórios)
- Dados operacionais (por exemplo, principais indicadores de desempenho (KPIs), métricas)

Integração de dados

Integre dados de várias fontes em um repositório centralizado ou depósito de dados, usando técnicas como:

- Mapeamento e transformação de dados
- Normalização e normalização de dados
- Verificações e validação de qualidade de dados

Análise de dados

Analise os dados integrados para executar as tarefas:

- Identificar riscos de resiliência operacional e deficiências de controle
- Avaliar a eficácia dos controles e processos
- Avalie o impacto das interrupções nas operações de negócios
- Identifique tendências e padrões nos dados de resiliência operacional

CSDM integração

Use os dados analisados para oferecer suporte a CSDM processos:

- Avaliação de risco e definição do objetivo de controle
- Identificação e documentação da atividade de controle
- Avaliação e testes de controle
- Correção e planejamento de ação corretiva

Emissão de relatórios e visualização

Forneça recursos de emissão de relatórios e visualização para executar as seguintes tarefas:

- Comunique resiliência operacional e. CSDM informações para as partes interessadas
- Apoiar a tomada de decisões e a priorização de ações
- Monitorar o andamento e rastrear os principais indicadores de desempenho (KPIs)

Seguindo o fluxo de trabalho de dados, as organizações podem executar as tarefas a seguir.

- Integre resiliência operacional e. CSDM dados para oferecer suporte a uma avaliação abrangente do ambiente de controle
- Identificar e mitigar os riscos de resiliência operacional
- Melhorar a eficácia dos controles e processos
- Melhore a continuidade dos negócios e a resiliência
- Apoiar a tomada de decisões informadas e a priorização de ações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta abordagem orientada por dados permite que as organizações gerenciem proativamente a resiliência operacional e garantam um ambiente de controle robusto que ofereça suporte aos seus objetivos gerais.

Visualizações do modelo de negócios

CSDM fornece uma estrutura que pode ser aplicada a várias exibições de modelo de negócios, conforme mostrado nos exemplos a seguir.

1. Exibição de processo: Avalie e melhore o ambiente de controle para processos de negócios específicos, como relatórios financeiros, compras ou integração de cliente.
2. Exibição funcional: Avalie o ambiente de controle para áreas funcionais específicas, como finanças, RH ou TI.
3. Exibição de entidade: Avalie o ambiente de controle de entidades individuais ou subsidiárias em uma organização maior.
4. Exibição multifuncional: Avalie o ambiente de controle para processos interfuncionais, como gestão de riscos, conformidade ou auditoria interna.
5. Exibição corporativa: Avalie o ambiente de controle em toda a organização para garantir uma estrutura de controle consistente e eficaz.

Em cada uma dessas exibições, o CSDM o modelo pode ajudar as organizações a executar as tarefas a seguir.

- Identificar e avaliar riscos
- Definir e documentar objetivos e atividades de controle
- Avaliar a eficácia do controle
- Promover uma cultura de melhoria contínua

Aplicando o. CSDM para diferentes exibições de modelo de negócios, as organizações podem se beneficiar das seguintes atividades:

- Identificar e mitigar riscos em vários níveis
- Melhorar a eficiência e a eficácia do processo
- Melhorar a conformidade e a adesão regulatória
- Garanta um ambiente de controle consistente em toda a organização

Essa abordagem flexível, junto com o uso de configurações de nó principal, permite que as organizações personalizem suas CSDM implementação para atender às suas necessidades específicas de negócio, garantindo um ambiente de controle robusto e eficaz.

Para obter informações sobre como configurar as configurações do nó principal, consulte Configuração dos nós principais.

Para obter informações sobre coleta Resiliência operacional dados alinhados com CSDM modelo, consulte Coletando dados alinhados com o mais recente CSDM configuração e. Exibições de página principal e painel.

Configuração dos nós principais

A partir da versão 20,1.x, as configurações do nó principal, compatíveis com Estrutura de relação de dados estão disponíveis com Resiliência operacional para definir cadeias de acúmulo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

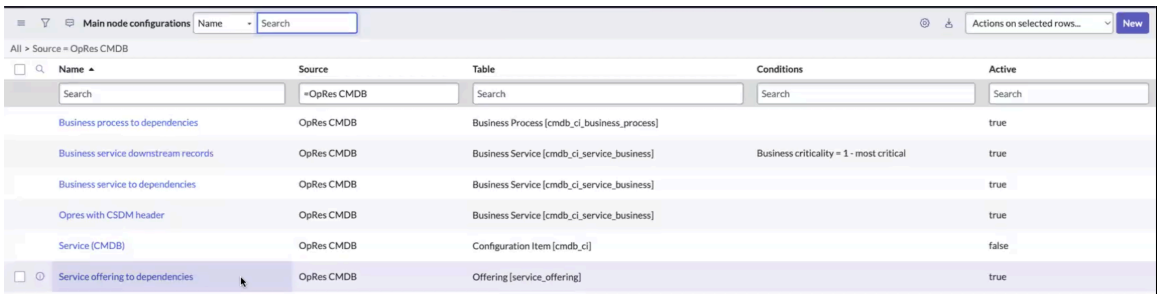
dependência. Resiliência operacional os administradores configuram os tipos de entidade e os pilares, geram as entidades e estabelecem relacionamentos entre diferentes CSDM objetos. Após a conclusão desta configuração, os dados do CMDB obtido em Resiliência operacional exibindo dependências acumuladas no Espaço exibir.

. Estrutura de relação de dados(sn_grc_rel_config) a aplicação fornece a estrutura subjacente para recuperar dados do CMDB. As configurações do nó principal em Resiliência operacional ofereça suporte a diferentes exibições de negócios no CSDM modelo. Os relacionamentos definidos na configuração do nó principal se alinham com os relacionamentos especificados em CSDM modelo.

Configurações do nó principal incluídas com a versão de base

As configurações do nó principal estão incluídas com Resiliência operacional versão de base. As seguintes configurações de nó principal, com a origem sendo o CMDB Opres, são enviadas prontas para uso:

- Processo de negócios para dependências
- Serviço de negócios para registros downstream
- Serviço de negócios para dependências
- Opres com cabeçalho CSDM
- Serviço (CMDB)
- Ofertas de serviço para dependências



Nota: As configurações do nó principal são totalmente personalizáveis e, para cada configuração, você pode definir seus relacionamentos de nó na lista relacionada Configuração de relacionamento de nó. Para obter mais informações sobre como atualizar as configurações de relacionamento de nó, consulte Crie o registro de configuração de relacionamento de nó.

1. Opres com configuração de cabeçalho CSDM para serviços de negócio: A configuração de cabeçalho Opres com CSDM define os relacionamentos para um serviço de negócios e é usada principalmente por novos clientes.

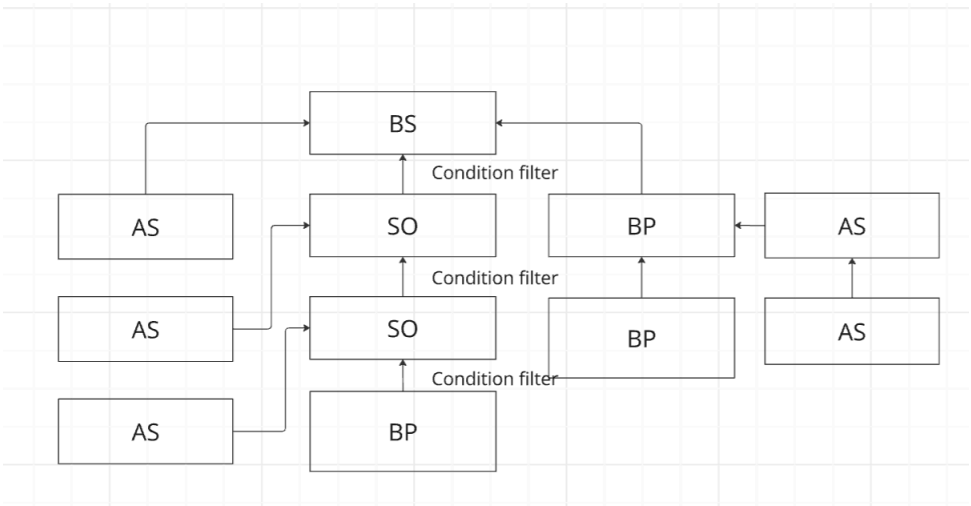
   Esta configuração define os relacionamentos diretos e indiretos entre os seguintes objetos:

   a. Serviços de aplicação
   b. Processos de negócios
   c. Serviços de negócio
   d. Ofertas de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir ilustra a estrutura da configuração do cabeçalho Opres com CSDM, disponível como uma versão de base em Resiliência operacional. Um serviço de negócios pode ter relacionamentos configurados com um ou mais serviços de aplicações, ofertas de serviço e processos de negócios. Quando as entidades são geradas e os trabalhos agendados são executados, as dependências são obtidas e acumuladas para o serviço de negócios primário. A configuração oferece suporte a vários níveis de dependências, conforme mostrado no exemplo.



Para obter mais informações sobre a configuração do cabeçalho Opres com CSDM, consulte Opres com configuração do nó principal do cabeçalho CSDM.

2. Serviço (CMDB Configuração para serviços: O Serviço (CMDB) define os relacionamentos de um serviço e é usada principalmente por clientes existentes. Ele oferece suporte a apenas um nível de dependência, como um serviço primário com um serviço secundário, um processo ou uma dependência. Um serviço secundário pode ter um processo e uma dependência (como dep2 ou dep4, conforme mostrado no exemplo) e um processo pode ter uma dependência (como dep3, conforme mostrado na hierarquia de exemplo).



Para obter mais informações sobre o Serviço (CMDB), consulte Configuração do nó principal do serviço (CMDB).

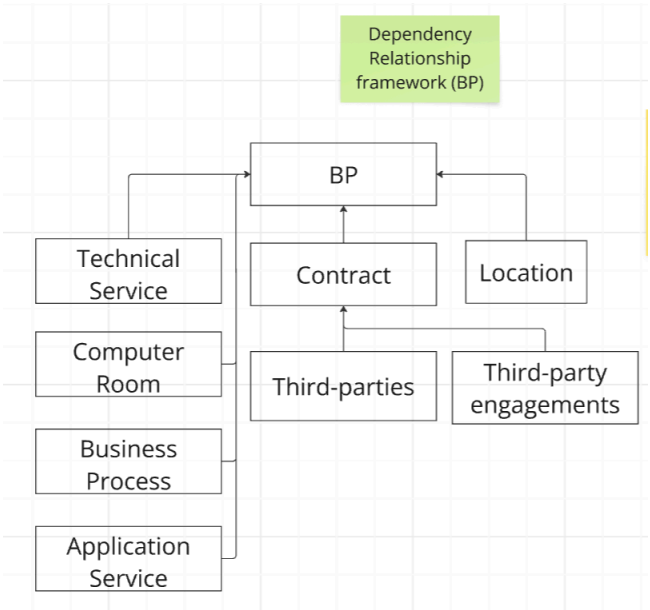
3. Configurações de dependência:

   As configurações de dependência definem os relacionamentos para dependências relacionadas a serviços de negócios, processos de negócios e ofertas de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Processo de negócios para dependências: A configuração Processo de negócios para dependências define os relacionamentos de um processo de negócios com suas dependências. O diagrama a seguir mostra a estrutura de relacionamento de dependência para um processo de negócios, disponível como uma versão base em Resiliência operacional. Um processo de negócios pode ter relacionamentos com serviços de aplicações, outros processos de negócios, serviços técnicos, contratos, terceiros, e muito mais. Quando as entidades são geradas e os trabalhos agendados são executados, as dependências são obtidas e acumuladas para o processo de negócios primário.

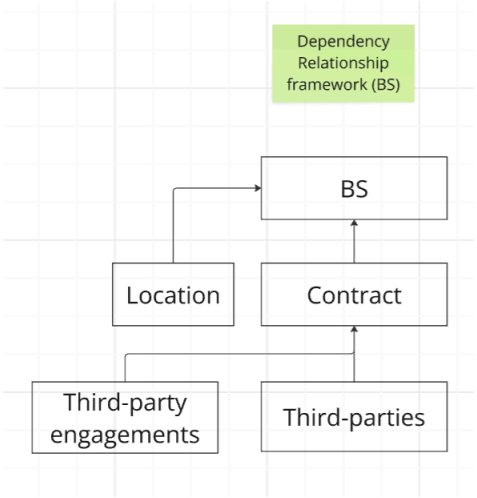


Para obter mais informações sobre a configuração Processo de negócios para dependências, consulte Configuração do nó principal do processo de negócios para dependências.

b. Serviço de negócios para dependências: A configuração Serviço de negócios para dependências define os relacionamentos de um serviço de negócios com suas dependências. O diagrama a seguir ilustra a estrutura de relacionamento de dependência para um serviço de negócios, disponível como uma versão base em Resiliência operacional. Um serviço de negócios pode ter relacionamentos com locais, contratos, terceiros, compromissos de terceiros e muito mais. Quando as entidades são geradas e os trabalhos agendados são executados, as dependências são obtidas e acumuladas para o serviço de negócios primário.

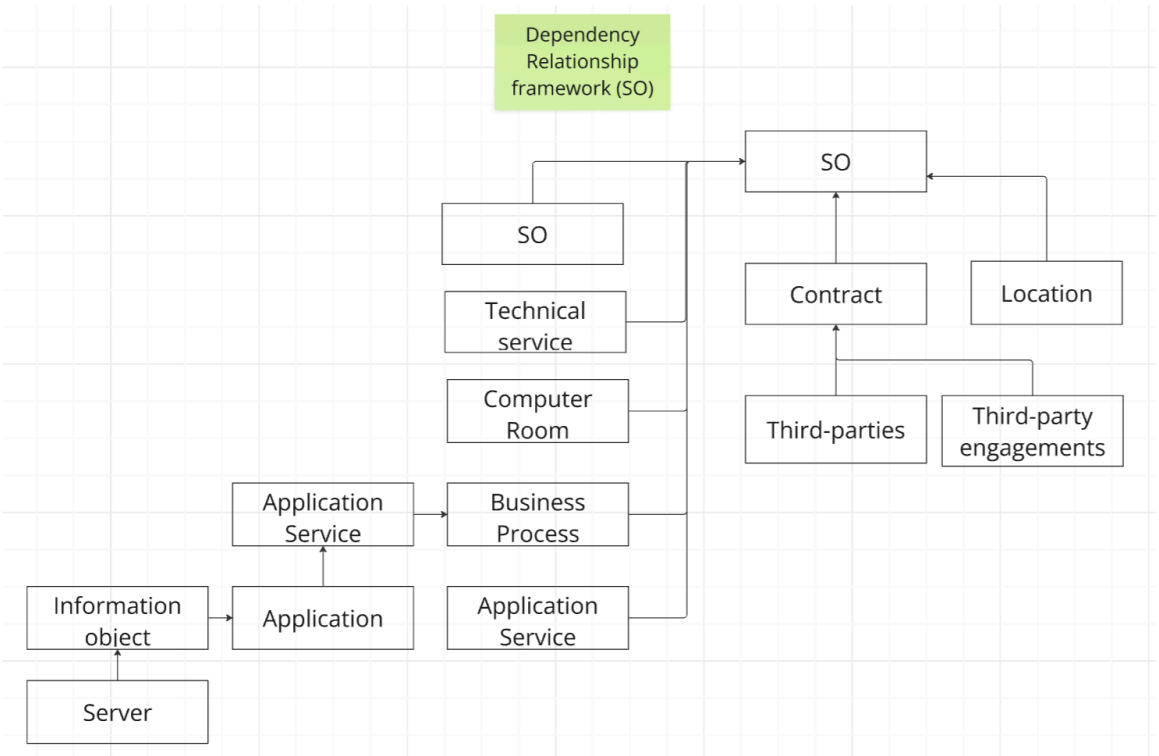
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre a configuração do serviço de negócios para dependências, consulte Configuração do nó principal do serviço de negócios para dependências.

c. Oferta de serviço para dependências: A configuração Oferta de serviço para dependências define os relacionamentos de uma oferta de serviço com suas dependências. O diagrama a seguir mostra a estrutura de relacionamento de dependência para as ofertas de serviço, disponível como uma versão base em Resiliência operacional. Uma oferta de serviço pode ter relacionamentos com serviços de aplicações, outros processos de negócios, serviços técnicos, contratos, terceiros, e muito mais. Quando as entidades são geradas e os trabalhos agendados são executados, as dependências são obtidas e acumuladas para a oferta de serviço primária.

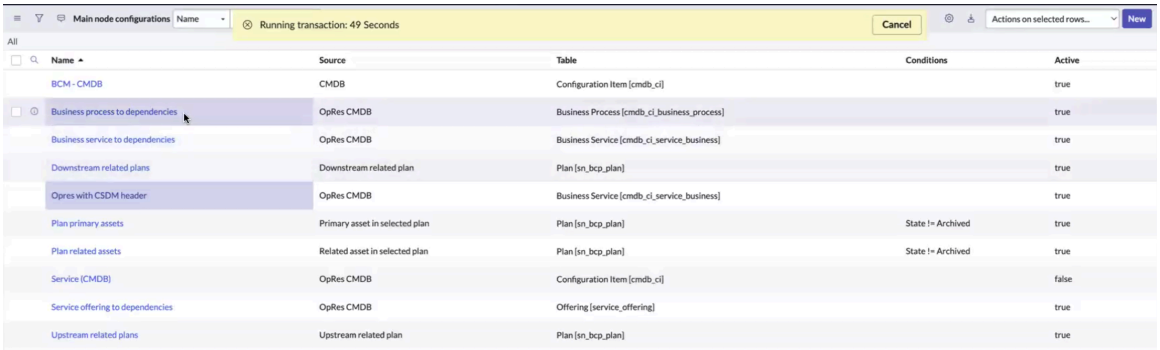


Para obter mais informações sobre a configuração Oferta de serviço para dependências, consulte Configuração do nó principal da oferta de serviço para dependências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configurações de dependência do BCM: Quando Gestão de continuidade de negócios a aplicação está instalada em uma instância, GCN as dependências relacionadas são obtidas em Resiliência operacional aplicação. As configurações do nó principal relacionadas a. GCN, Como BCM-CMDB, plano relacionado a downstream, Planejar ativos primários, Planejar ativos relacionados, e planos relacionados ascendentes são mostrados no exemplo.



Name	Source	Table	Conditions	Active
BCM - CMDB	CMDB	Configuration Item [cmdb_ci]		true
Business process to dependencies	OpRes CMDB	Business Process [cmdb_ci_business_process]		true
Business service to dependencies	OpRes CMDB	Business Service [cmdb_ci_service_business]		true
Downstream related plans	Downstream related plan	Plan [sn_bcp_plan]		true
Opres with CSDM header	OpRes CMDB	Business Service [cmdb_ci_service_business]		true
Plan primary assets	Primary asset in selected plan	Plan [sn_bcp_plan]	State != Archived	true
Plan related assets	Related asset in selected plan	Plan [sn_bcp_plan]	State != Archived	true
Service (CMDB)	OpRes CMDB	Configuration Item [cmdb_ci]		false
Service offering to dependencies	OpRes CMDB	Offering [service_offering]		true
Upstream related plans	Upstream related plan	Plan [sn_bcp_plan]		true

   Para obter mais informações sobre as configurações de dependência do BCM, consulte GCN Configurações do nó principal relacionadas a dependências.

Para obter informações sobre como coletar dados alinhados com o mais recente CSDM modelo, consulte Coletando dados alinhados com o mais recente CSDM configuração.

Depois de definir as configurações do nó principal, você deve garantir que as entidades sejam geradas em Resiliência operacional. Somente quando as entidades são geradas em Resiliência operacional E os relacionamentos são criados nas configurações do nó principal, CMDB os dados podem ser trazidos para Resiliência operacional para emissão de relatórios.

Relacionamentos entre CSDM objetos

Você pode configurar relacionamentos entre vários CSDM Objetos como serviços de negócio, ofertas de serviço, processos de negócios e serviços de aplicações usando as configurações de nó principal. A tabela [sn_grc_m2m_profile_profile] serve como tabela de origem para estabelecer esses relacionamentos.

Estabelecer relacionamentos entre diferentes objetos

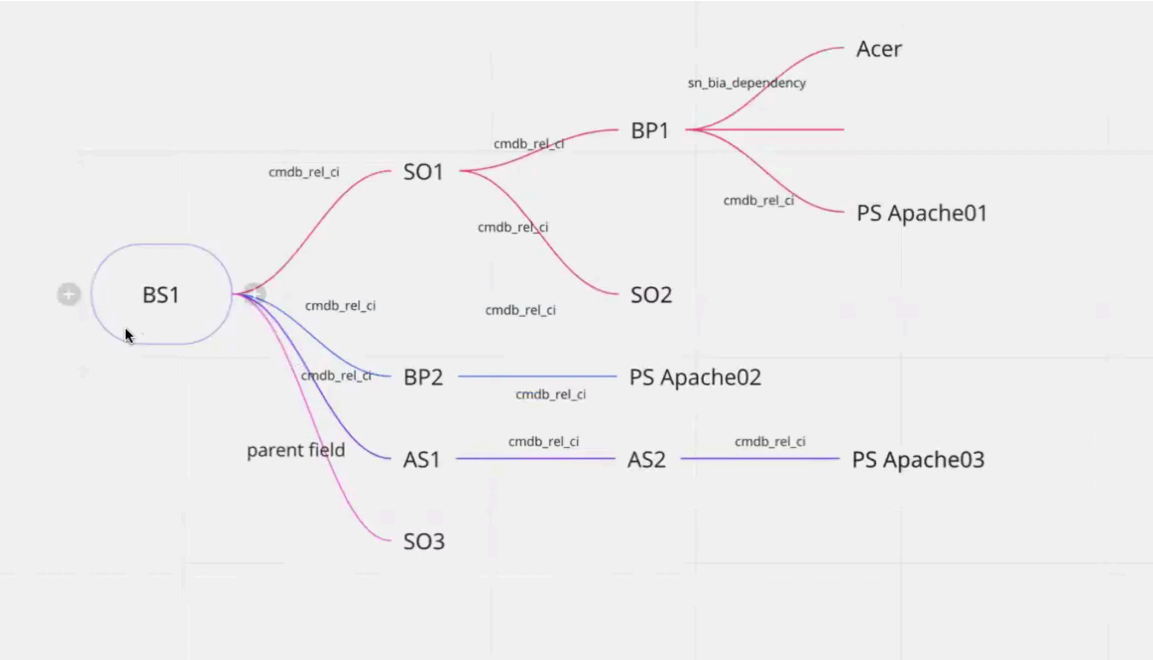
Para ilustrar os relacionamentos entre diferentes CSDM Considere o exemplo a seguir de um serviço de negócios (BS1).

O serviço de negócios (BS1) inclui os seguintes objetos, conforme mostrado no exemplo.

- Oferta de serviço (SO1)
- Processo de negócios (BP2)
- Serviço de aplicações (AS1)
- Oferta de serviço (SO3)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



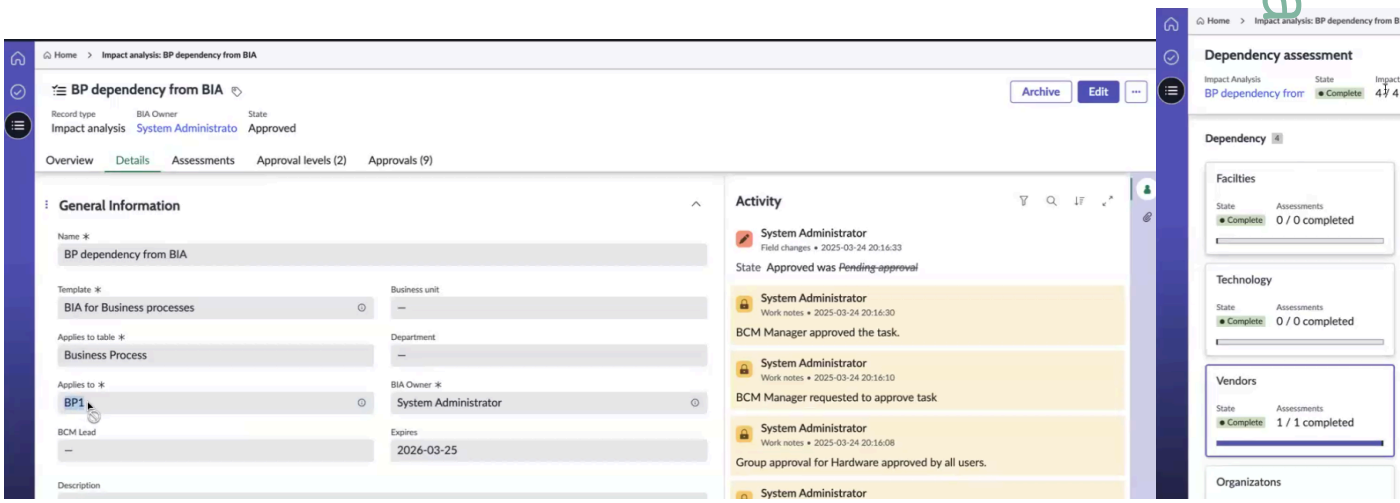
A Oferta de serviço (SO1) está relacionada ao Processo de negócios (BP1) e à Oferta de serviço (SO2). BP1 tem as seguintes dependências:

- Acer
- PS apache01

BP2 tem uma dependência do PS apache02. AS1 tem uma dependência do AS2 e o AS2 tem uma dependência do PS apache03.

Nota: Ao definir as configurações do nó principal, você deve garantir que as entidades estejam configuradas em Resiliência operacional. Relacionamentos podem ser estabelecidos entre somente quando essas entidades existem CSDM e, em seguida, os dados são trazidos para Resiliência operacional para emissão de relatórios.

. **Aplica-se a.** O campo em uma análise de impacto nos negócios (BIA) mostra o objeto que tem a dependência. O exemplo mostra que o processo de negócios (BP1) tem Acer como dependência.

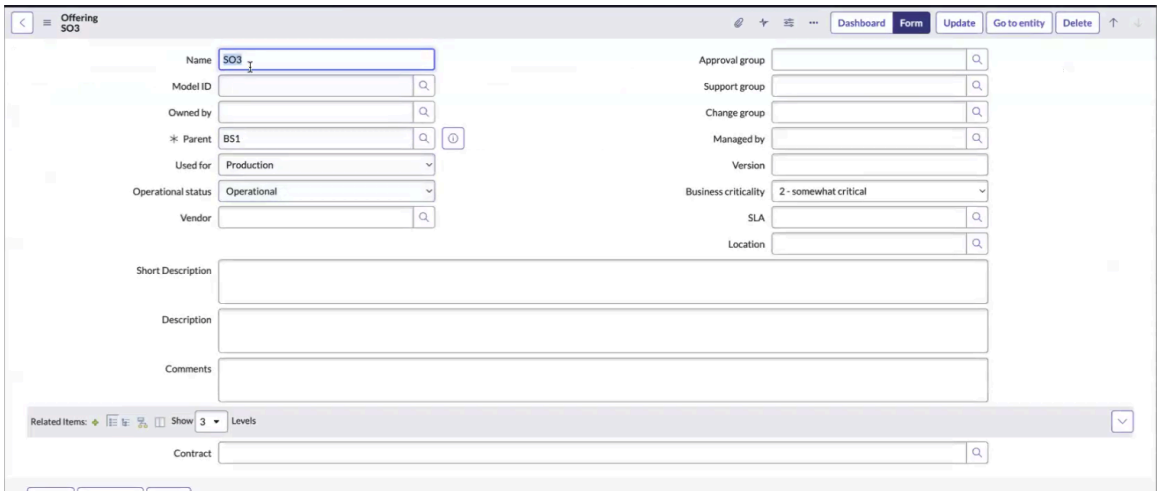


A dependência também é trazida do **Primário** campo em Resiliência operacional para as ofertas de serviço e serviços de aplicações. Por exemplo, o primário da oferta de serviço (SO3) é o

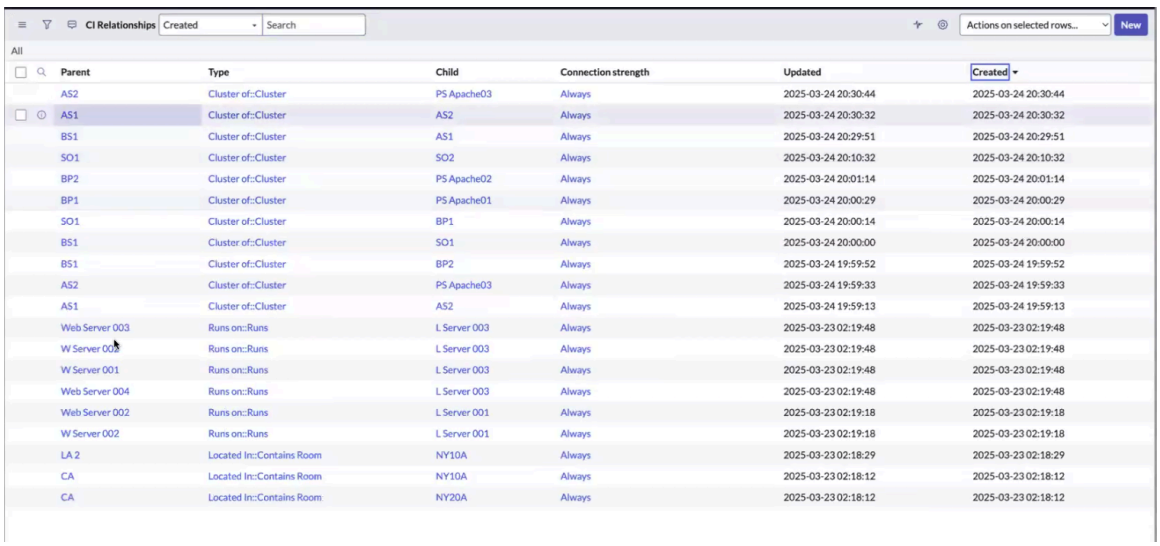
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviço de negócios (BS1). Portanto, quando o trabalho agendado é executado, ele busca SO3 como um relacionamento configurado para o serviço de negócios (BS1).



. CMDB Os relacionamentos, conforme mostrado no exemplo, são mantidos na tabela Relacionamentos de IC [cmdb_rel_ci].



Para trazer esses relacionamentos Resiliência operacional, Você deve usar as configurações do nó principal. Para obter mais informações, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

Você pode estabelecer os seguintes relacionamentos entre objetos, como serviços de negócio, ofertas de serviço e processos de negócios.

Estabelecer relacionamentos

Entidade	Relacionamentos
Serviços de negócio	• Oferta de serviço para um serviço de negócios: BS -> SO1, SO2 • Processo de negócios para um serviço de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estabelecer relacionamentos

Entidade	Relacionamentos
	• Serviço de aplicações para um serviço de negócios • Dependências de um serviço de negócios
Ofertas de serviço	• Processo de negócios para uma oferta de serviço • Serviço de aplicações para uma oferta de serviço • Dependências de uma oferta de serviço
Processos de negócios	• Serviço de aplicações para um processo de negócios • Dependências de um processo de negócios

O mesmo relacionamento pode ser aplicado e usado em vários formulários. Por exemplo, o relacionamento do processo de negócios pode ser usado nos formulários Serviço de negócio e Oferta de serviço.

Para obter informações sobre as configurações do nó principal, consulte Configuração dos nós principais.

Configuração da Resiliência operacional

Configure o. Resiliência operacional aplicação para identificar riscos, controles com falha, monitorar serviços e processos e garantir uma resiliência completa da sua organização.

Resiliência operacional visão geral da configuração

Uma configuração típica do Resiliência operacional a aplicação consiste nas seguintes etapas:

1. Baixe o. Resiliência operacional em sua instância. Para obter instruções, consulte Instalar Resiliência operacional aplicação.
2. Configuração do pilar: Configure os pilares em Resiliência operacional. Você também pode adicionar novos pilares ou modificar os pilares existentes, mas sugere-se manter os pilares que vêm com o sistema de base. Para obter informações, consulte Configure os pilares.
3. Tipo de entidade e configuração de filtro de entidade: Ative os tipos de entidade e os filtros de entidade. Para obter informações, consulte Configure tipos de entidade e filtros de entidade.
4. Configurações do nó principal: Atualize as configurações do nó principal que estão disponíveis com o sistema de base ou adicione mais configurações do nó principal. Para obter informações, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Propriedades: Configure as propriedades para atender às suas necessidades de negócios. Para obter informações, consulte Configurar propriedades do Resiliência operacional.
6. Personalização do painel: Personalize o painel adicionando ou removendo relatórios conforme necessário para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Usando o modelo de dados flexível e Exibições de página principal e painel.

Configurações do nó principal de amostra

Para criar novas configurações de nó principal no Resiliência operacional, consulte os seguintes exemplos de ponta a ponta:

- Para criar uma configuração de nó principal de amostra de Serviços para dependências, consulte Configuração de serviços de amostra para dependências.
- Para criar um serviço de aplicações para dependências de amostra de configuração do nó principal, consulte Exemplo de serviço de aplicações para configuração de dependências.
- Para configurar um fluxo de trabalho de ponta a ponta para um serviço de negócios e buscar CSDM dados de dependências e sinalizadores vermelhos para Resiliência operacional, consulte Fluxo de trabalho de ponta a ponta de amostra para serviços de negócio.
- Para configurar um fluxo de trabalho de ponta a ponta para um serviço e buscar CSDM dados de dependências e sinalizadores vermelhos para Resiliência operacional, consulte Fluxo de trabalho de ponta a ponta de amostra para serviços.

Para outras tarefas gerais de configuração administrativa, consulte Concluir tarefas administrativas gerais.

Instalar Resiliência operacional aplicação

Instale o. GRC: Resiliência operacional aplicação do ServiceNow Store e execute-o em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre GRC: Resiliência operacional Aplicação (ID da aplicação: sn_oper_res) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.
   As dependências da aplicação são instaladas por padrão.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser carregá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** .

   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Nota: Se você não selecionar **Carregar dados de demonstração** para uma aplicação da loja durante a instalação, os dados de demonstração não estão disponíveis para instalação do **Gerenciador de aplicações** mais tarde. Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo na Base de conhecimento HI.

5. Selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Atribuir Resiliência operacional funções para seus usuários

Atribua as funções apropriadas aos usuários do Resiliência operacional aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o. Resiliência operacional aplicação bem-sucedida, você deve atribuir funções relevantes aos usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Clique no nome de um usuário.
3. Clique em **Funções** guia.
4. Clique em **Editar**.
5. Mova as funções que você deseja atribuir ao usuário do lado da coleção para a Lista de funções e clique em **Salvar** .
6. Repita essas etapas para cada um de seus usuários.
   Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Configurar pilares, tipos de entidade e gerar entidades

Crie tipos de entidade e pilares do Espaço de resiliência operacional e geram as entidades com base na configuração em Resiliência operacional aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

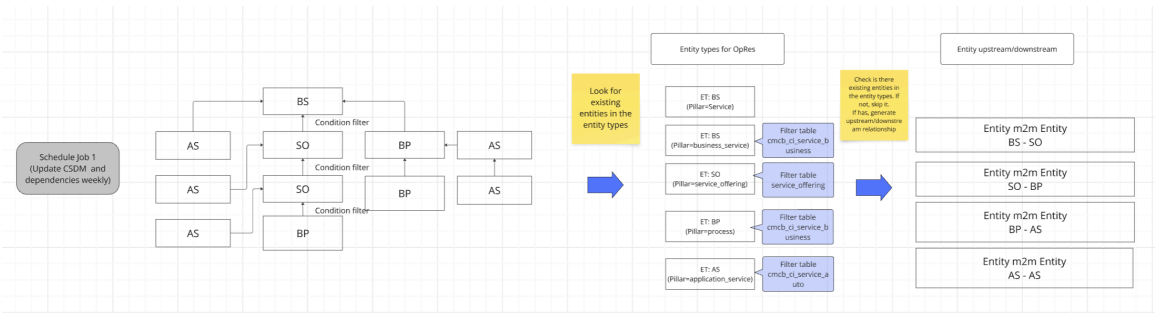
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Como um Resiliência operacional administrador, você deve executar as seguintes tarefas:

1. Ative os tipos de entidade necessários.
2. Ative os filtros de entidade necessários.
3. Crie novos pilares e tipos de entidade existentes ou atualize-os.
4. Gere entidades com base na configuração.

Resiliência operacional os gerentes podem criar ou atualizar os tipos de entidade, mas não podem excluir os tipos de entidade. As entidades podem ser adicionadas manualmente aos tipos de entidade ou Resiliência operacional os gerentes podem usar os filtros de entidade para criar entidades automaticamente. As entidades são necessárias para que os relacionamentos sejam criados ao executar o trabalho agendado.

. CMDB mudanças de relacionamento e há entidades em ambos os lados do CMDB relacionamento, o relacionamento da entidade é criado no Resiliência operacional lado. No entanto, se um relacionamento de entidade for criado ou excluído, essas mudanças não serão refletidas em CMDB.

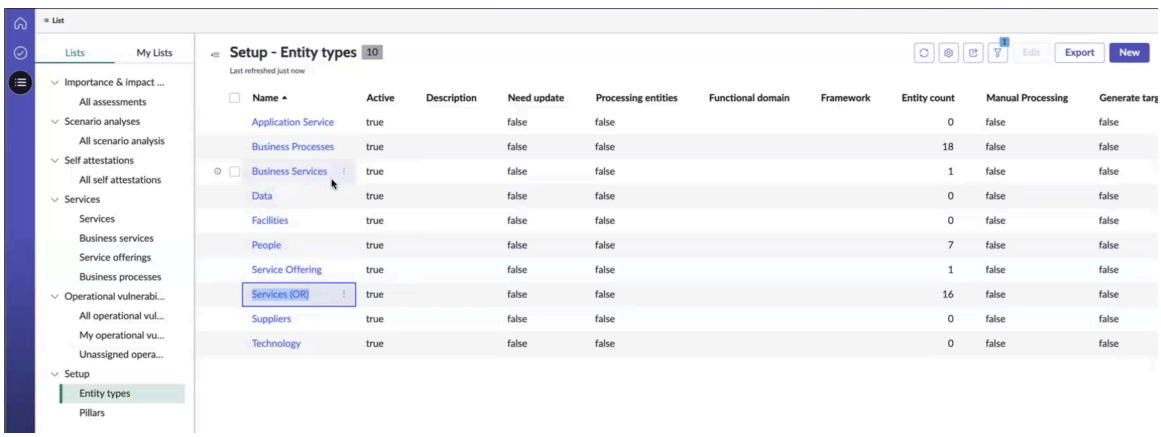


Nota: Se o relacionamento mudar no CMDB ele cria o relacionamento em uma hierarquia de entidade, mas exclui o relacionamento antigo na hierarquia de entidade. Pode ser necessário excluir o relacionamento antigo manualmente na hierarquia da entidade.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Pilares | Tipos de entidade** módulo.

Os tipos de entidade são exibidos na exibição de lista.



Para serviços, use o tipo de entidade Serviços (OU). Para serviços de negócio, use o tipo de entidade Serviços de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Os tipos de entidade Serviços (OR), Serviços de negócio e Processos de negócio estão associados à principal CSDM Pilares, que são usados pelo Opres com a configuração de cabeçalho do CSDM. Portanto, você não deve mudar os tipos de entidade Serviços (OU), Serviços de negócio e Processos de negócio. Você só pode adicionar, atualizar ou excluir os seguintes tipos de entidade.

a. Serviços de aplicação

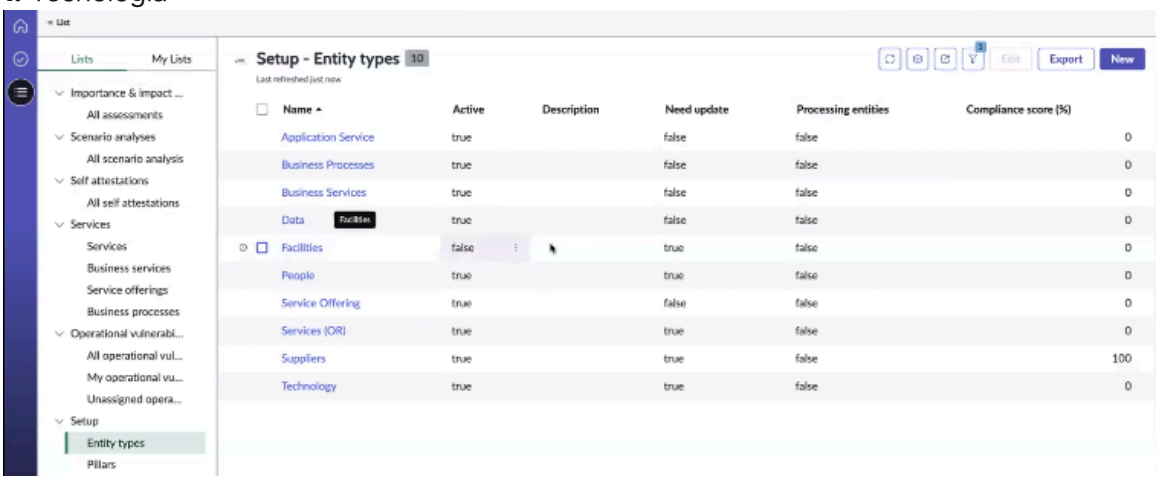
b. Dados

c. Instalações

d. Pessoas

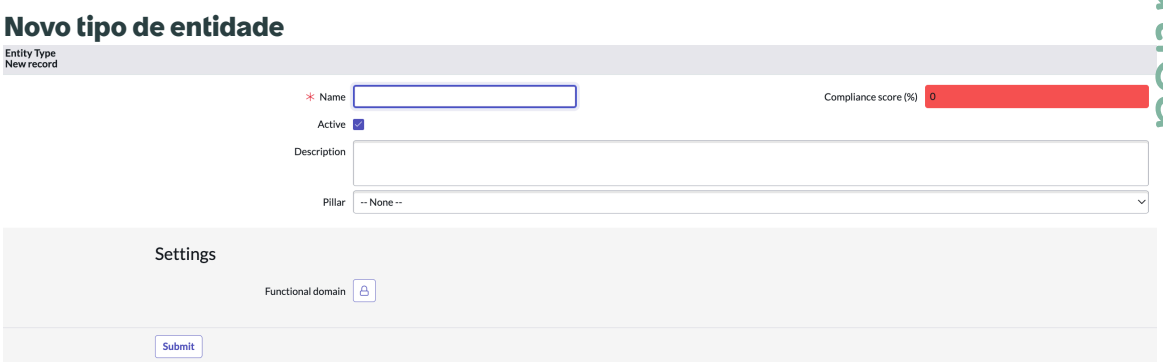
e. Fornecedores

f. Tecnologia



2. Para criar um tipo de entidade, selecione **Novo** Na exibição Tipos de entidade.

3. Para criar um tipo de entidade, retorne à tela Tipos de entidade e selecione **Novo** .



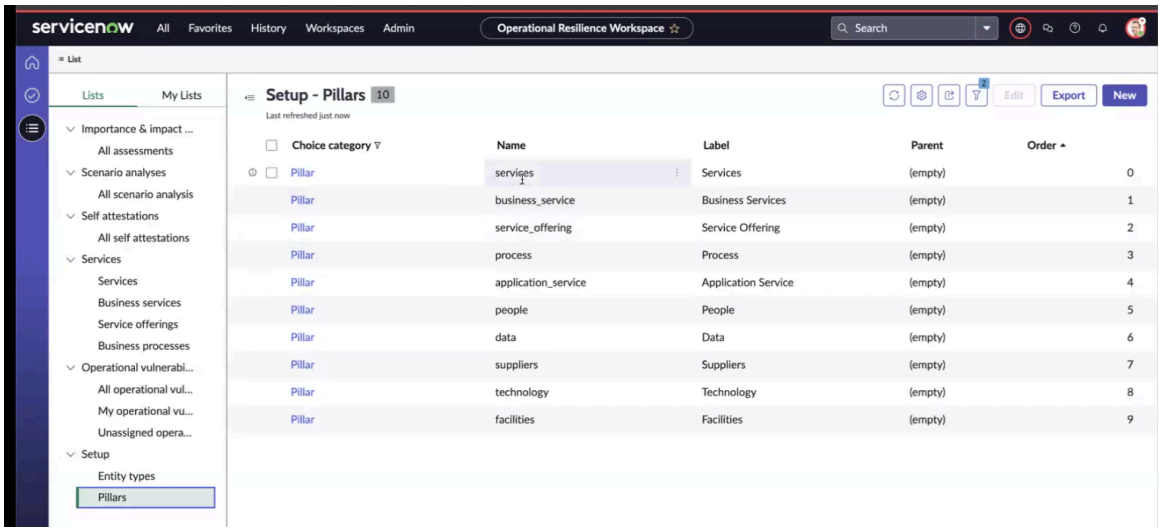
Para obter informações sobre os campos, consulte Formulário Novo registro de tipo de entidade.

4. Para criar um pilar a partir de Resiliência operacional aplicação, selecione **Novo** Na exibição de pilares.

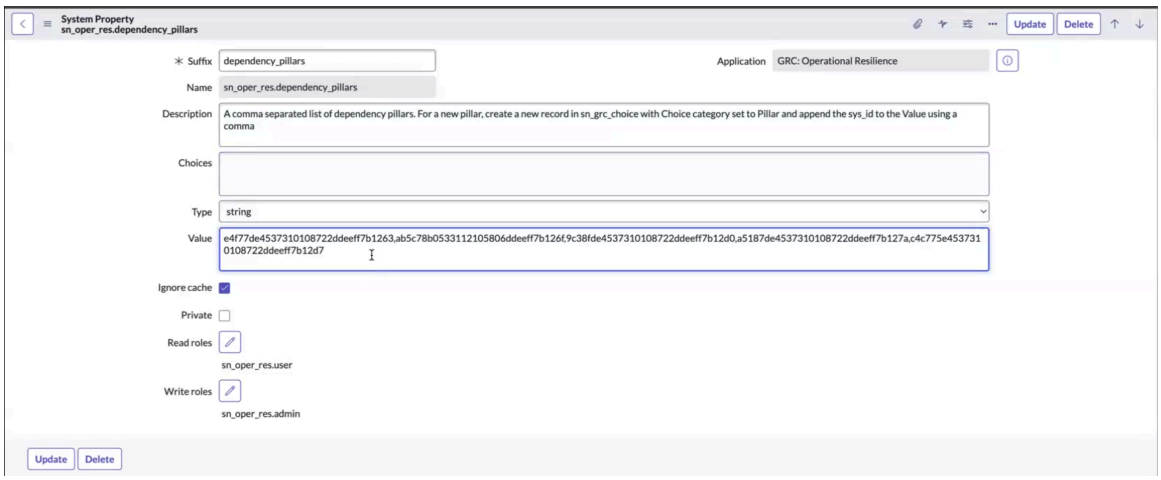
Nota: Principal CSDM Os pilares (usados por Opres com o cabeçalho CSDM na configuração do nó principal) e os pilares suplementares são mostrados no exemplo a seguir. Principal CSDM Os pilares são Serviços, Serviços de negócio, Oferta de serviço e Processo. Os pilares de suporte são Serviço de aplicações, Pessoas, Dados, Fornecedores, Tecnologia, e Instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você excluir um pilar existente e adicionar um pilar, deverá atualizar a propriedade Pilares manualmente no **Valor** campo.



5. Para criar um pilar, selecione **Novo** .

   O registro de escolha do GRC é mostrado no exemplo.

   Para obter informações sobre os campos, consulte GRC Formulário Escolhas.

Registro de escolha de GRC para criar um pilar



Nota: Você pode criar tipos de entidade e pilares e gerar entidades a partir de Espaço ou IU principal(UI16). Depois que os tipos de entidade, pilares e entidades estiverem configurados, conclua as tarefas administrativas necessárias restantes, conforme descrito em Concluir tarefas administrativas gerais E prossiga para configurar as configurações do nó principal.

O que Fazer Depois

Para concluir as tarefas administrativas necessárias restantes, consulte as outras seções em Concluir tarefas administrativas gerais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar as configurações do nó principal, consulte Configuração dos nós principais.

Configure os pilares

Configure o pilar usando IU principal(UI16) na Resiliência operacional aplicação. Em seguida, você pode definir as áreas principais relevantes para sua entidade de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se você configurou os tipos de entidade e os pilares do Espaço exibição na etapa anterior (Configurar pilares, tipos de entidade e gerar entidades), você pode ignorar esta etapa e prosseguir para Configuração dos nós principais.

. Resiliência operacional O sistema de base inclui os pilares predefinidos, como Tecnologia, Instalações, Pessoas, Serviços, Processos, e fornecedores. Você pode criar um pilar ou usar o pilar predefinido para seu requisito de negócios.

Os seguintes pilares foram adicionados às tabelas: Serviço de aplicações, Oferta de serviço, Serviços de negócio e Dados.

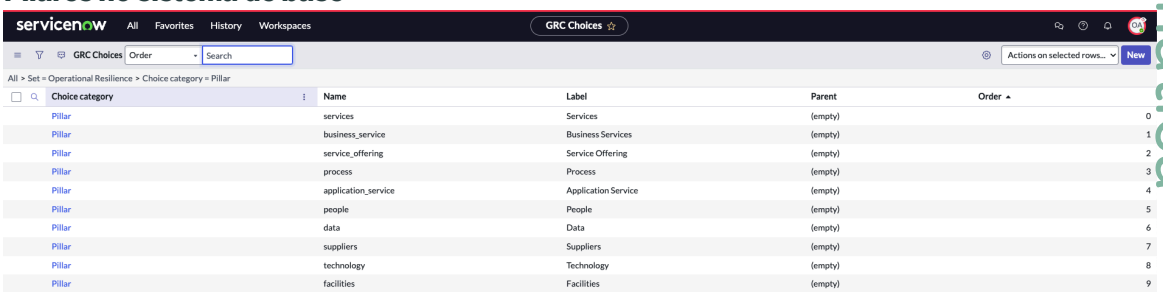
Para que os pilares funcionem, os tipos de entidade são usados para criar as entidades necessárias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Pilares**.

   O exemplo a seguir mostra os pilares no sistema de base. Para cada um dos pilares, um tipo de entidade padrão é incluído no sistema de base. Por exemplo, o pilar Tecnologia tem o tipo de entidade Tecnologia pré-selecionado.

   Pilares no sistema de base

Choice category	Name	Label	Parent	Order
Pillar	services	Services	(empty)	0
Pillar	business_service	Business Services	(empty)	1
Pillar	service_offering	Service Offering	(empty)	2
Pillar	process	Process	(empty)	3
Pillar	application_service	Application Service	(empty)	4
Pillar	people	People	(empty)	5
Pillar	data	Data	(empty)	6
Pillar	suppliers	Suppliers	(empty)	7
Pillar	technology	Technology	(empty)	8
Pillar	facilities	Facilities	(empty)	9

   A partir da versão 20,0.x, os seguintes tipos de entidade foram adicionados às tabelas:

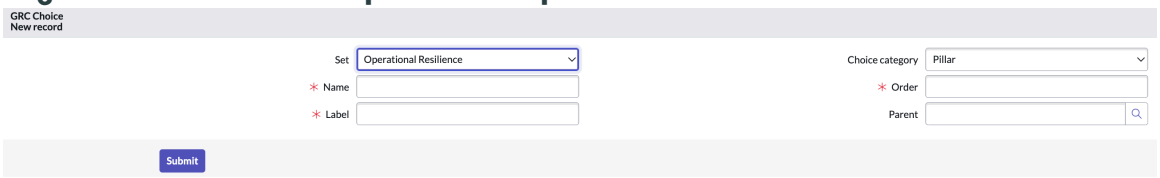
   - Serviço de aplicações
   - Oferta de serviços
   - Serviços de negócio
   - Dados

2. Para criar um pilar, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de escolha de GRC para criar um pilar



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte GRC Formulário Escolhas.
4. Selecione **Enviar**.

GRC Formulário Escolhas

Use GRC Formulário Escolhas para configurar um pilar para definir as áreas principais da sua entidade de negócios.

GRC Formulário Escolhas

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

GRC Formulário Escolhas

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição definida como Resiliência operacional.
Nome	Nome ao qual o pilar pertence, como Processo, Fornecedores, Tecnologia, Instalações, Pessoas, e processos.
Rótulo	Rótulo do pilar exibido na IU.
Categoria de opção	Categoria definida como **Pilar** por padrão.
Ordem	Ordem para o pilar.
Primário	Entidade primária associada ao pilar selecionado.

Configure tipos de entidade e filtros de entidade

Configure o tipo de entidade e o filtro de entidade usando IU principal(UI16) na Resiliência operacional aplicação. ELE permite que você defina os dados relevantes para sua entidade de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se você configurou os tipos de entidade e os pilares do Espaço exibição na etapa anterior (Configurar pilares, tipos de entidade e gerar entidades), você pode ignorar esta etapa e prosseguir para Configuração dos nós principais.

Uma entidade em Governança, risco e conformidade pode ser uma pessoa, um processo, um departamento, uma aplicação ou um objeto. Um tipo de entidade em Governança, risco e conformidadeé um grupo de entidades que têm atributos semelhantes.

O formulário de tipo de entidade em Resiliência operacional a aplicação é pré-configurada com um filtro de entidade que define os dados de uma entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar os tipos de entidade predefinidos que são fornecidos com o sistema de base ou criar um tipo de entidade dependendo do requisito de negócios. Você pode operar Resiliência operacional usando esses tipos de entidade conforme enviados, edite-os conforme necessário ou crie tipos de entidade.

Para criar uma entidade a partir de um registro existente, selecione **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** Ação de IU, que adiciona o registro de entidade ao tipo de entidade.

Nota: Como um Resiliência operacional administrador, você deve executar as seguintes tarefas:

1. Ative os tipos de entidade necessários.
2. Ative os filtros de entidade necessários.
3. Crie novos pilares e tipos de entidade existentes ou atualize-os.
4. Gere entidades com base na configuração.

. Resiliência operacional os gerentes não podem criar os tipos de entidade, mas podem atualizar os tipos de entidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Tipos de entidade**.
   A partir da versão 20,1.x, os seguintes tipos de entidade foram adicionados às tabelas:
   - Serviço de aplicações
   - Oferta de serviços
   - Serviços de negócio
   - Dados
2. Selecione **Nome** de um registro de tipo de entidade e exiba seus detalhes.

   Em Tipos de entidade, uma combinação de filtros de entidade é usada para selecionar as entidades nos tipos de entidade. Por padrão, todos os tipos de entidade e filtros de entidade estão inativos na aplicação. Você pode ativar os tipos de entidade e os filtros de entidade com base em suas necessidades.

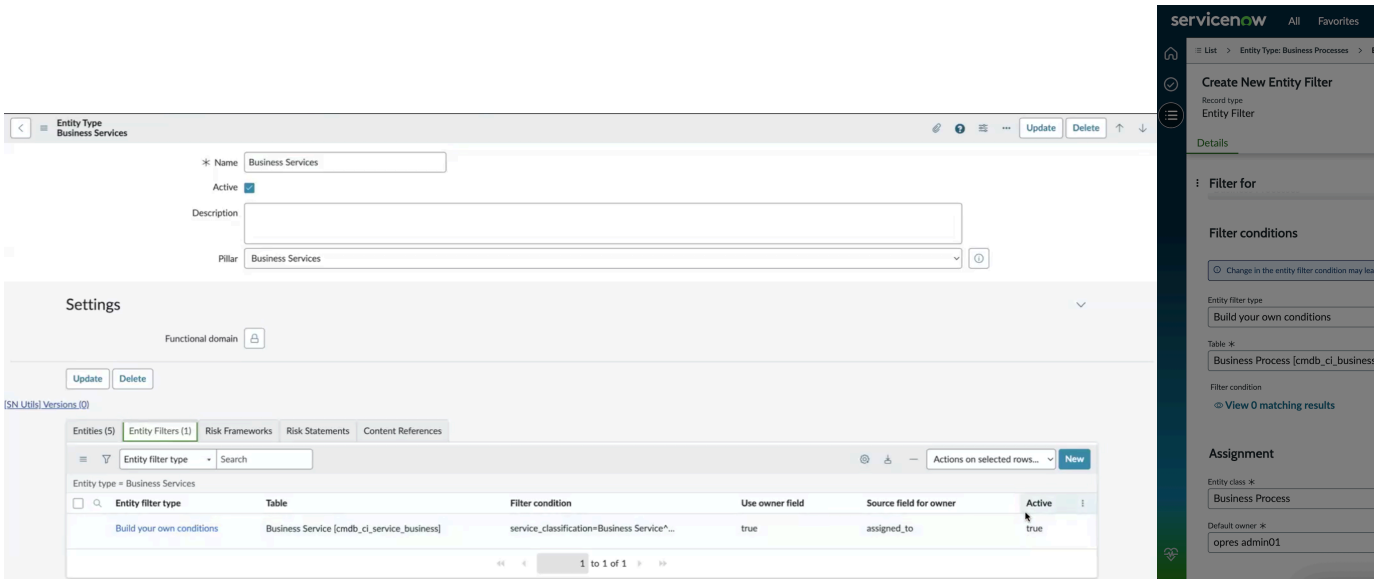
   Nota: Os tipos de entidade padrão são usados para extrair dados para os pilares da aplicação.

3. Para atualizar a condição do filtro, selecione a lista relacionada Filtros de entidade e selecione **Crie suas próprias condições** .

   A lista relacionada Filtros de entidade e **Crie suas próprias condições** as opções são mostradas no exemplo.

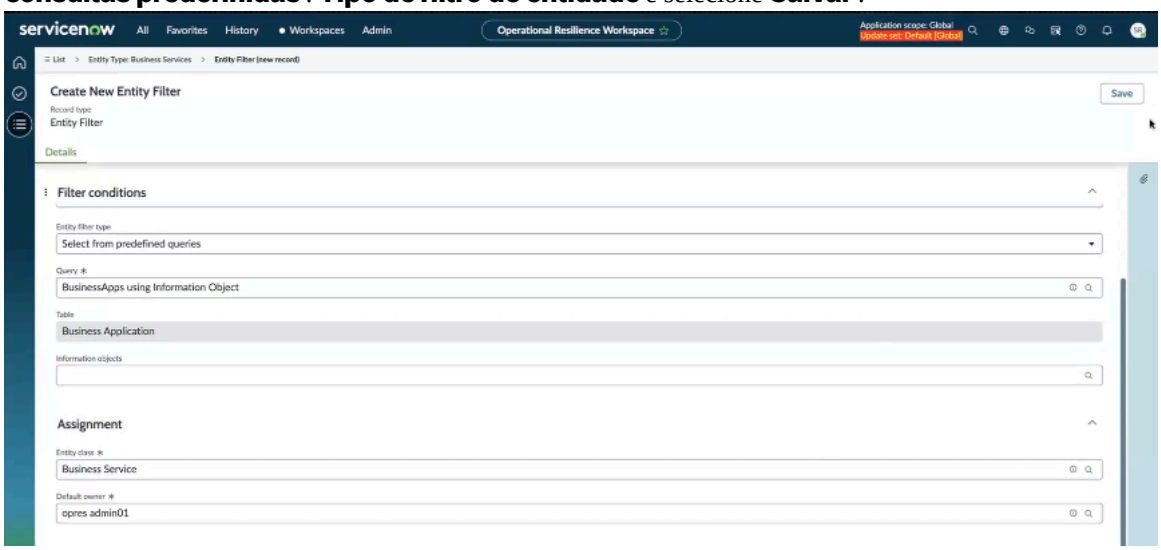
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O filtro de entidade é usado para definir a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição no Resiliência operacional aplicação. A condição de filtro requer que o campo de classificação de serviço esteja definido como "Serviço de negócios e operação" e que o status operacional do serviço seja "Operacional". Essas condições determinam se um tipo de entidade pode ter registros de entidade.

4. Para usar uma consulta predefinida em vez de criar suas próprias condições, escolha **Selecione a partir de consultas predefinidas** . **Tipo de filtro de entidade** e selecione **Salvar** .

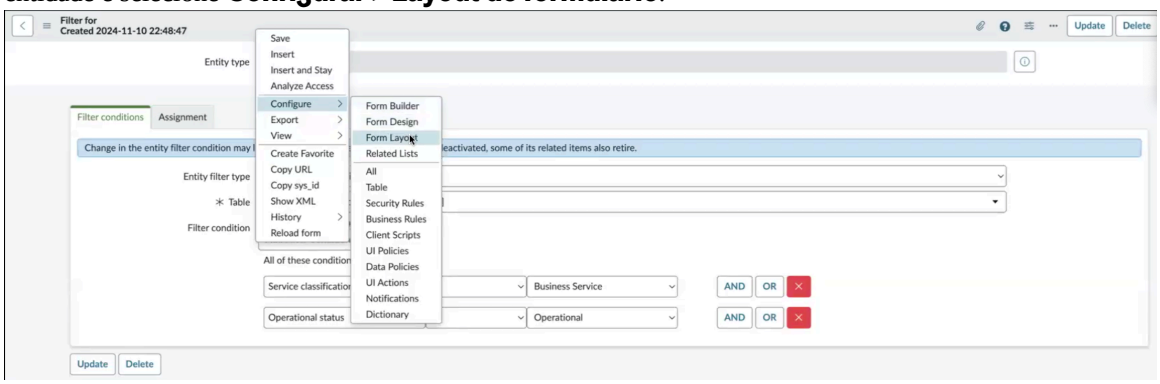


5. Verifique a lista relacionada ao filtro de entidade no formulário para os tipos de entidade Serviço de negócios e Serviço de aplicações.
   Você pode verificar se os filtros selecionados são aplicados às entidades.
6. Para criar um tipo de entidade, retorne à tela Tipos de entidade e selecione **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Novo registro de tipo de entidade.
8. Selecione **Enviar**.
   O tipo de entidade recém-definido é listado na tela Tipos de entidade.
9. Para ativar filtros de entidade diretamente na página Filtros de entidade, conclua as etapas a seguir.

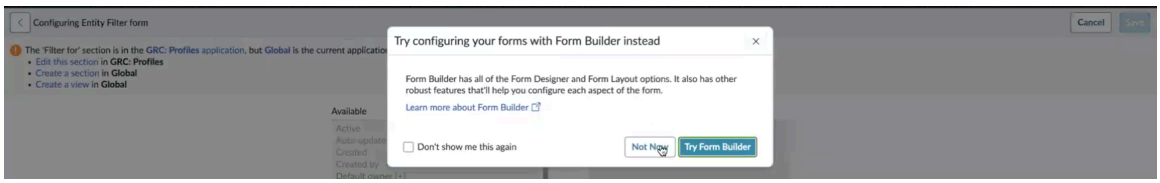
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

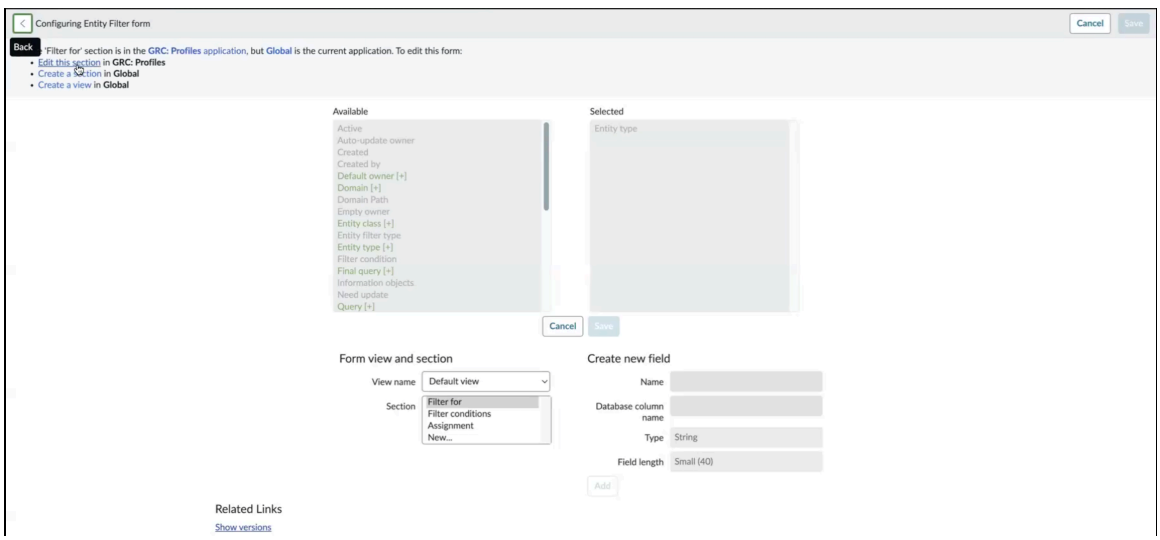
a. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho da página no registro Filtro de entidade e selecione **Configurar > Layout do formulário**.



Se você vir a opção de experimentar o Construtor de formulário, poderá selecionar **Agora não** .



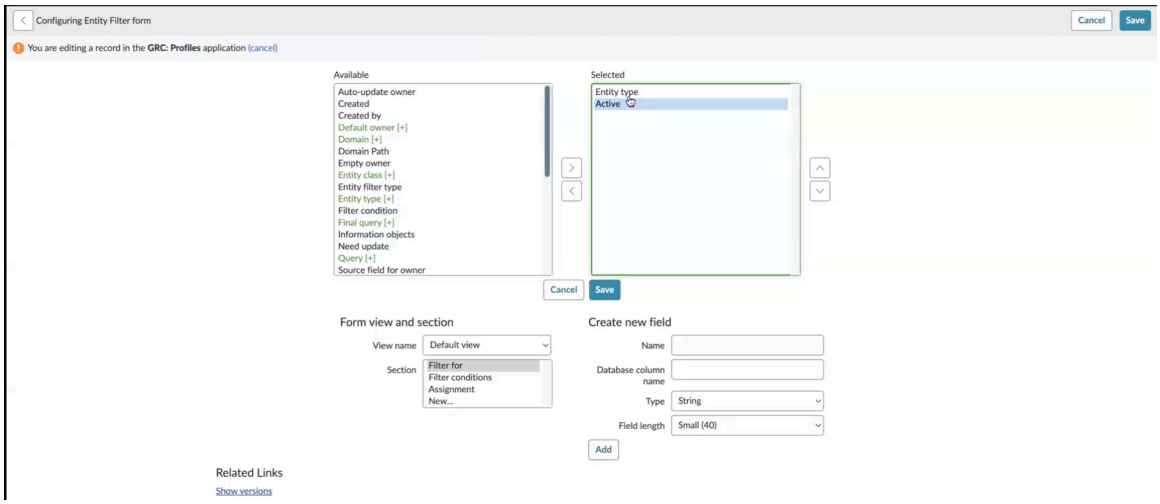
Você pode selecionar **Edite esta seção** No formulário "Configurando filtro de entidade" para que a lista do seletor seja exibida.



b. Na lista de seleção "Disponível" à esquerda, selecione **Ativo** E use a seta para a direita para mudá-lo para a lista "Selecionado".

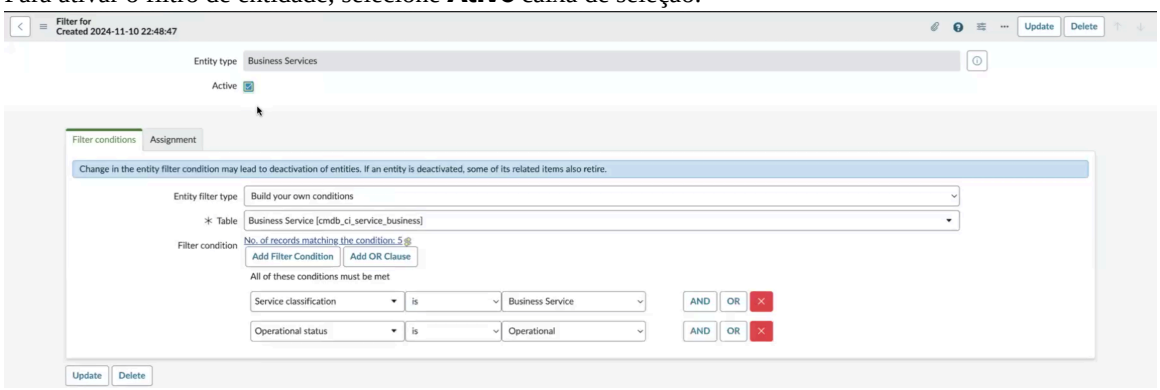
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Selecione **Save** (Salvar).
Na página Filtro de entidade, uma caixa de seleção com o rótulo Ativo é exibida.

d. Para ativar o filtro de entidade, selecione **Ativo** caixa de seleção.



Quando essa mudança é feita para um filtro de entidade, todos os outros registros na lista de filtros de entidade têm a opção Ativo definida como **Verdadeiro** por padrão.

O que Fazer Depois

Defina as configurações do nó principal para que Configuration Management Database (CMDB) os dados podem ser obtidos em Resiliência operacional para emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte Configuração dos nós principais.

Formulário Novo registro de tipo de entidade

Use o formulário Novo registro de tipo de entidade para criar um tipo de entidade dependendo do seu requisito de negócios.

Formulário Novo registro de tipo de entidade

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Novo registro de tipo de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade, como Processos de negócios, Serviços ou Instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de tipo de entidade

Campo	Descrição
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de pontuação de conformidade para o tipo de entidade conforme definido em Gestão de políticas e conformidade aplicação. Campo preenchido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar o tipo de entidade como ativo.
Descrição	Descrição do tipo de entidade.
Pilar	Categoria que é usada para organizar seus dados de risco e à qual um tipo de entidade é atribuído. As opções disponíveis são as seguintes: • **Serviços** • **Processo** • **Fornecedores** • **Tecnologia** • **Instalações** • **Pessoas**
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da entidade, por exemplo, Conformidade de risco e TI.

Crie o registro de configuração do nó principal

Crie o registro de configuração do nó principal para buscar dados Resiliência operacional para emissão de relatórios. As configurações do nó principal estão disponíveis com o sistema de base. Você pode usar as configurações de nó principal existentes ou criar novas configurações de nó principal para suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações do nó principal definem como os dados de origem são vinculados, por exemplo, como uma tabela está relacionada a outra tabela. Você pode definir os relacionamentos das seguintes maneiras:

Direto

Pode ser por meio de um campo de referência direta em qualquer uma das tabelas ou por meio de uma tabela m2m .

Indireto

Se as tabelas não estiverem diretamente relacionadas, você poderá usar scripts para definir seu relacionamento. A opção de script oferece mais flexibilidade. No entanto, para a maioria dos casos de uso, a opção direta serve ao propósito.

Antes de criar o registro de configuração do nó principal, certifique-se de ter concluído os seguintes pré-requisitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

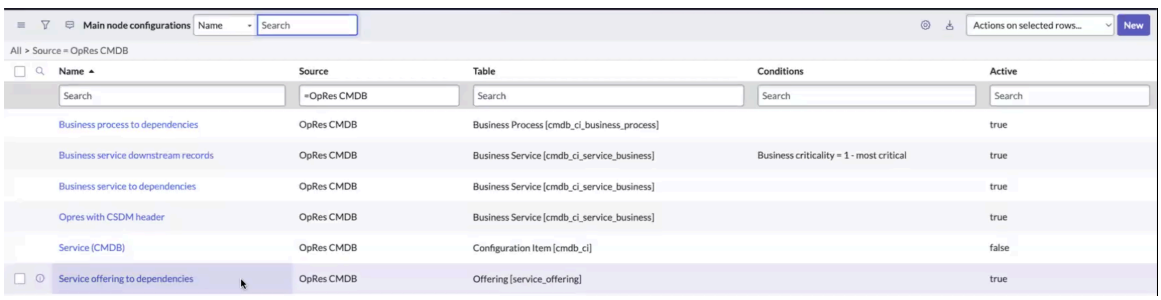
1. Você pode criar uma nova configuração de nó principal somente com a função sn_oper_res.admin.
2. Você concluiu as instruções de configuração listadas em Configuração da Resiliência operacional página.
3. . Estrutura de relação de dados(sn_grc_rel_config) a aplicação é instalada em sua instância por padrão.
4. As entidades são geradas em Resiliência operacional. Somente quando as entidades são geradas e os relacionamentos são criados nas configurações do nó principal, CMDB os dados podem ser trazidos para Resiliência operacional para emissão de relatórios.
5. Todas as configurações de nó principal com a origem como **CMDB de Opres** executado em paralelo.
6. Para habilitar a emissão de relatórios, certifique-se de que as entidades sejam geradas e os relacionamentos sejam estabelecidos nas configurações do nó principal. Os dados só podem ser trazidos para emissão de relatórios após a conclusão dessas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais**.

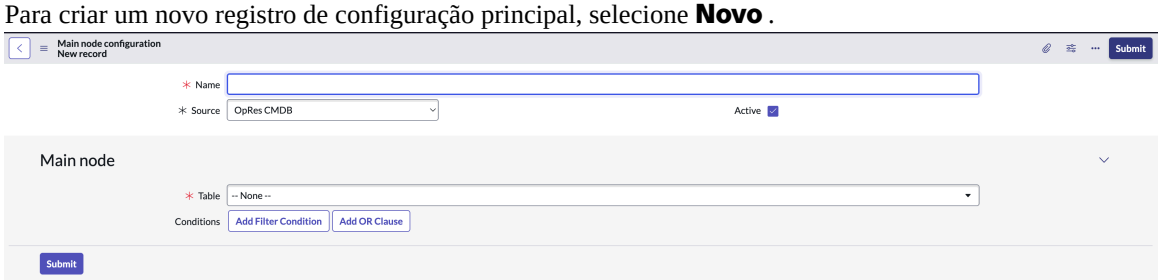
   Nota: Para que a configuração do nó principal seja selecionada pelo trabalho agendado, sua origem deve ser **CMDB de Opres** e seu status deve ser **Verdadeiro** (**Ativo**).

   A versão base de Resiliência operacional Inclui as seguintes configurações de nó principal.



   Você pode atualizar uma configuração de nó principal existente ou definir uma configuração totalmente nova em sua instância.

2. Para criar um novo registro de configuração principal, selecione **Novo** .



   O formulário Configuração do nó principal é exibido.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos os campos no formulário, consulte Formulário de configuração do nó principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Adicione o nome da configuração.

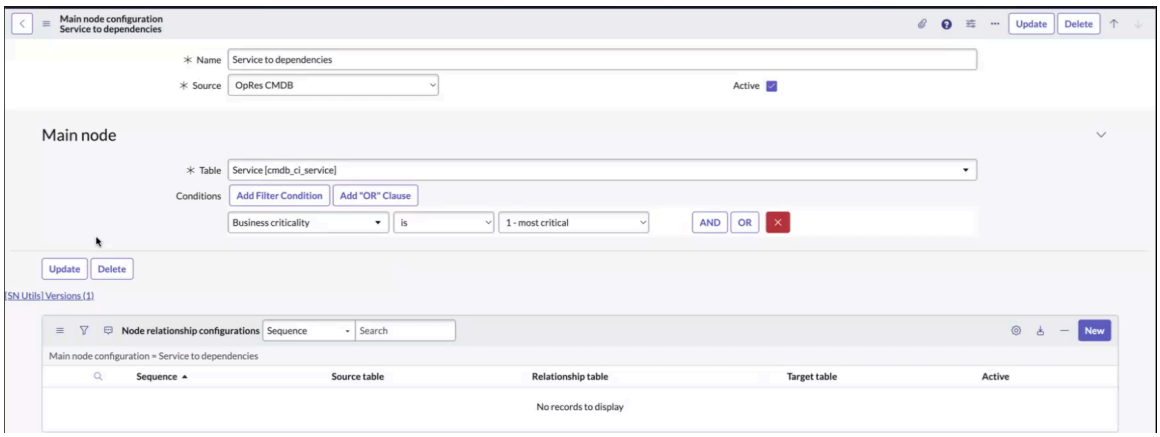
b. Para usá-lo no Resiliência operacional trabalho agendado, selecione a origem como **CMDB de Opres** e defina o status como **Verdadeiro** .

c. Selecione a tabela a partir da qual você deseja que a hierarquia comece, por exemplo, Serviço.

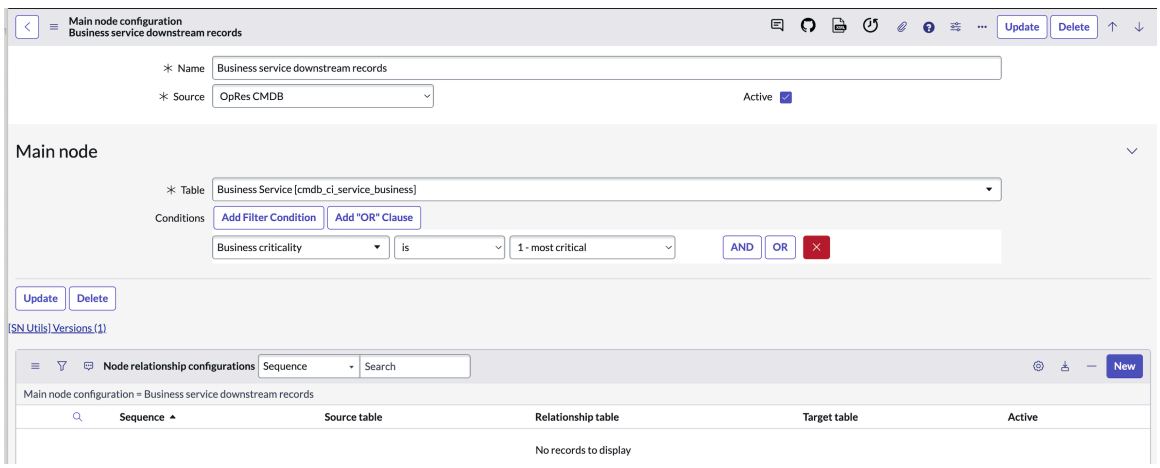
As tabelas são o ponto de partida de toda a estrutura de árvore que é recebida como uma saída. A configuração do nó principal começa com uma tabela, como [cmdb_ci_service], para gerar uma estrutura de árvore. Ele verifica a tabela para criar uma hierarquia para cada registro. Se você não quiser verificar a tabela inteira e se tiver requisitos de negócios específicos, poderá aplicar condições de filtro garantindo que somente os registros relevantes sejam verificados.

d. Adicione condições para filtrar os registros para os quais esta definição de nó principal é criada.

O exemplo a seguir mostra a condição de filtro da configuração "Serviço para dependência".



O exemplo a seguir mostra a configuração de registros downstream do serviço de negócios.

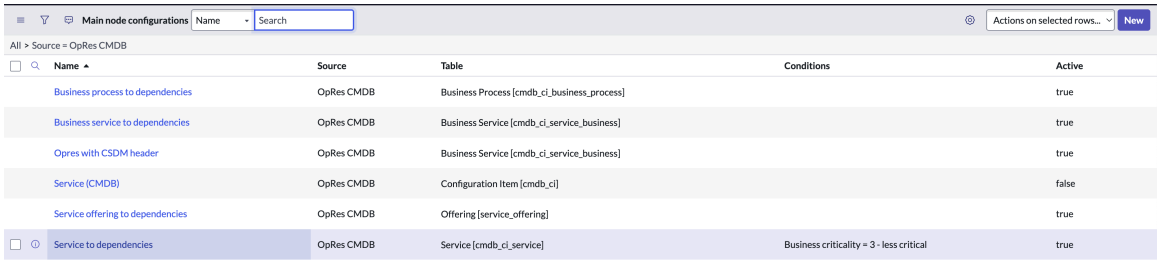


e. Selecione **Enviar**.

A configuração do nó principal é criada e exibida na lista Configurações do nó principal.

Tradução automática

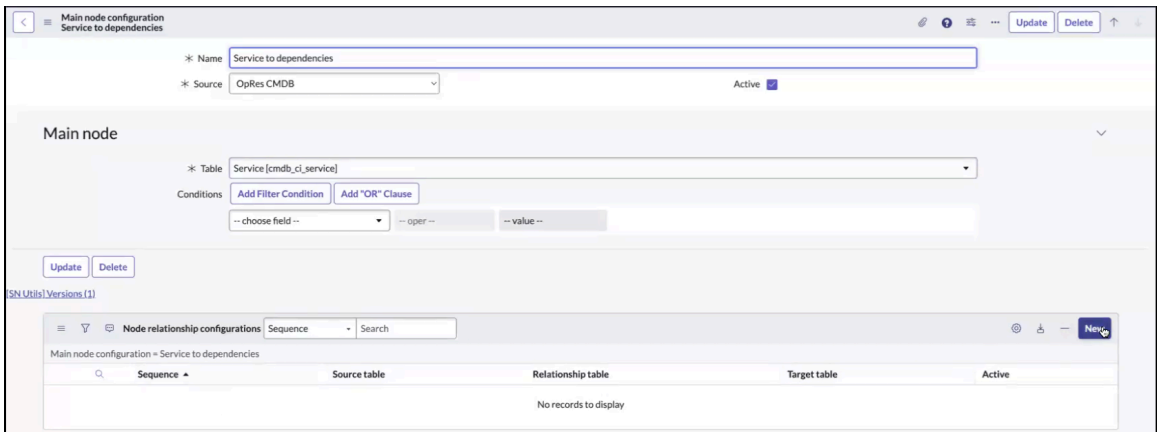
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Com base nas definições de configuração do nó principal, os dados de serviços de negócio, serviços, ofertas, serviços de aplicações e processos de negócios são trazidos de CMDB em Resiliência operacional.

O que Fazer Depois

Especifique como a tabela de origem está conectada à tabela de destino nas configurações de relacionamento de nó.



Para obter detalhes, consulte Crie o registro de configuração de relacionamento de nó.

Formulário de configuração do nó principal

Use o formulário Configuração do nó principal para criar um registro de configuração do nó principal no Estrutura de relação de dados.

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do nó principal. Por exemplo, Serviço para dependências.
Origem	Origem do registro de configuração do nó principal. Por padrão, é Opres CMDB.
Ativo	Opção para indicar que o registro está ativo. O valor é **Verdadeiro** ou **Falso** .
Tabela	Tabela usada para configurar o relacionamento, por exemplo, Item de configuração [cmdb_ci].
Condição	Condição de filtro usada para configurar o relacionamento do registro de configuração. Se você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de configuração do nó principal

Campo	Descrição
	quiser um objeto específico de uma tabela, poderá configurar as condições de filtro de acordo.

Crie o registro de configuração de relacionamento de nó

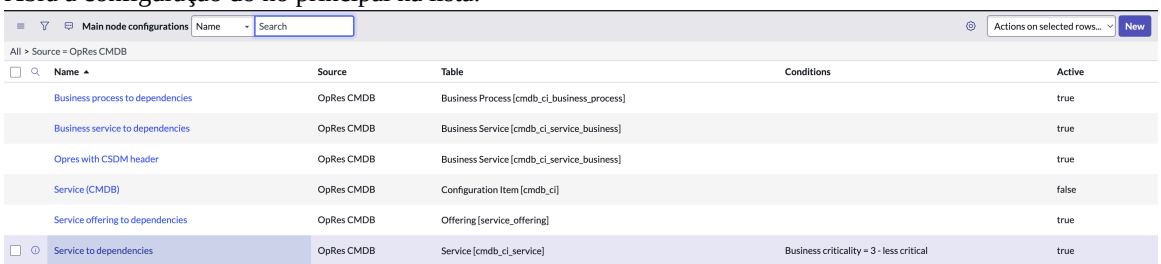
Crie um registro de configuração de relacionamento de nó e atualize os relacionamentos de nó, incluindo tabela de origem, relacionamentos de itens de configuração (IC) e relacionamentos sem IC. Nas configurações de Relacionamento de nó, defina como a tabela de origem fornecida é conectada a outra tabela (tabela de destino).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

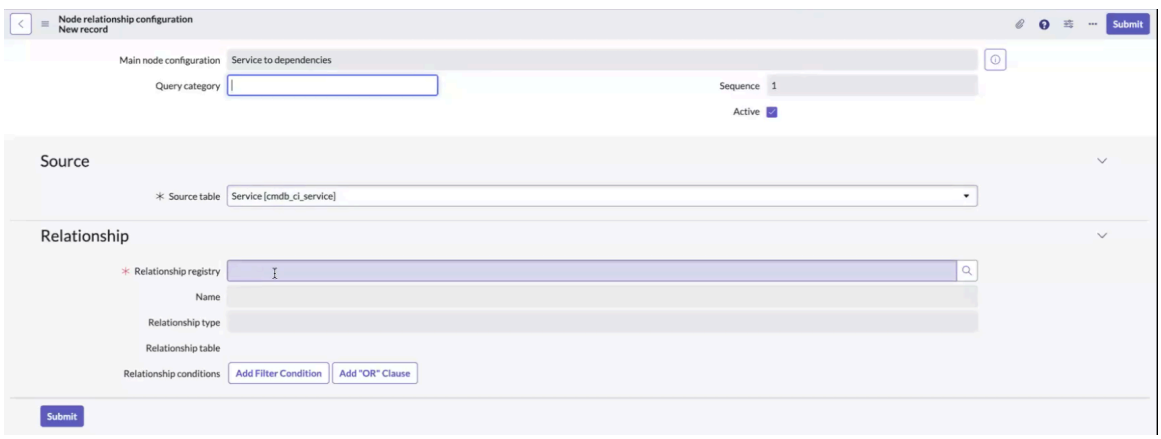
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais**.
2. Abra a configuração do nó principal na lista.



3. Nas Configurações de relacionamento de nó, selecione **Novo** .

   O novo registro Configuração de relacionamento de nó é exibido.

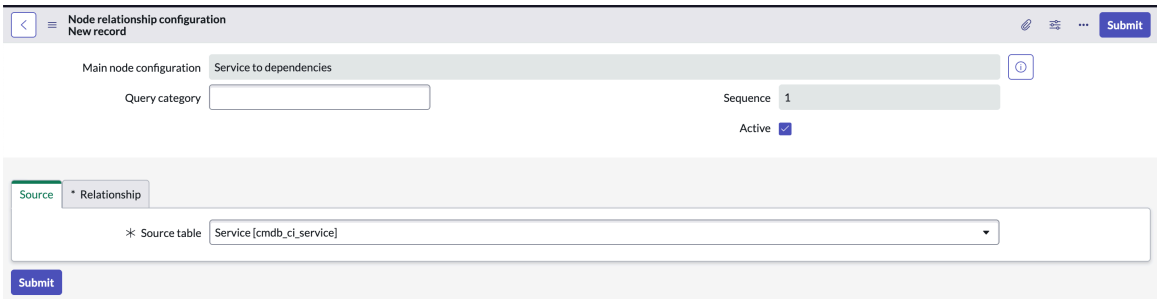


   Para obter a descrição dos campos, consulte Formulário de registro de relacionamento.

4. Selecione a tabela de sua escolha em **Tabela de origem** . **Origem** guia.

Tradução automática

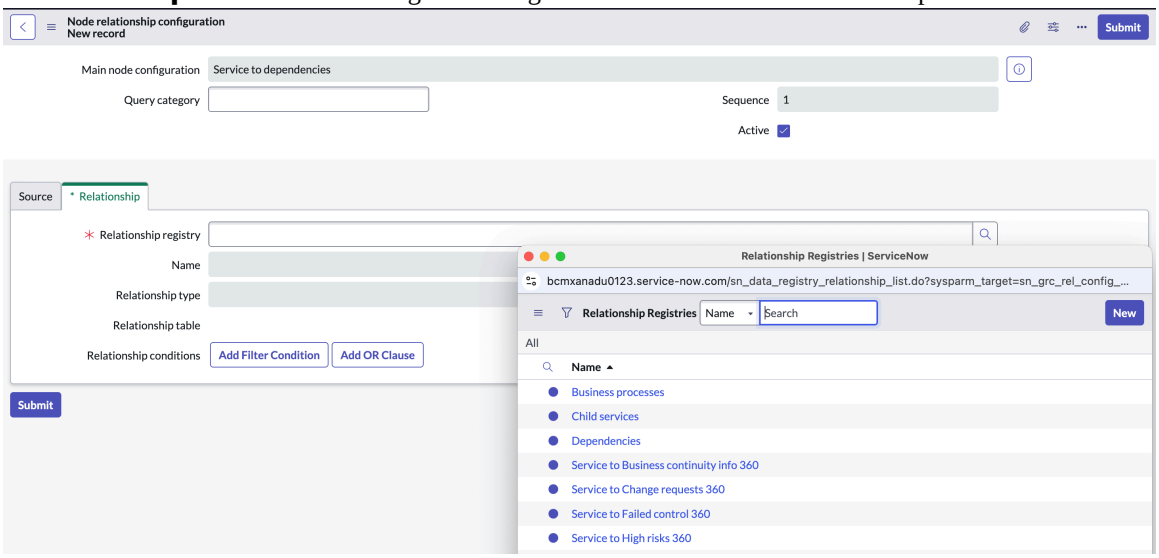
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Por padrão, o sistema seleciona automaticamente a tabela listada no registro de configuração principal, a tabela Serviço [cmdb_ci_service] neste exemplo. Você pode escolher a tabela sugerida automaticamente ou uma tabela diferente de acordo com seus requisitos.

5. Selecione o registro de registro de relacionamento no **Registro de relacionamento** . **Relacionamento** guia.
   O registro de registro de relacionamento define como a tabela Origem se vincula a outra tabela.

   a. Selecione **Pesquisa** E selecione o registro de registro de relacionamento na lista Disponível.

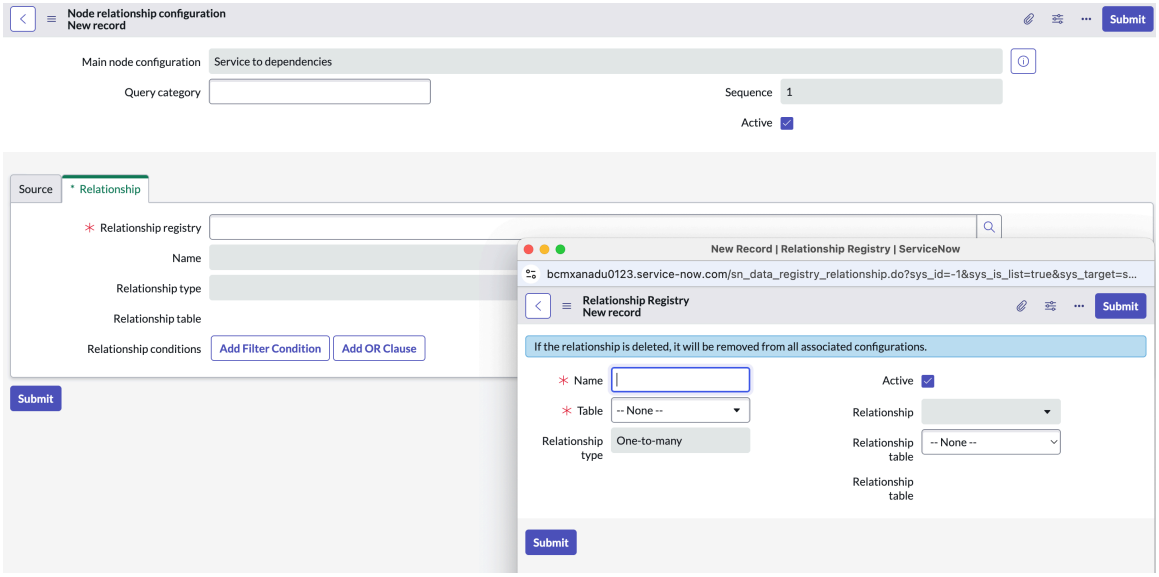


Selecionar o ícone de pesquisa mostra os registros de relacionamento prontos para uso que têm Serviço como tabela de origem. Você pode selecionar um registro de relacionamento na lista.

   b. Para selecionar um novo registro de registro em vez de escolher um registro na lista pronta para uso, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode criar um novo registro de registro se as opções prontas para uso não atenderem às suas necessidades.

c. Adicione um nome significativo para o novo registro de registro de relacionamento.
Você pode adicionar um nome próprio para evitar confusão porque pode haver outros registros com o mesmo nome.

d. Selecione a tabela de relacionamento no **Tabela** campo.
A tabela deve ser igual à tabela Origem da tela anterior. Este nome de tabela pode ser diferente da tabela que você definiu no registro de configuração do nó principal.

e. Selecione o tipo de relacionamento para a tabela em **Tipo de relacionamento** campo.

Depois que a tabela é selecionada, as seguintes opções são exibidas no menu suspenso.

i. **Um para um**

ii. **Um para muitos**

iii. **Muitos para muitos**

iv. **Relacionamento com script**
Com base no valor suspenso selecionado, uma lista diferente de tabelas é exibida no **Relacionamento** campo.

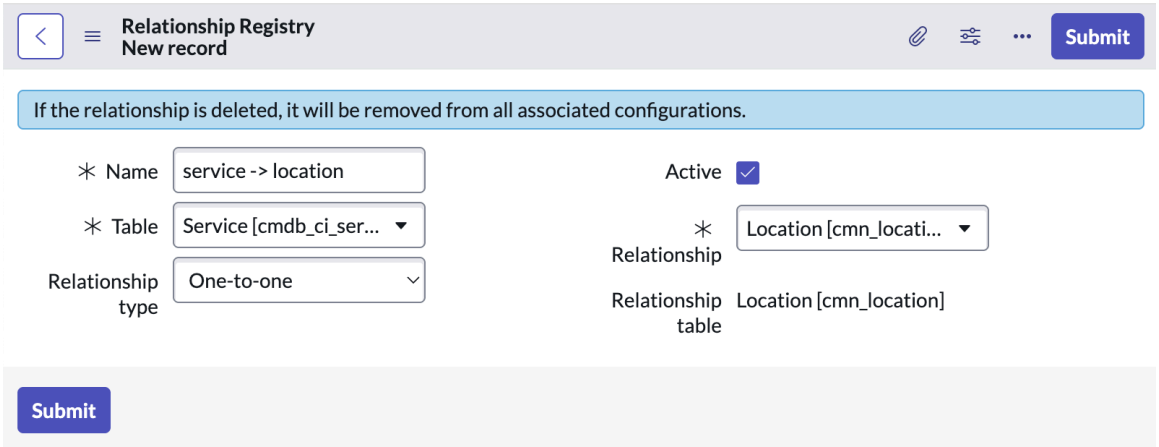
f. Selecione a tabela de relacionamento no **Tabela de relacionamento** campo.

Para o tipo de relacionamento um para um, o. **Relacionamento** O campo mostra a lista de tabelas que são usadas como campos de referência na tabela Origem.

O nome da tabela é preenchido em **Relacionamento** campo.

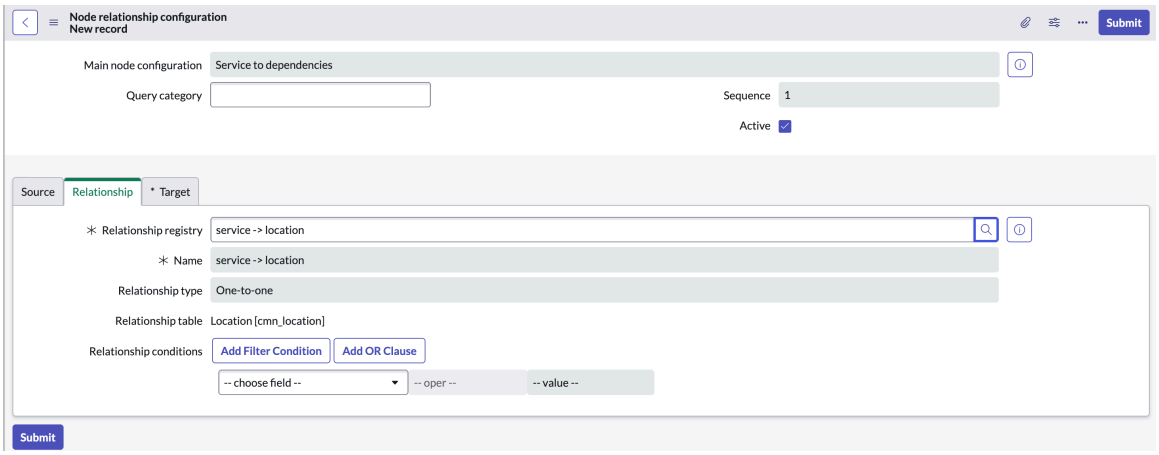
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

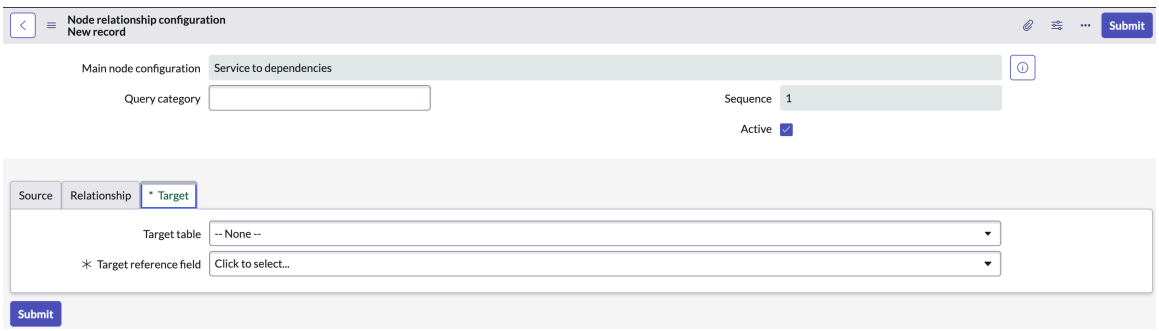


g. Selecione **Enviar**.

Você configurou a tabela de origem e o registro de relacionamento.



Para selecionar a tabela de destino, configure a seção Destino no registro de configuração de relacionamento de nó na próxima etapa.

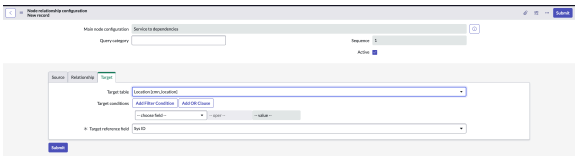
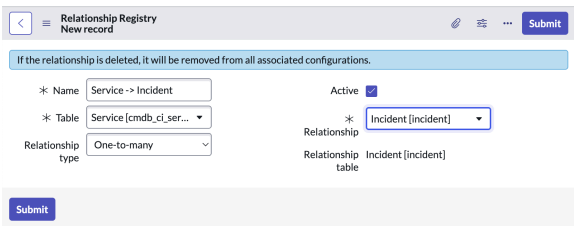
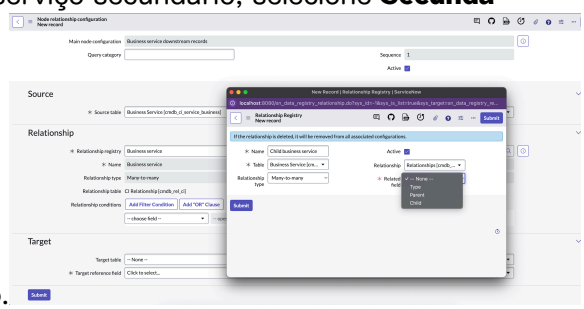


6. Configure o. **Destino** guia.
Todas as opções de relacionamento são explicadas nesta etapa.

Etapa	Descrição
Um para um	Para tabelas não m2m, em **Destino** , seleci–one **Sys ID** . **Campo de referência de destino** E escolha a tabela de relacionamento como **Tabela de destino** .

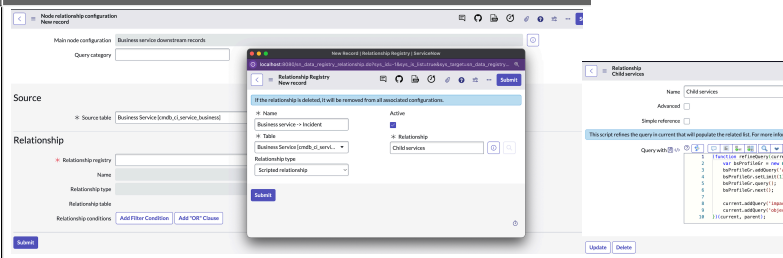
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	Válido para os tipos um para um e um para muitos. 
Um para muitos	Se a tabela de relacionamento for uma ta–bela m2m, selecione **Sys ID** em **Campo de referência de destino** e, em seguida, em **Ta bela de destino** , selecione a mesma tabela que **Tabela de relacionamento** .  Para um para muitos, o relacionamento mostra a lista de tabelas que tem tabela de origem como um campo de referência.
Muitos para muitos	Para muitos para muitos, o. **Relaciona mento** o campo mostra a lista de tabe–las m2m nas quais a tabela de origem é referenciada. Observe que, para muitos para muitos, você precisa selecionar o campo no menu suspenso que deseja co–mo saída. Por exemplo, a tabela [cmdb_–rel_ci] tem **Primário** (cmdb_ci) e. **Secundá rio** (cmdb_ci). Se você quiser encontrar o serviço secundário, selecione **Secundá rio**. 
Com script	Para o relacionamento com script, você pode selecionar o registro em sys_relati–onship. Você pode definir o relacionamento por meio de script.

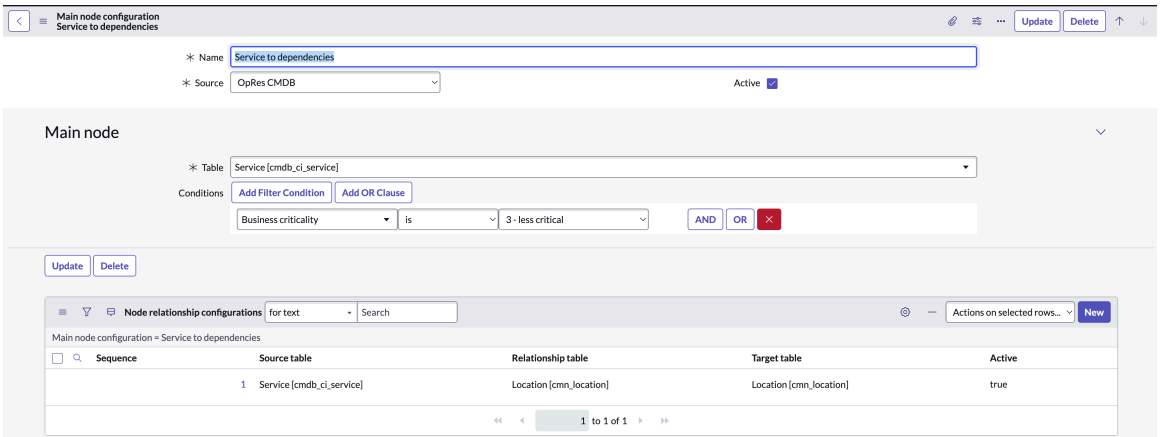
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	 Como você pode ver, o. **Aplica-se a.** a ta–bela deve ser igual a **Tabela** campo da te–la anterior. Aqui o valor em **Tabela** o cam–po é [cmdb_ci_service_business], mas está em **Relacionamento** [cmdb_ci_service]. Es–ta configuração funciona porque a tabela [cmdb_ci_service_business] se estende pa–ra a tabela [cmdb_ci_service].

7. Selecione **Enviar**.

A configuração de relacionamento de nó para o registro de configuração principal agora está atualizada. O exemplo mostra a configuração de Relacionamento de nó para **Serviço para dependências** Registro de configuração principal.



Tradução automática

Formulário de registro de relacionamento

Use o formulário de registro de relacionamento para criar um registro de relacionamento entre objetos.

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de registro de relacionamento. Por exemplo, análise de BIA -> problema.
Tabela	Tabela usada para configurar o registro de registro de relacionamento. Por exemplo, análise de impacto [sn_bia_analysis].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de novo registro do registro de relacionamento

Campo	Descrição
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento para o registro de registro de relacionamento. Opções disponíveis incluem: • **Um para um** : Um registro tem um relacionamento com um registro em outra tabela. • **Um para muitos** : Um registro tem um relacionamento com um ou mais registros em outra tabela. • **Muitos para muitos** : Um ou mais registros têm um relacionamento com um ou mais registros em outra tabela. • **Relacionamento com script** : Use scripts para definir o relacionamento entre as tabelas.
Ativo	Opção para indicar que o registro de registro de relacionamento está ativo.
Relacionamento	Tabela usada para configurar o relacionamento com o objeto definido em **Tabela** campo. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].
Tabela de Relacionamentos	Campo somente leitura. A tabela selecionada em **Relacionamento** o campo é exibido como uma tabela de relacionamento por padrão. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].

Configurar propriedades do Resiliência operacional

Configure as propriedades principais do Resiliência operacional para que você possa configurar e buscar dados na aplicação para fins de emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurações e personalizações: Quando você atualiza uma propriedade da aplicação, ela é considerada uma configuração. Se uma mudança de função precisar de modificações no código em Resiliência operacional, assim como a inclusão de script, ele é classificado como uma personalização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Filtre as propriedades para GRC: Resiliência operacional aplicação.
   As propriedades para GRC: Resiliência operacional a aplicação é exibida. Para obter uma lista das propriedades, consulte Propriedades instaladas com o Resiliência operacional.
3. Atualize os valores dos pilares de dependência no `sn_oper_res.dependency_pillars`adicionando os sys_ids dos pilares ao **Valor** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar sys_ids separados por vírgulas, como e4f77de4537310108722ddeeff7b1263,ab5c78b0533112806ddeeff7b126f,9c38fde4537310108722ddeeff7b12d0
Consulte os seguintes pilares e seus sys_ids correspondentes:

- Serviço de aplicação: E4f77de4537310108722ddeeff7b1263
- Pessoas: Ab5c78b0533112105806ddeeff7b126f
- Dados: 9c38fde4537310108722ddeeff7b12d0
- Fornecedores: A5187de4537310108722ddeeff7b127a
- Tecnologia: C4c775e4537310108722ddeeff7b12d7
- Instalações: 2fad3034533112105806ddeeff7b123f

4. Atualize o. `sn_oper_res.max_top`propriedade.
   Esta propriedade é usada para a seção "Principais vulnerabilidades a serem corrigidas" na página inicial. Se o valor da propriedade for definido como 5, serão gerados registros para as 5 principais vulnerabilidades que têm as entidades mais afetadas e serão exibidos no relatório "Principais vulnerabilidades a serem corrigidas" na página inicial.
5. Configure o. `sn_oper_res.top_class_name`propriedade para designar qualquer classe como a classe principal no painel.
   Começando com Resiliência operacional Versão 21,0.x, esta propriedade é atualizada para que qualquer nó, como serviço de negócios, processo de negócios ou serviço de aplicações, possa ser o nó superior. Esta propriedade é aplicável somente aos painéis e não aos formulários do espaço. Para obter informações sobre como configurar a propriedade, consulte Usando o modelo de dados flexível.
6. Selecione **Atualizar**.
   As propriedades atualizadas são salvas.

Configure exibições de 360º para serviços e processos

Configure exibições de 360º para os serviços, serviços de negócio, processos de negócios e serviços de aplicações. Você pode selecionar a tabela para a qual deseja atualizar as configurações do setor, os registros de relacionamento e suas posições na exibição de 360º.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

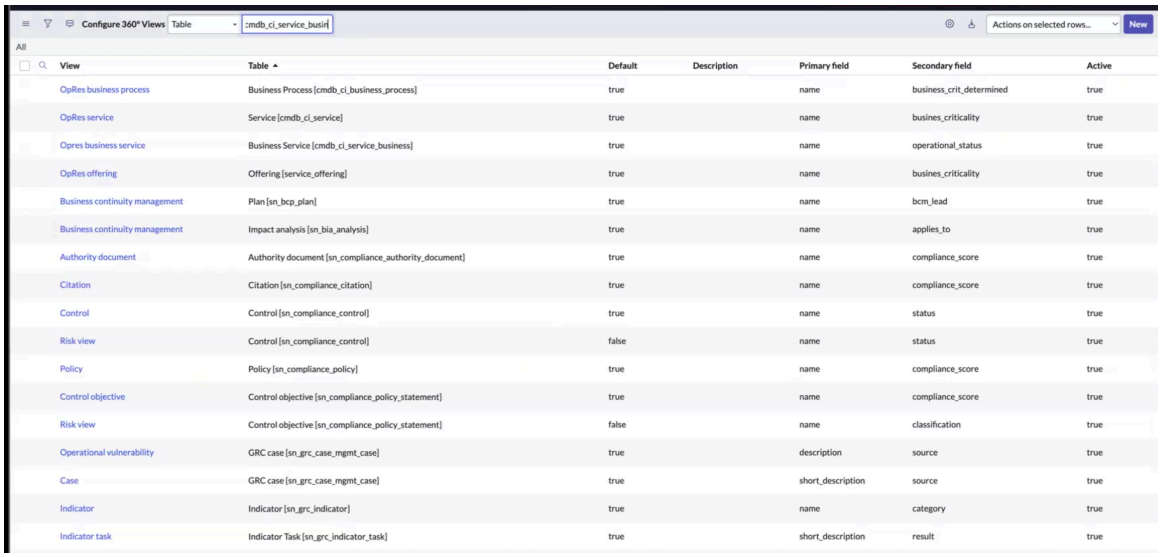
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de Exibição em 360 graus** > **Configurar exibições de 360º** > .
2. Selecione a tabela para a qual você deseja configurar a Exibição de 360º.

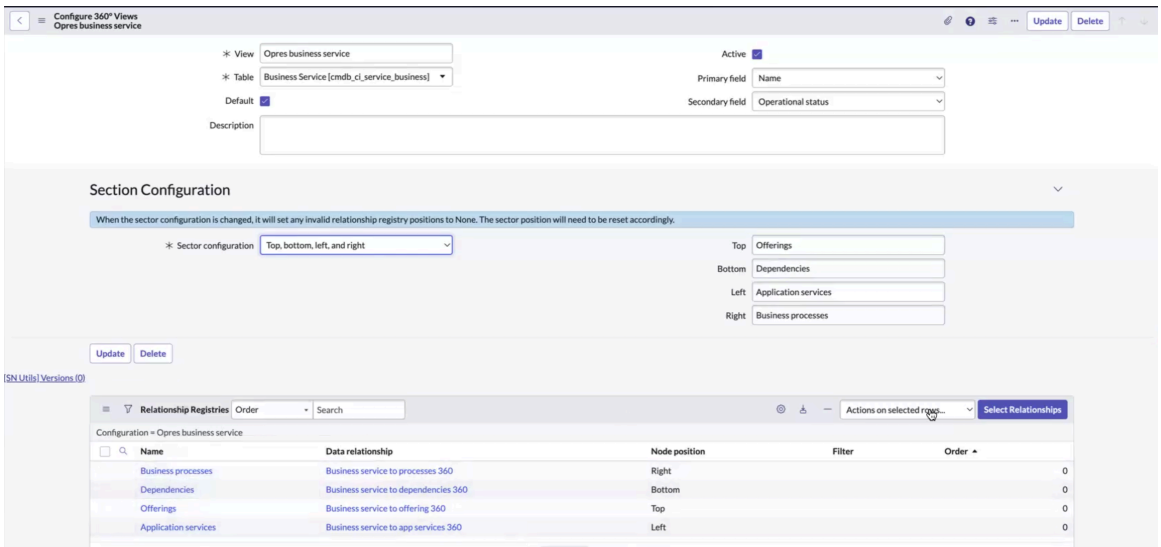
   Você pode selecionar a tabela na exibição de lista, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O formulário Configurar exibições de 360º para a tabela selecionada é exibido.

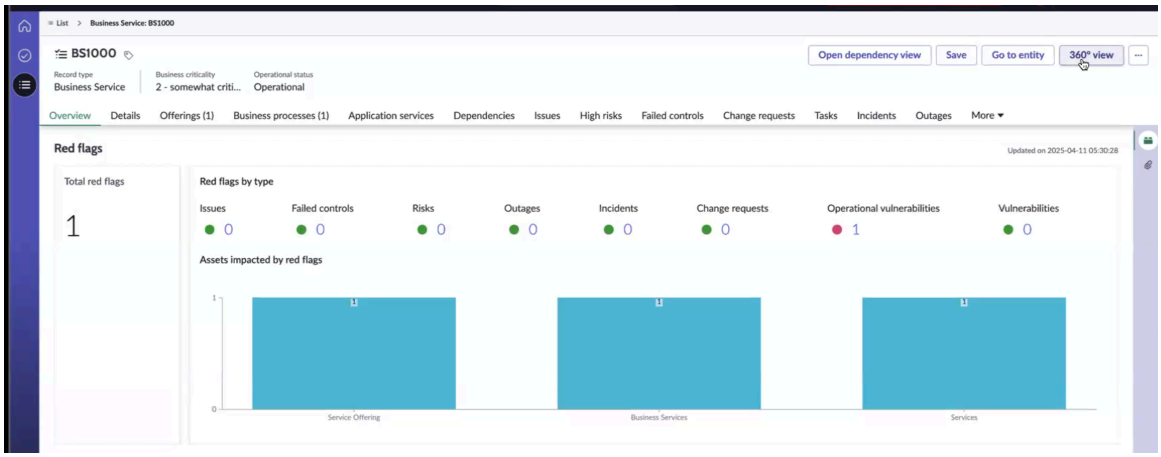


3. Atualize a configuração da seção para as posições superior, inferior, esquerda e direita conforme desejado em **Configuração do setor** campo.
4. Para atualizar as configurações de relacionamento, escolha **Selecione Relacionamentos** Na lista relacionada Registros de relacionamentos.
5. Selecione **Atualizar**.
   Os relacionamentos selecionados são salvos na aplicação.
6. Navegue até o formulário específico em Espaço de resiliência operacional.
7. Selecione **Vista de 360°** Ação de IU.

   Você pode navegar até a exibição de 360º da tabela selecionada.

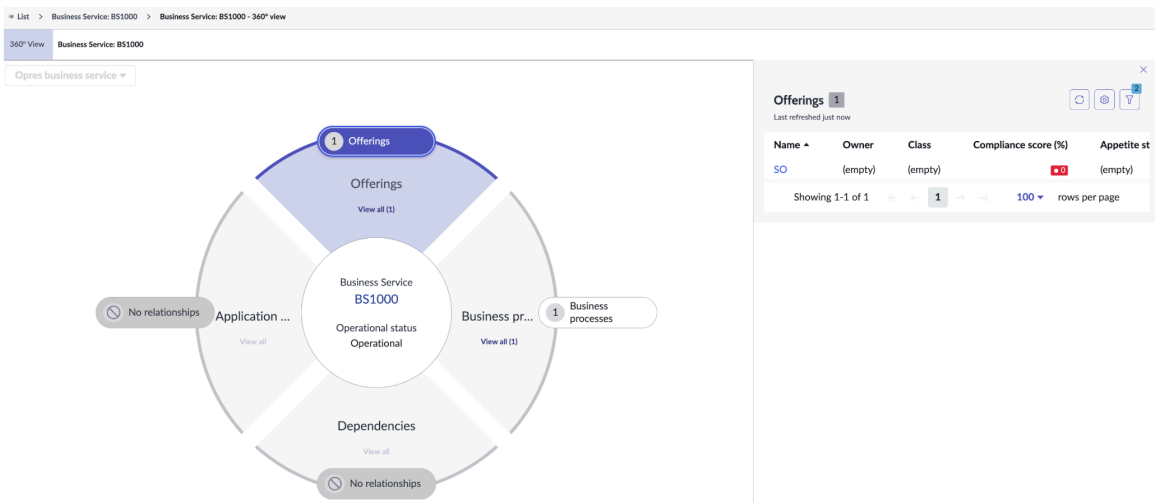
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Verifique as posições dos relacionamentos no formulário.

   A exibição de 360º mostra as informações de contexto do serviço aberto, serviço de negócio, oferta de serviço e processo de negócios. Quando você seleciona o nó, ele mostra mais informações sobre o nó selecionado no painel lateral direito. Você pode verificar os posicionamentos e as posições dos relacionamentos no formulário, conforme mostrado no exemplo.



   Para obter mais informações sobre exibições de 360º, consulte Explorar a vista de 360º.

Opres com configuração do nó principal do cabeçalho CSDM

A configuração do nó principal do cabeçalho Opres com CSDM, usada por novos clientes, busca CMDB objetos como serviços de negócios, processos de negócios, ofertas de serviço e serviços de aplicações em Resiliência operacional. Os clientes existentes normalmente usam o Serviço (CMDB Configuração do nó principal. Administradores ou Construtor de IU os administradores podem exibir ou ocultar o. **Visão geral dos serviços** ou **Visão geral dos serviços de negócio** . Espaço exibição com base nas necessidades organizacionais.

Para Opres com configuração de cabeçalho CSDM, Resiliência operacional os administradores configuram os registros nas seguintes tabelas obrigatórias:

- Serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]
- Service Offering [service_offering]
- Processo de negócios [cmdb_ci_business_process]
- Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto]

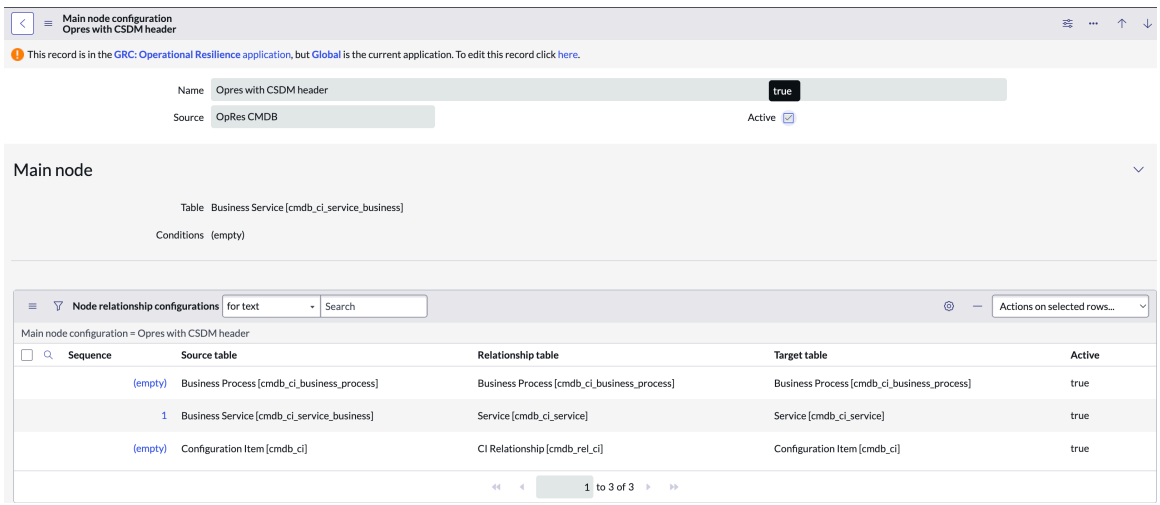
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

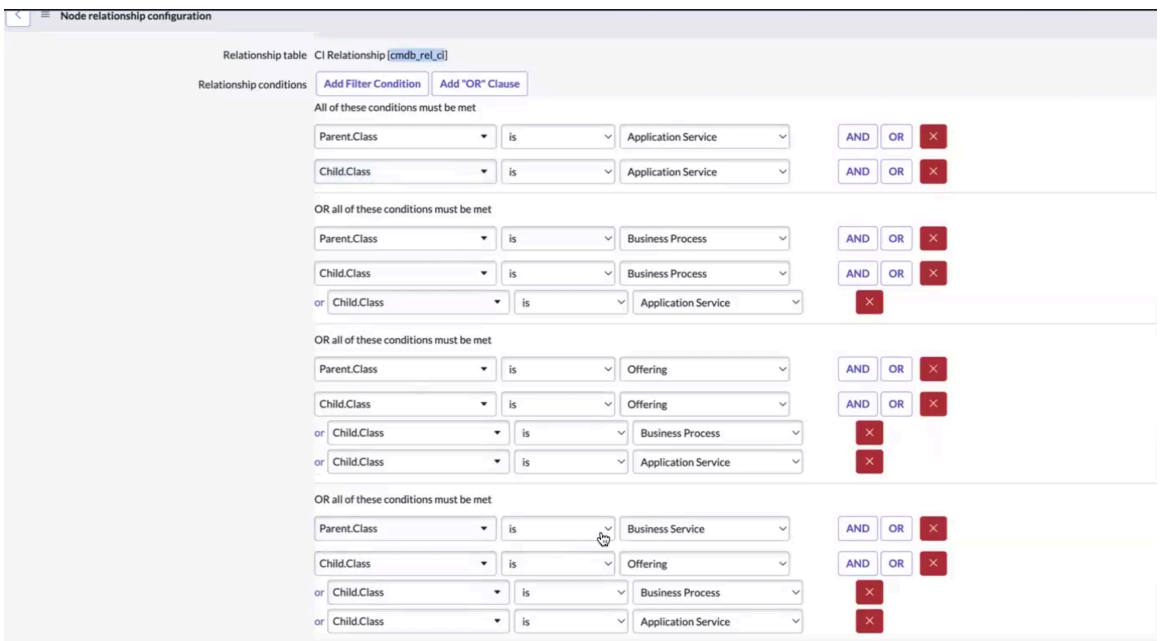
Depois de configurar os registros nas tabelas necessárias, Resiliência operacional os administradores definem os níveis de hierarquia e adicionam relacionamentos para os registros. Por exemplo, você pode configurar uma hierarquia de serviço de negócio para oferta de serviço, da oferta de serviço para o processo de negócio e do processo de negócio para o serviço de aplicações.

Configurações de relacionamento do nó

Você pode configurar os relacionamentos de nó, como sequência, tabela de origem, tabela de relacionamento, tabela de destino e sinalizador ativo na configuração de nó principal do cabeçalho Opres com CSDM, conforme mostrado no exemplo.



A ilustração a seguir mostra as configurações de relacionamento de nó para Opres com configuração de nó principal do cabeçalho CSDM, fornecida como a versão base. Para cada tabela Relacionamento [cmdb_rel_ci], você pode definir configurações de relacionamento combinadas. Por exemplo, para um serviço de negócio como a classe primária, você pode configurar seu relacionamento com uma oferta de serviço, em seguida, com um processo de negócios e com um serviço de aplicações.

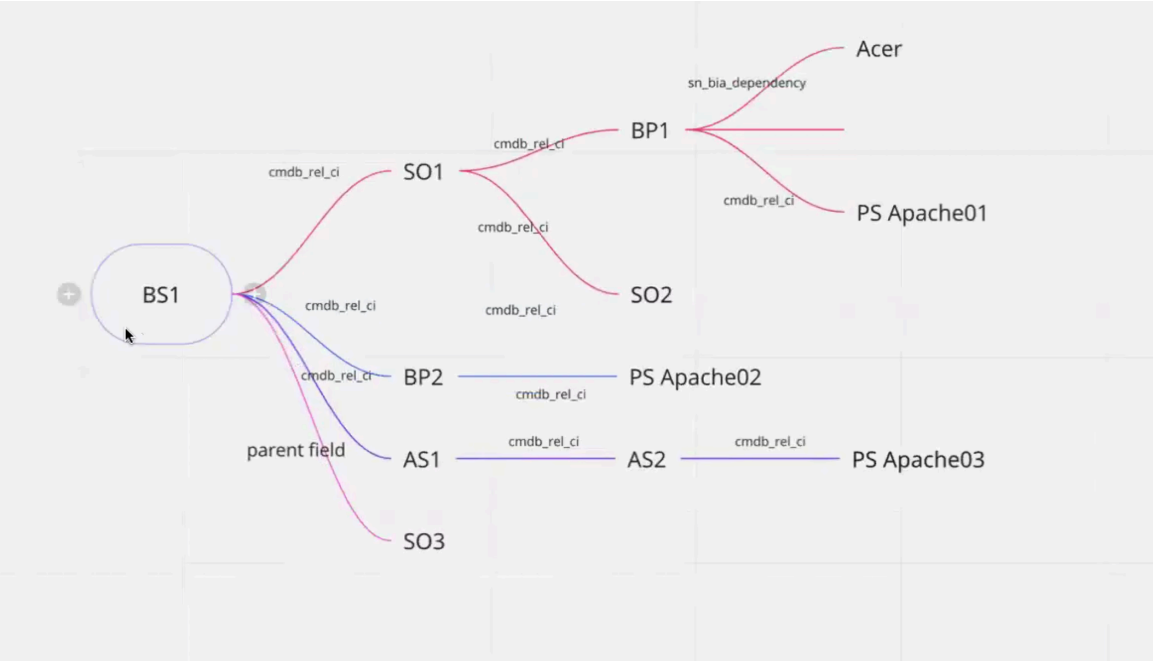


O relacionamento do CMDB os objetos são mostrados na ilustração. Os dados mostrados na ilustração existem no CMDB tabelas. Os relacionamentos do nó principal são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurados para informar Resiliência operacional sobre o tipo de dados que devem ser importados para a aplicação.



Para obter informações sobre como atualizar as configurações de relacionamento de nó, consulte Crie o registro de configuração de relacionamento de nó

.

Configuração do nó principal do serviço (CMDB)

O Serviço (CMDB A configuração do nó principal define os relacionamentos dos serviços. Os clientes existentes normalmente usam a configuração do nó principal do serviço (CMDB), enquanto os novos clientes usam a configuração do nó principal do cabeçalho Opres com CSDM. Os administradores podem exibir ou ocultar a Visão geral dos serviços ou a Visão geral dos serviços de negócio com base nas necessidades organizacionais.

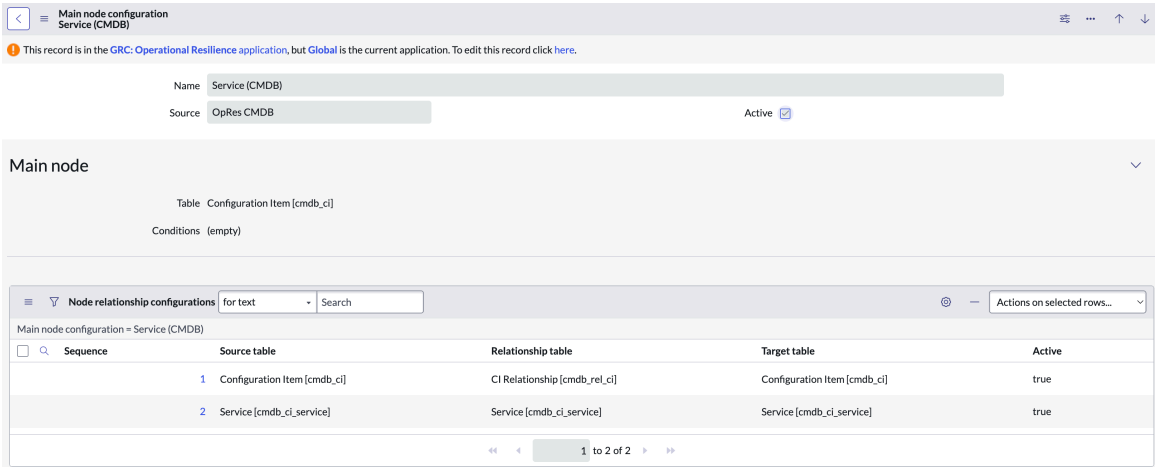
Para o Serviço (CMDB Configuração do nó principal, a origem normalmente usada é Opres CMDB e a tabela usada é Item de configuração [cmdb_ci].

Configurações de relacionamento do nó

Você pode configurar os relacionamentos de nó, como sequência, tabela de origem, tabela de relacionamento, tabela de destino e sinalizador ativo no Serviço (CMDB Configuração do nó principal conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



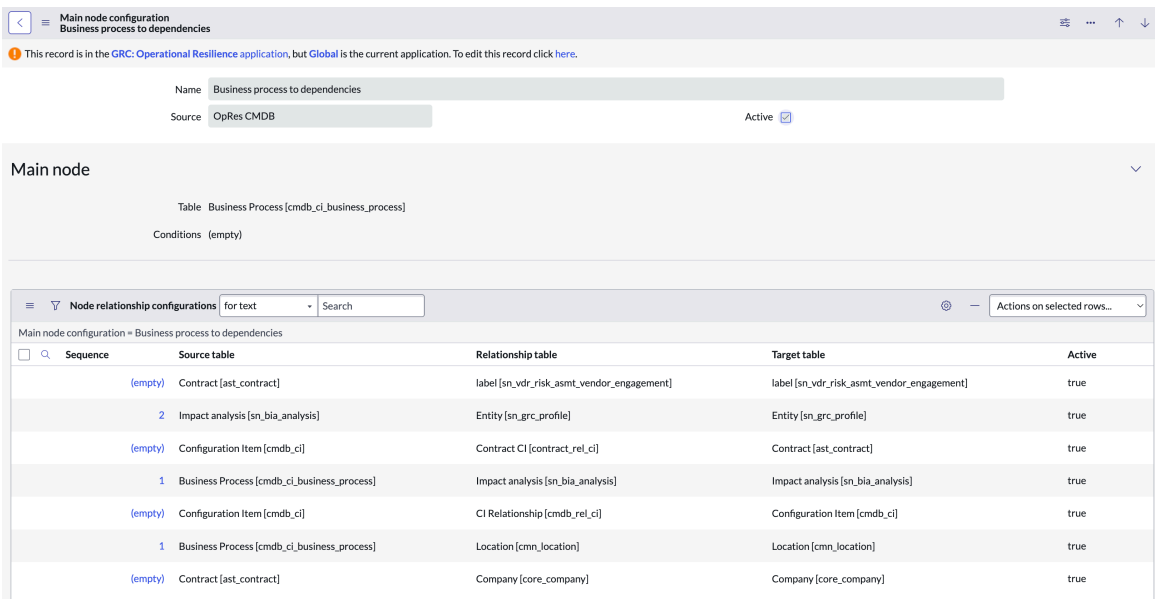
Configuração do nó principal do processo de negócios para dependências

A configuração do nó principal Processo de negócios para dependências define os relacionamentos de um Processo de negócios com suas dependências.

Para a configuração do nó principal Processo de negócios para dependências, a origem é Opres CMDB e a tabela é Processo de negócios [cmdb_ci_business_process].

Configurações de relacionamento do nó

Você pode configurar os relacionamentos de nó, como a sequência, a tabela de origem, a tabela de relacionamento, a tabela de destino e o sinalizador ativo na configuração de nó principal do Processo de negócios para dependências, conforme mostrado no exemplo.



Configuração do nó principal do serviço de negócios para dependências

A configuração do nó principal do serviço de negócios para dependências define os relacionamentos de um serviço de negócios com suas dependências.

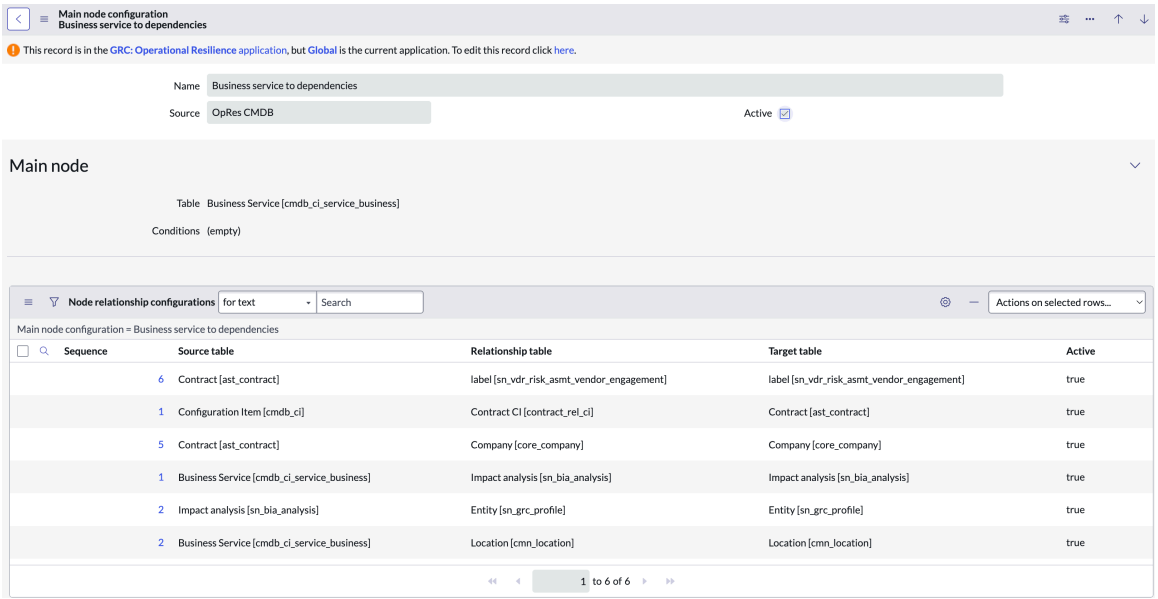
Para a configuração do nó principal do serviço de negócios para dependências, a origem é Opres CMDB e a tabela é Serviço de negócios [cmdb_ci_service_business].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de relacionamento do nó

Você pode configurar os relacionamentos de nó, como a sequência, a tabela de origem, a tabela de relacionamento, a tabela de destino e o sinalizador ativo na configuração de nó principal do serviço de negócios para dependências, conforme mostrado no exemplo.



TPRM Integração: Conforme mostrado na configuração de relacionamento de nó do Serviço de negócio para dependências, se você tiver TPRM instalado, você pode estabelecer relacionamentos entre um serviço de negócios e um contrato e de um contrato para uma empresa ou um compromisso.

Configuração do nó principal da oferta de serviço para dependências

A configuração do nó principal da Oferta de serviço para dependências define os relacionamentos de uma Oferta de serviço com suas dependências.

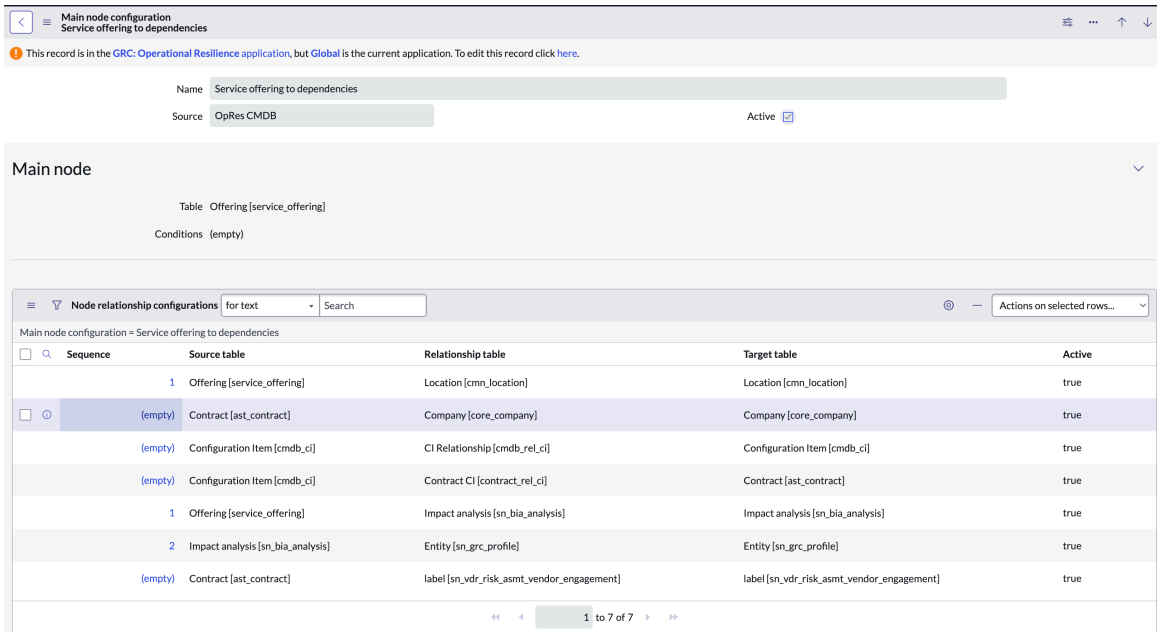
Para a configuração do nó principal de oferta de serviço para dependências, a origem é Opres CMDB e a tabela é Oferta [service_offering].

Configurações de relacionamento do nó

Você pode configurar os relacionamentos de nó, como sequência, tabela de origem, tabela de relacionamento, tabela de destino e sinalizador ativo na configuração de nó principal de oferta de serviço para dependências, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

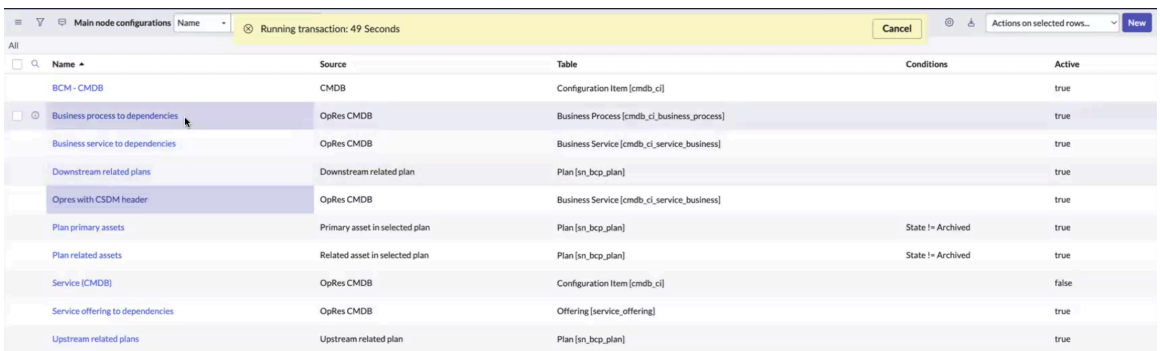


GCN Configurações do nó principal relacionadas a dependências

. Gestão de continuidade de negócios a aplicação está instalada em uma instância, GCN as dependências são obtidas em Resiliência operacional aplicação.

. Gestão de continuidade de negócios a aplicação está instalada em uma instância, GCN as dependências são obtidas em Resiliência operacional aplicação conforme mostrado no exemplo.

- GCN - CMDB
- Planos relacionados a downstream
- Ativos primários do plano
- Planejar ativos relacionados
- Planos relacionados ascendentes



Configuração de serviços de amostra para dependências

Crie um registro de configuração do nó principal de amostra de Serviços para dependências para vincular serviços a dependências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter a sequência de configuração e instruções em Resiliência operacional, consulte Configuração da Resiliência operacional.

Para obter instruções sobre como criar os registros de configuração do nó principal, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

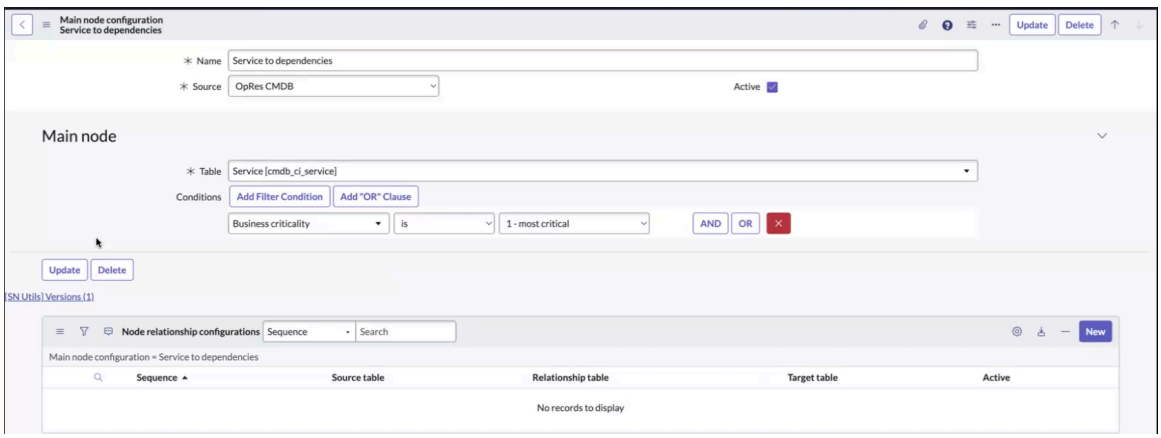
Procedimento

1. Baixe o. Resiliência operacional em sua instância.
   Para obter instruções sobre como baixar o. Resiliência operacional aplicação, consulte Instalar Resiliência operacional aplicação.
2. Certifique-se de ter configurado os pilares, os tipos de entidade, os filtros de entidade e as entidades gerados.
   Consulte as instruções de configuração em Configuração da Resiliência operacional página.
3. Certifique-se de ter o. Estrutura de relação de dados a aplicação, que está disponível por padrão, está disponível em sua instância.
   Certifique-se de ter concluído outros pré-requisitos listados em Crie o registro de configuração do nó principal.
4. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais**.

   Nota: Para que a configuração do nó principal seja selecionada pelo trabalho agendado, sua origem deve ser **CMDB de Opres** e seu status deve ser **Verdadeiro** (**Ativo**).

5. Para criar um novo registro de configuração principal, selecione **Novo** .
   Para obter descrições de todos os campos no formulário, consulte Formulário de configuração do nó principal.
6. Adicione o nome da configuração como **Serviço para dependências** .
7. Para usá-lo no Resiliência operacional trabalho agendado, selecione a origem como **CMDB de Opres** e defina o status como **Verdadeiro** .
8. Selecione a tabela a partir da qual você deseja que a hierarquia comece, por exemplo, Serviço.
9. Adicione condições para filtrar os registros para os quais esta definição de nó principal é criada.

   O exemplo a seguir mostra a condição de filtro do **Serviço para dependências** configuração.

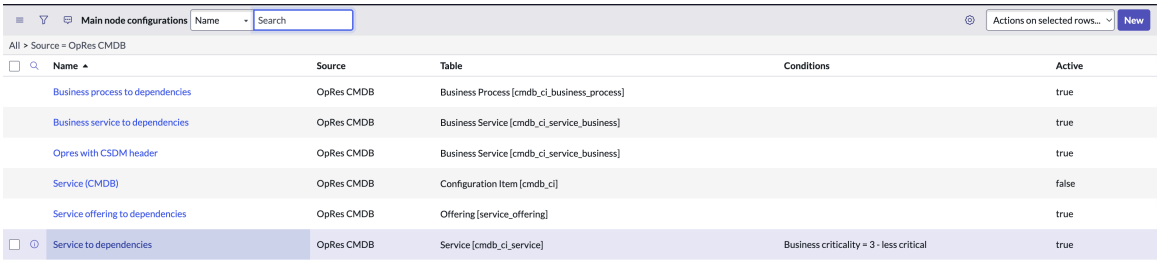


10. Selecione **Enviar**.

    . **Serviço para dependências** A configuração do nó principal é criada e exibida na lista Configurações do nó principal.

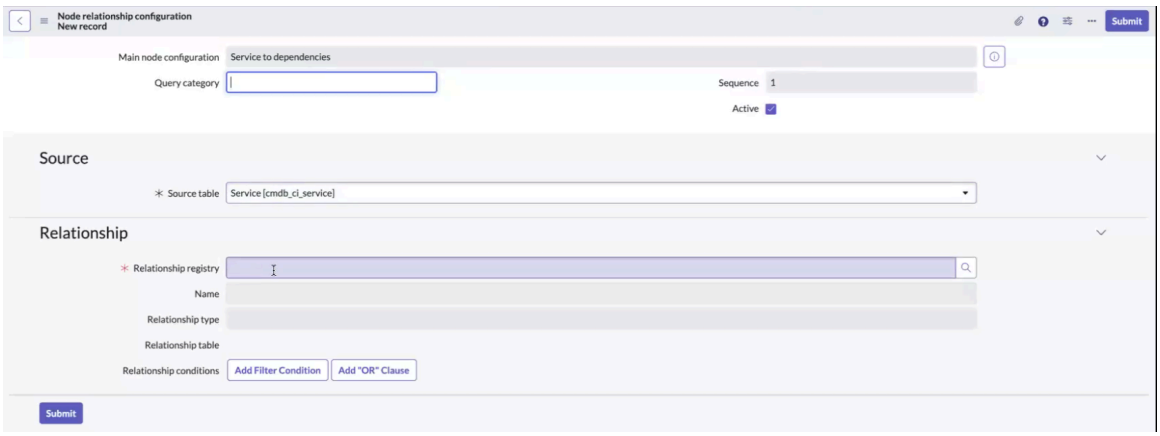
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



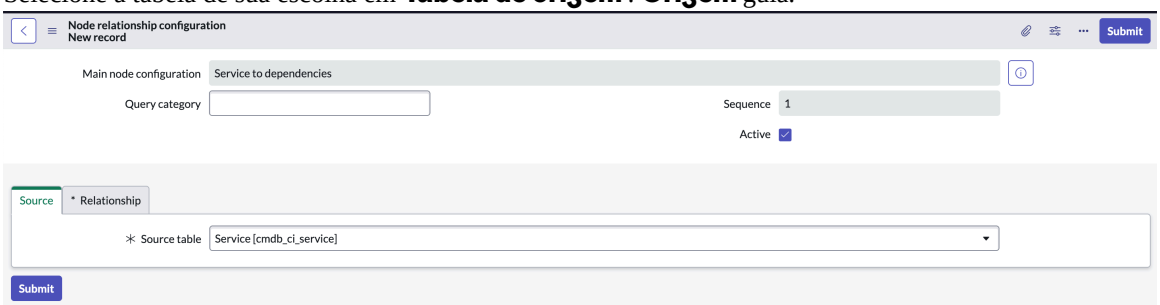
11. Para definir os relacionamentos de nó, abra **Serviço para dependências** Registro de configuração do nó principal e selecione **Novo** Nas configurações de Relacionamento de nó.

    O novo registro Configuração de relacionamento de nó é exibido.



    Para obter a descrição dos campos, consulte Formulário de registro de relacionamento.

12. Selecione a tabela de sua escolha em **Tabela de origem** . **Origem** guia.



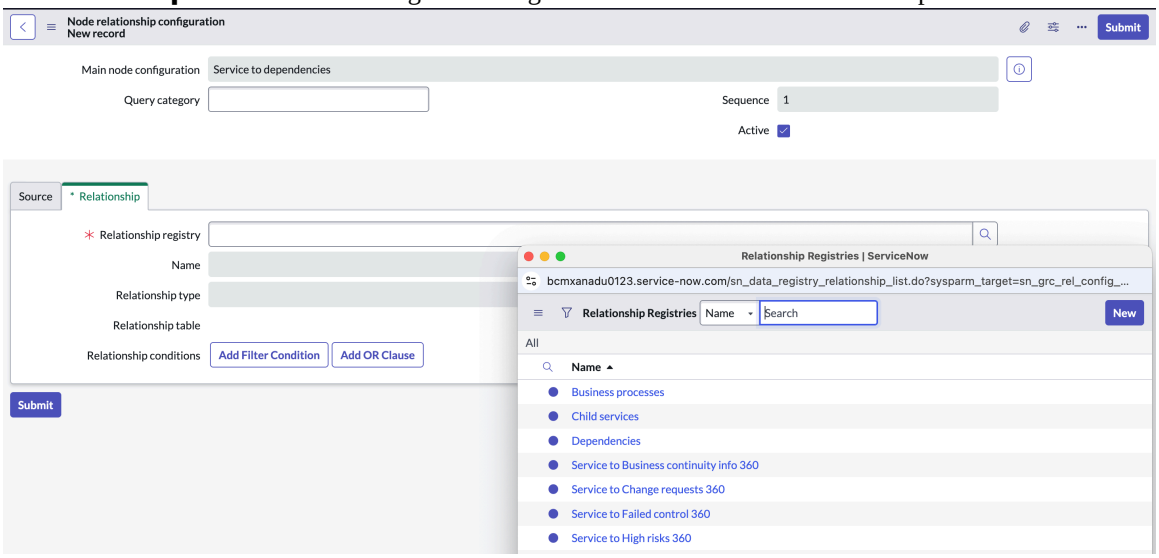
    Por padrão, o sistema seleciona automaticamente a tabela listada no registro de configuração principal, a tabela Serviço [cmdb_ci_service] neste exemplo. Você pode escolher a tabela sugerida automaticamente ou uma tabela diferente de acordo com seus requisitos.

13. Selecione o registro de registro de relacionamento no **Registro de relacionamento** . **Relacionamento** guia.
    O registro de registro de relacionamento define como a tabela Origem se vincula a outra tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Pesquisa** E selecione o registro de registro de relacionamento na lista Disponível.



Selecionar o ícone de pesquisa mostra os registros de relacionamento prontos para uso que têm Serviço como tabela de origem. Você pode selecionar um registro de relacionamento na lista.

b. Para selecionar um novo registro de registro em vez de escolher um registro na lista pronta para uso, selecione **Novo** .

Você pode criar um novo registro de registro se as opções prontas para uso não atenderem às suas necessidades.

c. Adicione um nome significativo para o novo registro de registro de relacionamento.
Você pode adicionar um nome próprio para evitar confusão porque pode haver outros registros com o mesmo nome.

d. Selecione a tabela de relacionamento no **Tabela** campo.
A tabela deve ser igual à tabela Origem da tela anterior. Este nome de tabela pode ser diferente da tabela que você definiu no registro de configuração do nó principal.

e. Selecione o tipo de relacionamento para a tabela em **Tipo de relacionamento** campo.

Depois que a tabela é selecionada, as seguintes opções são exibidas no menu suspenso.

i. **Um para um**

ii. **Um para muitos**

iii. **Muitos para muitos**

iv. **Relacionamento com script**

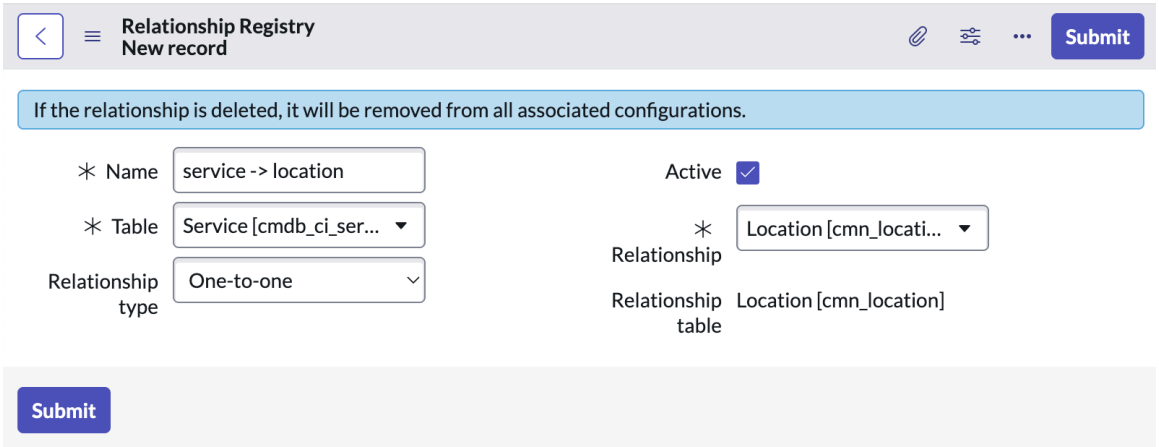
Com base no valor suspenso selecionado, uma lista diferente de tabelas é exibida no **Relacionamento** campo. . **Um para um** a opção é considerada neste exemplo.

f. Selecione a tabela de relacionamento no **Tabela de relacionamento** campo.

Para o tipo de relacionamento um para um, o. **Relacionamento** O campo mostra a lista de tabelas que são usadas como campos de referência na tabela Origem.

Tradução automática

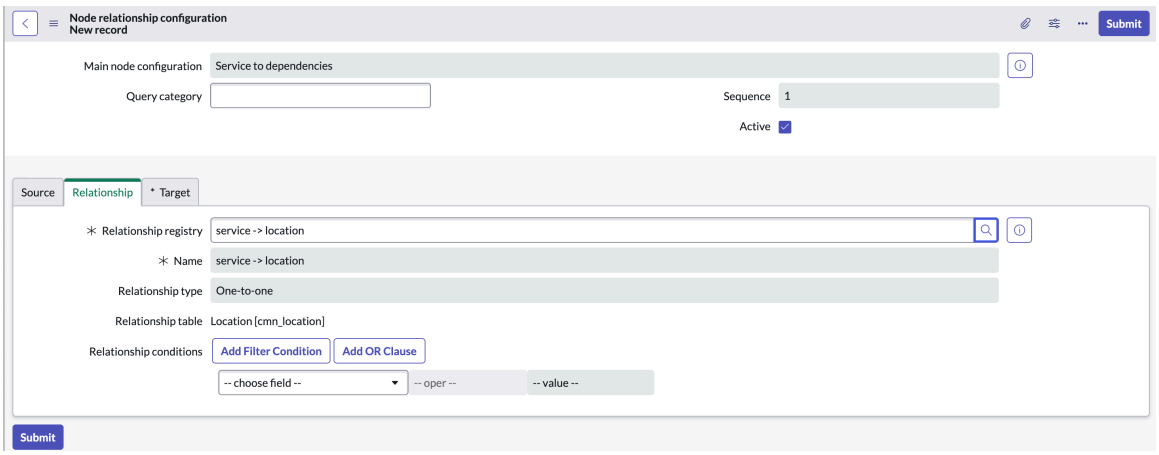
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



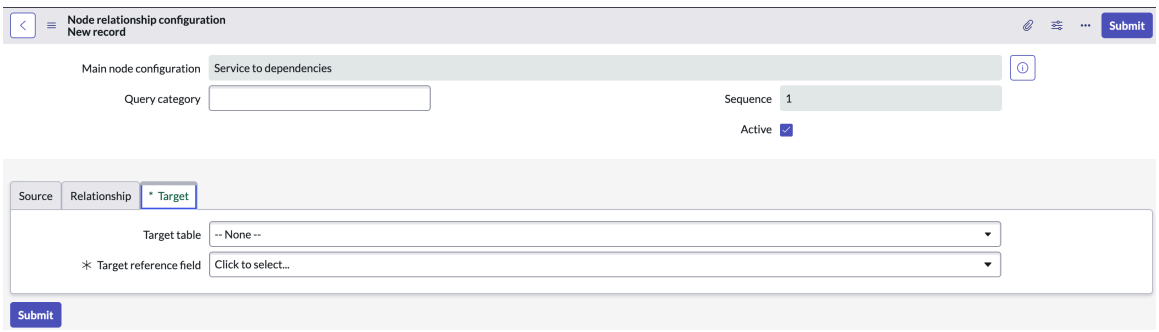
Depois de selecionar a tabela de relacionamento, o nome da tabela é preenchido em **Relacionamento** campo.

g. Selecione **Enviar**.

Você configurou a tabela de origem e o registro de relacionamento.



Você pode configurar a seção Destino no registro de configuração de relacionamento de nó na próxima etapa.

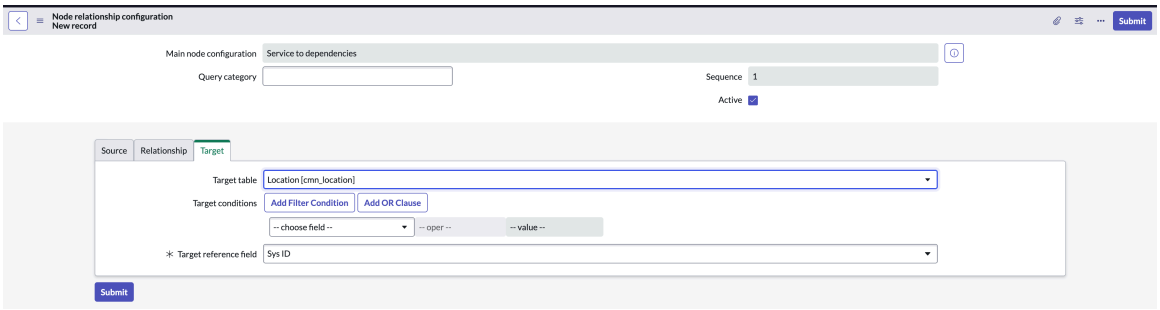


14. Para tabelas não m2m, em **Destino** , selecione **Sys ID** . **Campo de referência de destino** E escolha a tabela de relacionamento como **Tabela de destino** .

A tabela de destino e o campo de referência de destino são mostrados no exemplo.

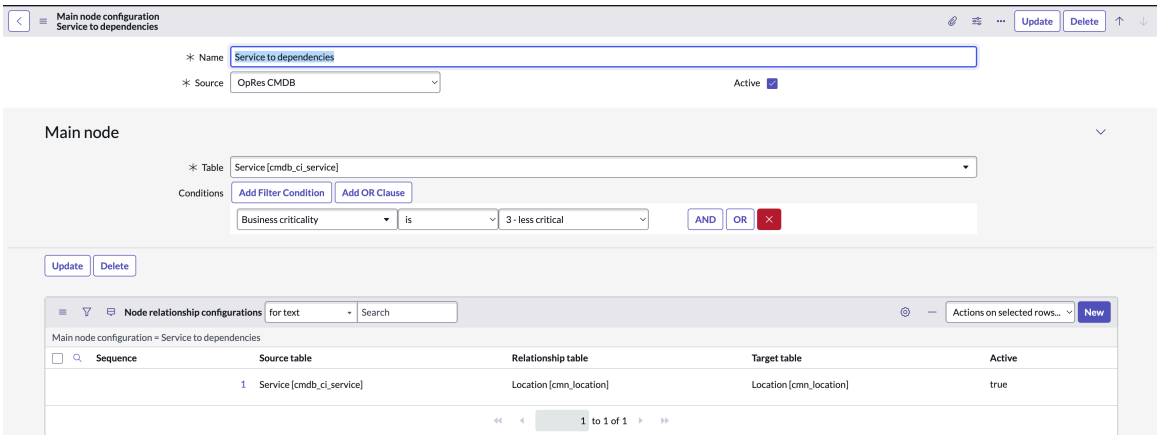
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



15. Selecione **Enviar**.

A configuração de relacionamento de nó para **Serviço para dependências** O registro de configuração principal agora está atualizado.



Exemplo de serviço de aplicações para configuração de dependências

Crie um serviço de aplicações para dependências Exemplo de registro de configuração do nó principal para vincular um serviço de aplicações às dependências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter a sequência de configuração e instruções em Resiliência operacional, consulte Configuração da Resiliência operacional.

Para obter instruções sobre como criar os registros de configuração do nó principal, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

Procedimento

1. Baixe o. Resiliência operacional em sua instância.
   Para obter instruções sobre como baixar o. Resiliência operacional aplicação, consulte Instalar Resiliência operacional aplicação.
2. Certifique-se de ter configurado os pilares, os tipos de entidade, os filtros de entidade e as entidades gerados. Consulte as instruções de configuração em Configuração da Resiliência operacional página.
3. Certifique-se de ter o. Estrutura de relação de dados a aplicação, que está disponível por padrão, está disponível em sua instância.
   Certifique-se de ter concluído outros pré-requisitos listados em Crie o registro de configuração do nó principal.

Tradução automática

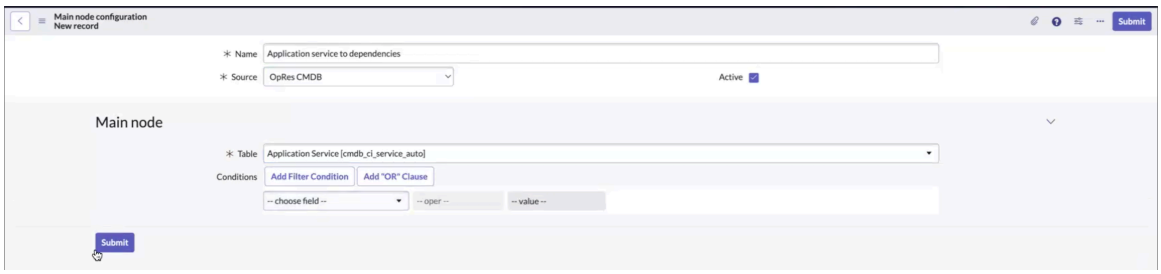
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais**.

   Nota: Para que a configuração do nó principal seja selecionada pelo trabalho agendado, sua origem deve ser **CMDB de Opres** e seu status deve ser **Verdadeiro** (**Ativo**).

5. Para criar um novo registro de configuração principal, selecione **Novo** .
   Para obter descrições de todos os campos no formulário, consulte Formulário de configuração do nó principal.
6. Adicione o nome da configuração como **Serviço de aplicações para dependências** .
7. Para usá-lo no Resiliência operacional trabalho agendado, selecione a origem como **CMDB de Opres** e defina o status como **Verdadeiro** .
8. Selecione a tabela a partir da qual você deseja que a hierarquia inicie, por exemplo, Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto].
9. Adicione condições para filtrar os registros para os quais esta configuração de nó principal é criada.
   Esta é uma etapa opcional.

   . **Serviço de aplicações para dependências** A configuração do nó principal é mostrada no exemplo.



10. Selecione **Enviar**.

    . **Serviço de aplicações para dependências** A configuração do nó principal é criada e exibida na lista Configurações do nó principal.

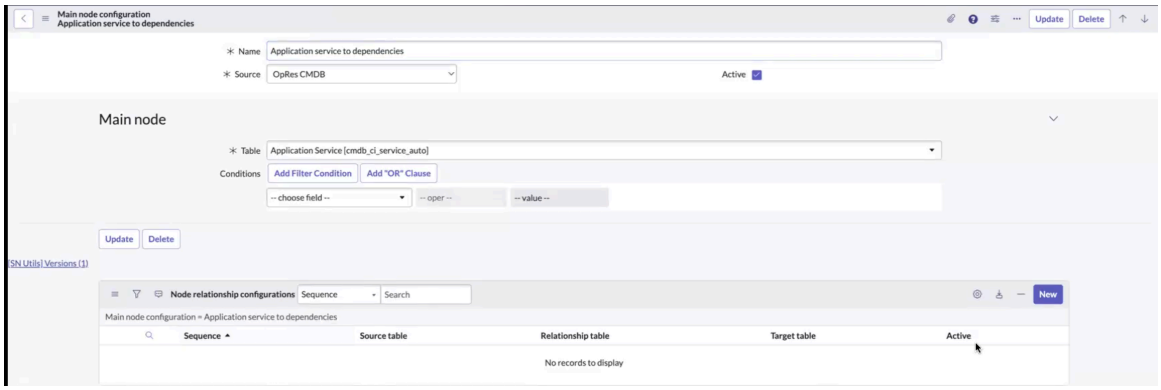


11. Para definir os relacionamentos de nó para **Serviço de aplicações para dependências** Configuração do nó principal, abra o registro na lista e selecione **Novo** Nas configurações de Relacionamento de nó.

    O novo registro Configuração de relacionamento de nó é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter a descrição dos campos, consulte Formulário de registro de relacionamento.

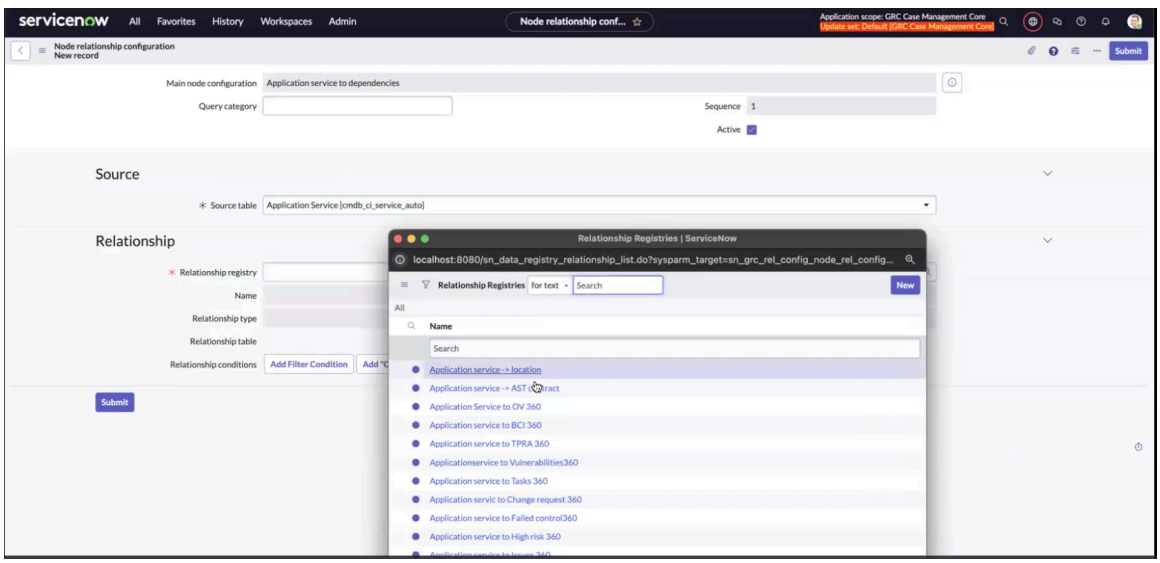
12. Selecione a tabela de sua escolha em **Tabela de origem** . **Origem** guia.

Por padrão, o sistema seleciona automaticamente a tabela listada no registro de configuração principal, por exemplo, Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto]. Você pode escolher a tabela sugerida automaticamente ou uma tabela diferente de acordo com seus requisitos.

13. Selecione o registro de registro de relacionamento no **Registro de relacionamento** . **Relacionamento** guia.
O registro de registro de relacionamento define como a tabela Origem se vincula a outra tabela.

a. Selecione **Pesquisa** E selecione o registro de registro de relacionamento na lista Disponível.

Selecionar o ícone de pesquisa mostra os registros de relacionamento prontos para uso que têm Serviço como tabela de origem. Você pode selecionar um registro de relacionamento na lista.



Você também pode criar um novo registro de registro se as opções prontas para uso não atenderem às suas necessidades.

b. Adicione um nome significativo para o novo registro de registro de relacionamento.
Você pode adicionar um nome próprio para evitar confusão porque pode haver outros registros com o mesmo nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione a tabela de relacionamento no **Tabela** campo.
A tabela deve ser igual à tabela Origem da tela anterior. Este nome de tabela pode ser diferente da tabela que você definiu no registro de configuração do nó principal.

d. Selecione o tipo de relacionamento para a tabela em **Tipo de relacionamento** campo.

Depois que a tabela é selecionada, as seguintes opções são exibidas no menu suspenso.

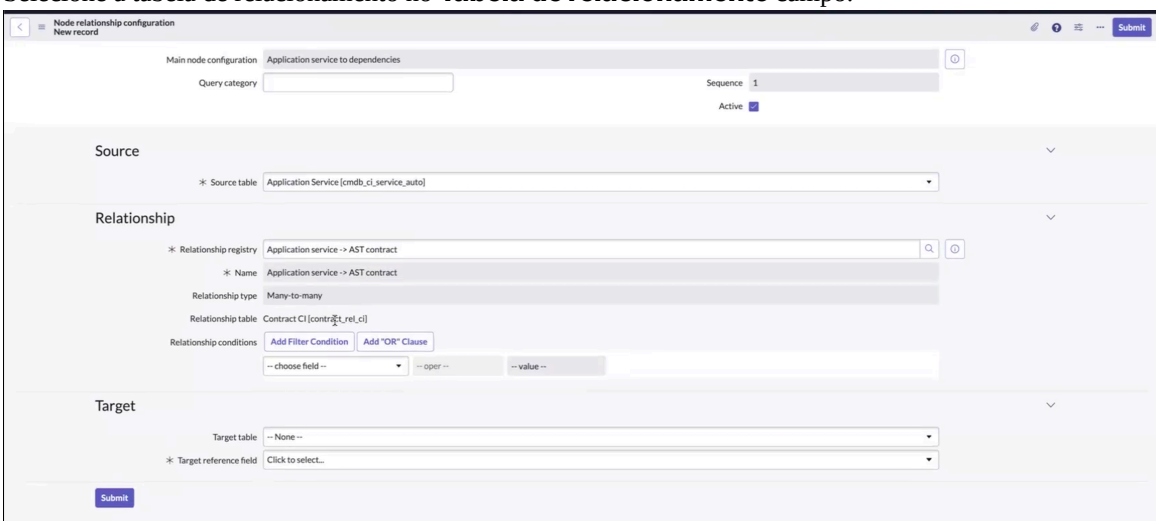
i. **Um para um**

ii. **Um para muitos**

iii. **Muitos para muitos**

iv. **Relacionamento com script**
Com base no valor suspenso selecionado, uma lista diferente de tabelas é exibida no **Relacionamento** campo. . **Um para um** a opção é mostrada neste exemplo.

e. Selecione a tabela de relacionamento no **Tabela de relacionamento** campo.



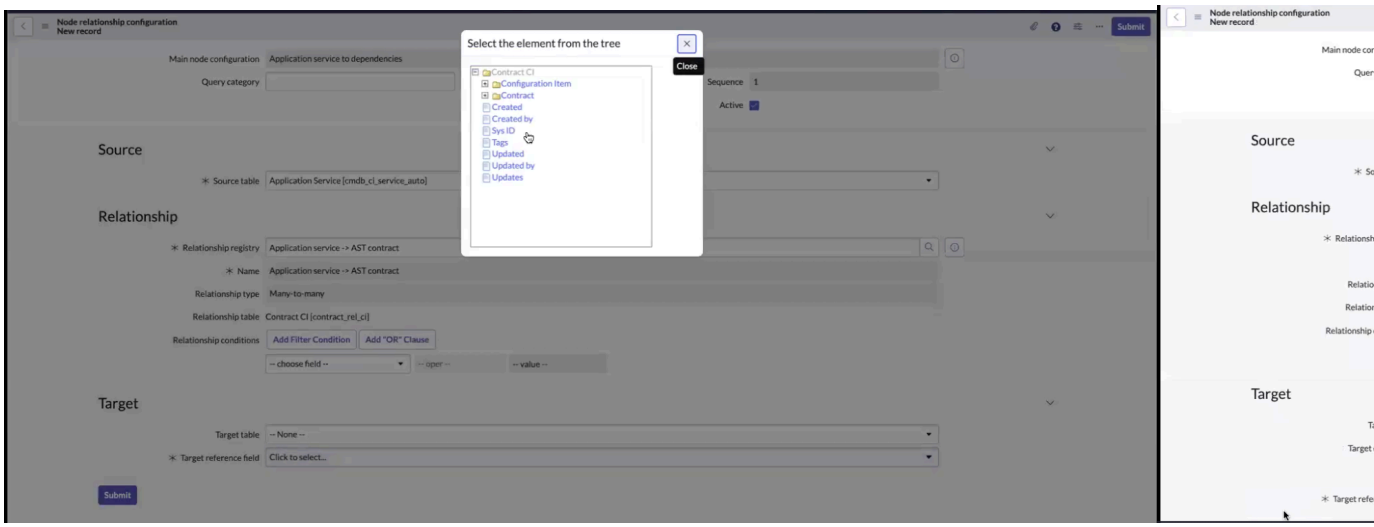
Depois de selecionar a tabela de relacionamento, o nome da tabela é preenchido em **Relacionamento** campo.

14. Selecione **Tabela de destino** em **Destino** guia.

A tabela de destino e o campo de referência de destino são mostrados no exemplo.

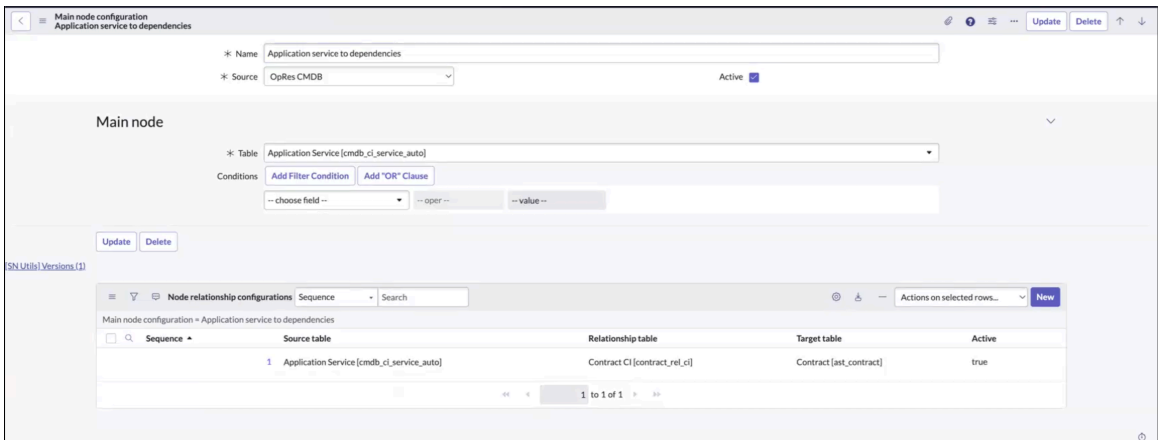
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



15. Selecione **Enviar**.

A configuração de relacionamento de nó para **Serviço de aplicações para dependências** O registro de configuração principal agora está atualizado.



Fluxo de trabalho de ponta a ponta de amostra para serviços de negócio

Configure um fluxo de trabalho de ponta a ponta para o serviço de negócios buscar o. CSDM dados de dependências e sinalizadores vermelhos para Resiliência operacional. Você deve garantir que as entidades sejam geradas e associadas a pilares e que as configurações do nó principal sejam configuradas antes de buscar os dados necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter a sequência de configuração e instruções em Resiliência operacional, consulte Configuração da Resiliência operacional.

Para obter instruções sobre como criar os registros de configuração do nó principal, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

Procedimento

1. Baixe o. Resiliência operacional em sua instância.
   Para obter instruções sobre como baixar o. Resiliência operacional aplicação, consulte Instalar Resiliência operacional aplicação.

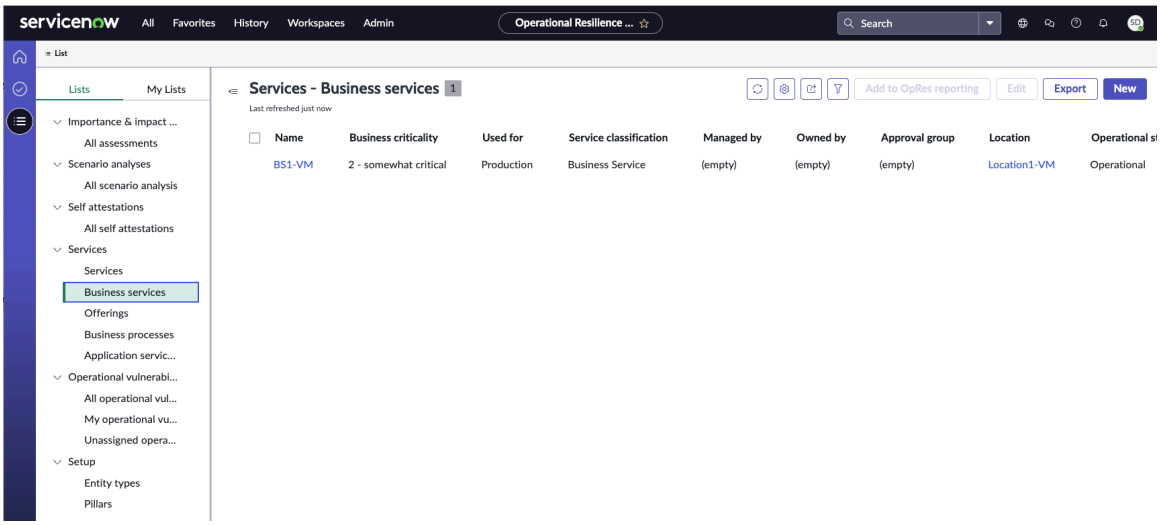
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Certifique-se de ter configurado os pilares, os tipos de entidade, os filtros de entidade e as entidades gerados. Consulte as instruções de configuração em Configuração da Resiliência operacional página.

3. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviço de negócios** e selecione o serviço de negócios.

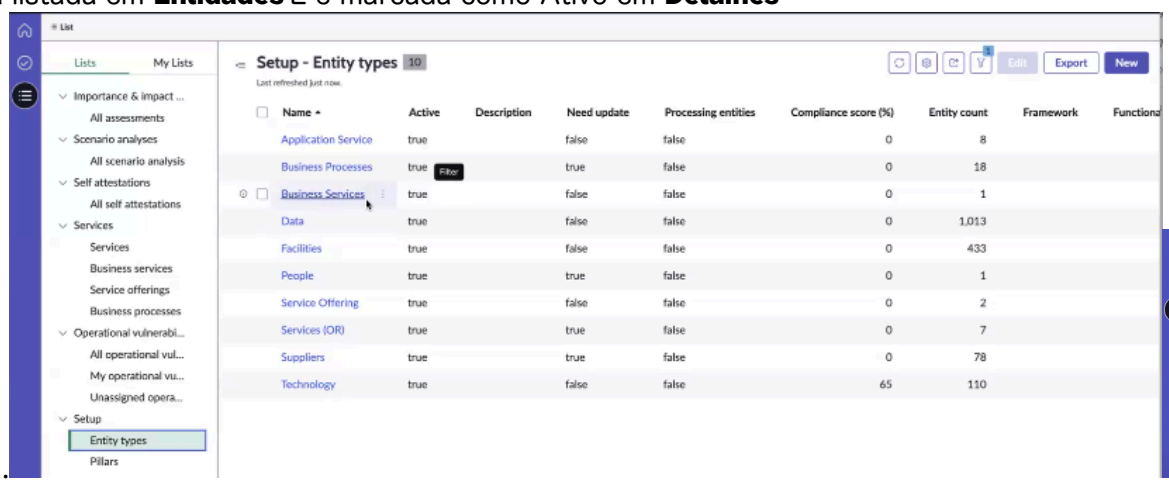
   Você pode selecionar um serviço de negócios, por exemplo, BS1-VM, conforme mostrado na ilustração.



4. Para adicionar o serviço de negócios ao Resiliência operacional emissão de relatórios, selecione o serviço na lista e selecione **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** .
   O serviço selecionado é adicionado a. Resiliência operacional emissão de relatórios.

5. Verifique se a entidade foi criada para o serviço de negócios, se ela está listada no tipo de entidade Serviços de negócio na página Tipos de entidade e se está definida como ativa nessa página.

   Você pode verificar se o valor da coluna Ativo dos Serviços de negócio está definido como **Verdadeiro** . Verifique se a entidade está listada em **Entidades** E é marcada como Ativo em **Detalhes** guia.

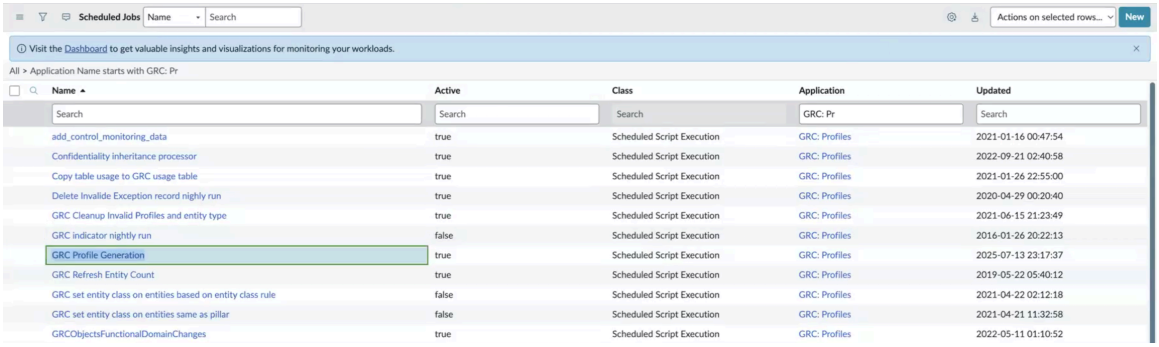


Nota: O exemplo a seguir ilustra como usar filtros de entidade para gerar entidades. No entanto, para a criação da entidade real, você deve executar o. `GRC Profile Generation`trabalho agendado em vez de usar filtros de entidade.

Para referência, o. `GRC Profile Generation`os detalhes do trabalho são mostrados.

Tradução automática

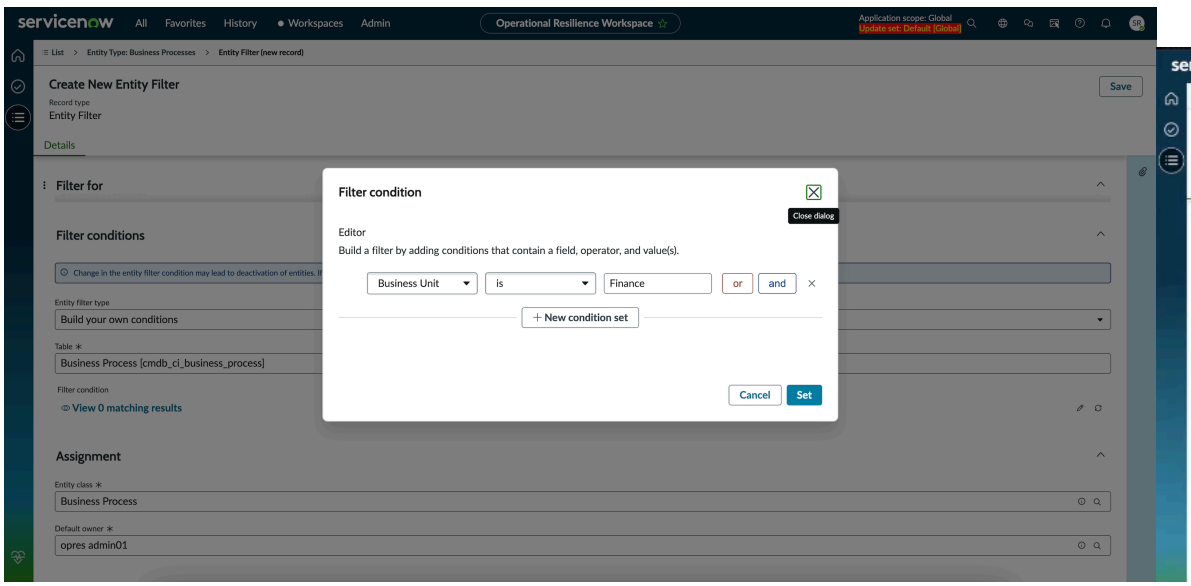
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Em **Filtros de entidade** verifique a condição do filtro do serviço de negócios que você deseja incluir e busque-a. Resiliência operacional.

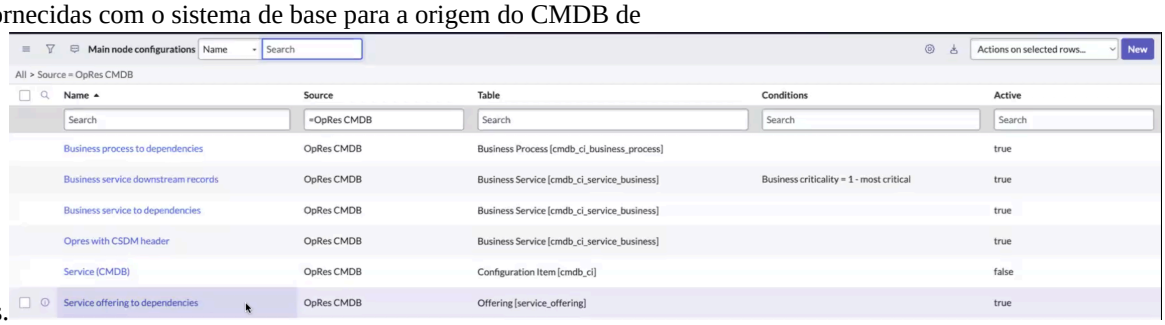
b. Use qualquer um deles **Crie suas próprias condições** ou **Selecione a partir de consultas predefinidas** . **Tipo de filtro de entidade** e selecione **Salvar** .

Você pode criar suas próprias condições ou usar consultas predefinidas, conforme mostrado nos exemplos.



Quando a condição de filtro ou consulta é usada, as entidades são geradas para o serviço de negócios selecionado.

6. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais** E selecione a configuração do nó principal.
O exemplo a seguir mostra as configurações do nó principal que são fornecidas com o sistema de base para a origem do CMDB de Opres.

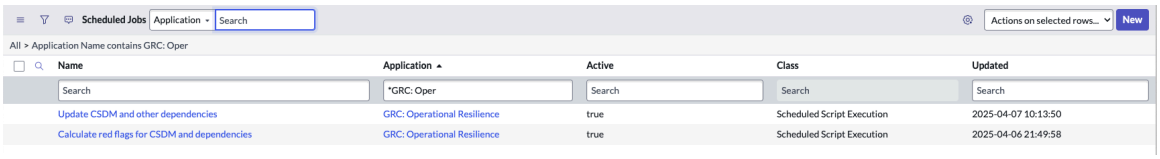


Tradução automática

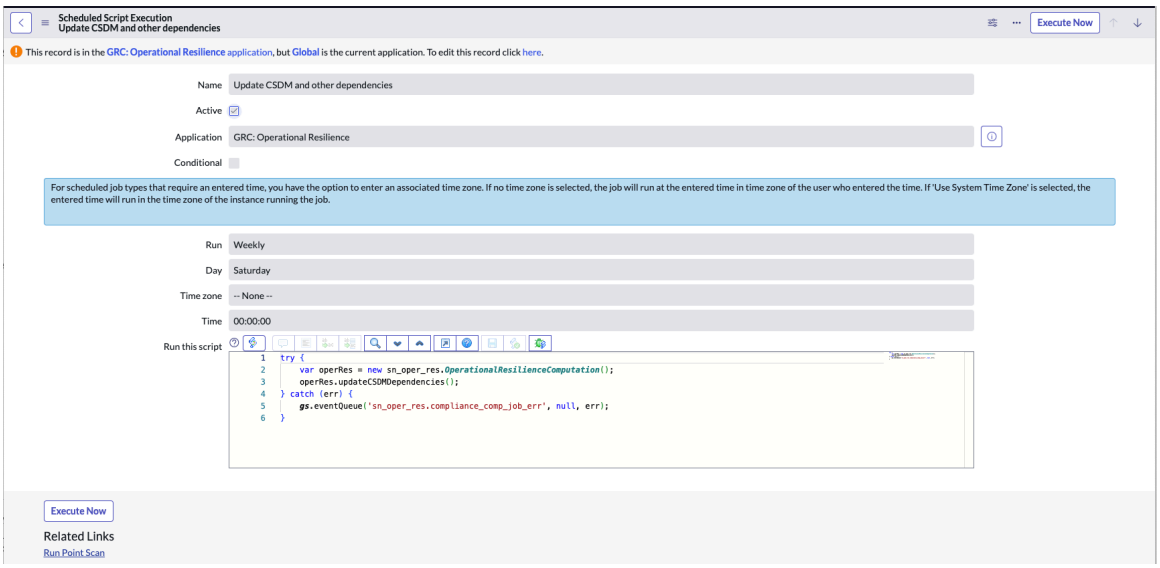
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para buscar todos esses relacionamentos nas hierarquias de entidade em Resiliência operacional execute *`Update CSDM and other dependencies`*trabalho agendado.

   A ilustração a seguir mostra todos os trabalhos agendados.

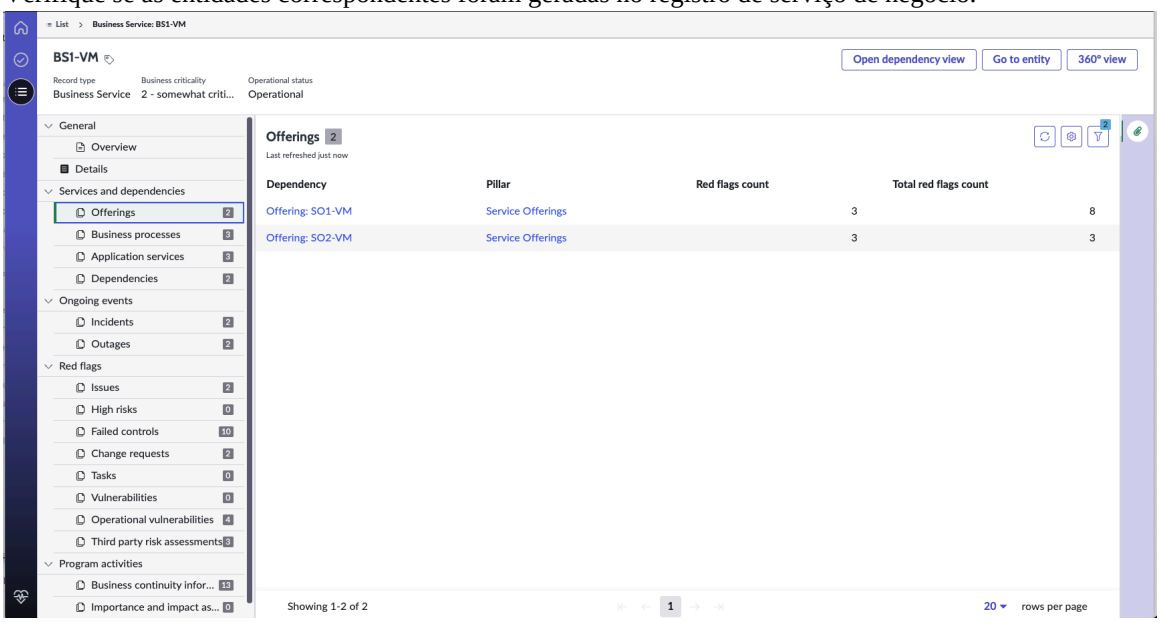


   . UpdateCSDMDependencies . *`Update CSDM and other dependencies`*O trabalho agendado busca todas as dependências do serviço de negócios em uma hierarquia de entidade, como parte da configuração do nó principal do cabeçalho Opres com CSDM.



   Quando o trabalho agendado é executado, ele cria uma hierarquia de entidade para relacionamentos pré-configurados nas configurações do nó principal.

8. Verifique se as entidades correspondentes foram geradas no registro de serviço de negócio.

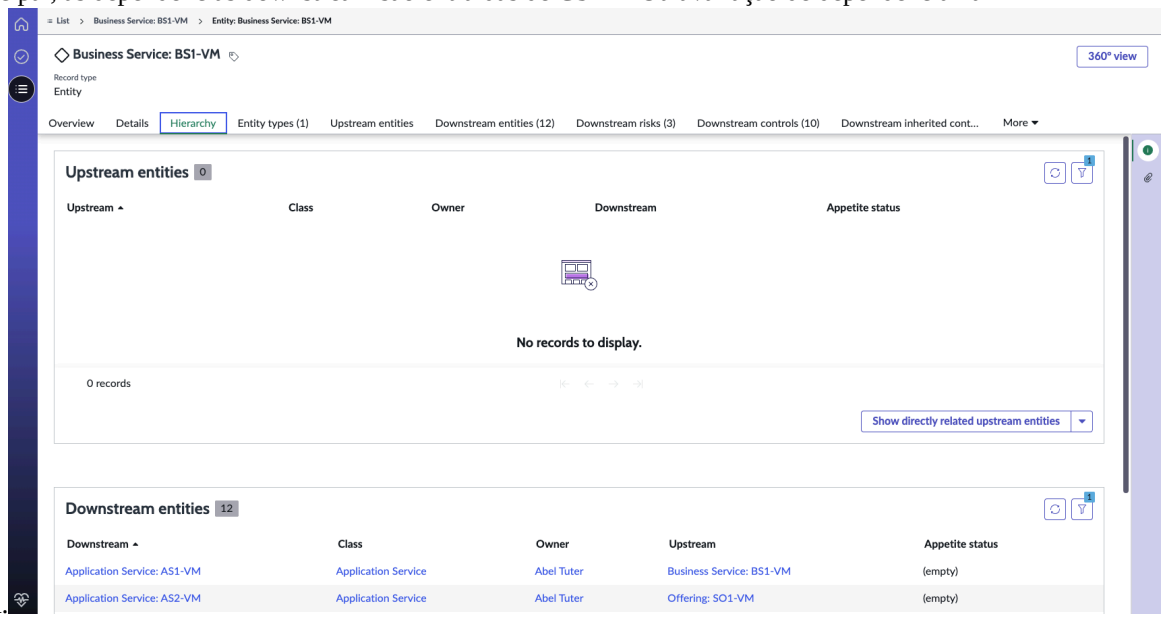


9. No registro de serviço de negócio, selecione **Vá para Entidades** e selecione **Hierarquia** para exibir como as entidades são herdadas umas das outras.

Tradução automática

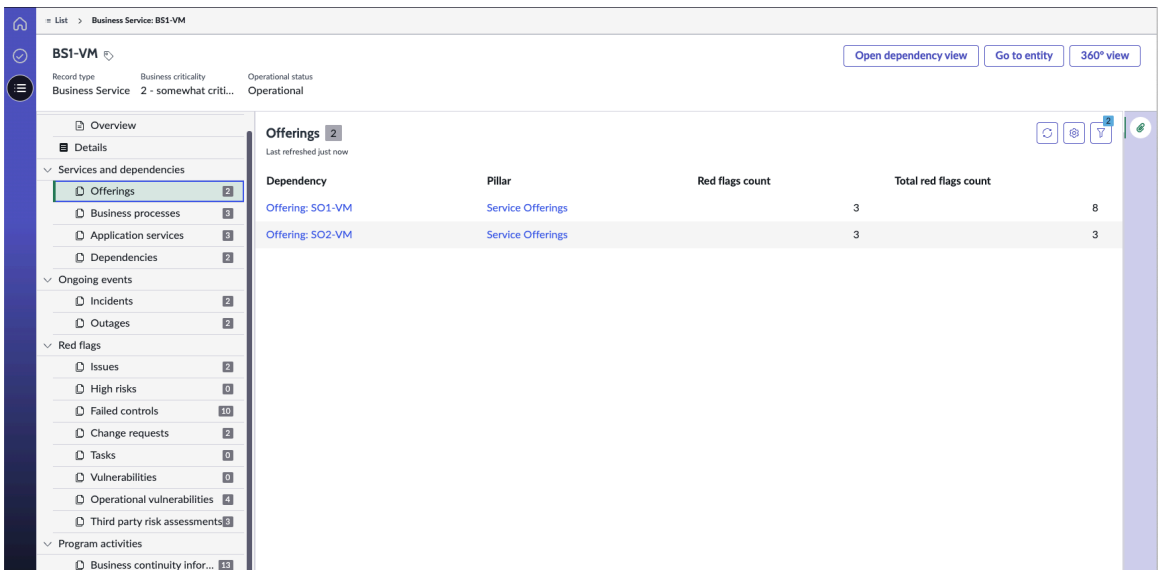
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nas configurações de relacionamento de nó definidas em cada configuração de nó principal, as dependências downstream são extraídas de CSDM Ou avaliação de dependência na BIA.



10. Para calcular os sinalizadores vermelhos, execute `Calculate red flags for CSDM and dependencies`trabalho agendado.

    . `Calculate red flags for CSDM and dependencies`o trabalho agendado é acionado, ele limpa todos os registros de preparação e começa a calcular os sinalizadores vermelhos.



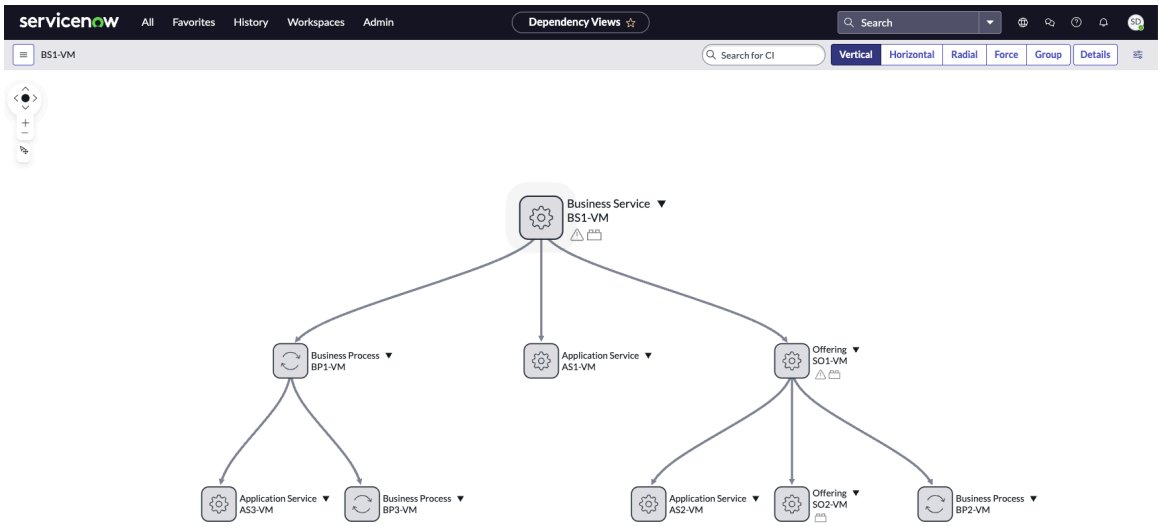
    Os dados de sinalizadores vermelhos, incluindo problemas, altos riscos, controles com falha, solicitações de mudança, tarefas, incidentes e indisponibilidades são listados para cada dependência e também nas guias Sinalizadores vermelhos separadas no registro de serviço de negócios.

11. Para exibir as dependências do serviço de negócios do CMDB. selecione **Abrir exibição de dependências** opção no registro de serviço de negócio.

    A exibição Dependência mostra como os relacionamentos do serviço de negócios selecionado são configurados no CMDB.

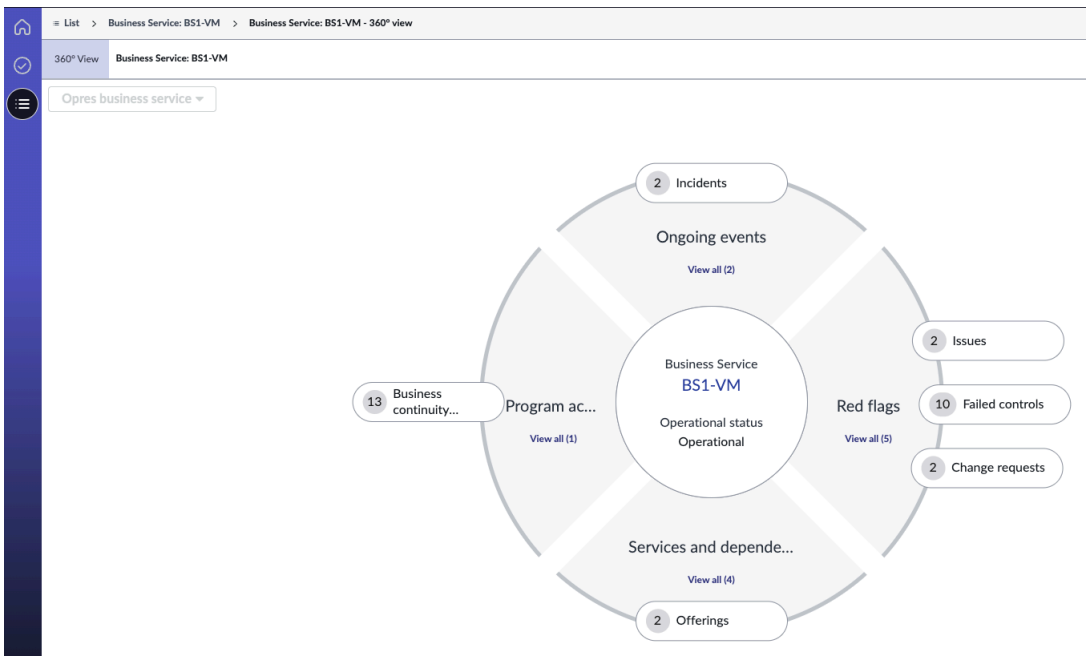
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Para acessar uma visão geral abrangente do registro de serviço de negócio, selecione **vista de 360°** opção.

A exibição de 360 graus do registro de serviço de negócio é exibida.



Fluxo de trabalho de ponta a ponta de amostra para serviços

Configure um fluxo de trabalho de ponta a ponta para o serviço buscar o. CSDM dados de dependências e sinalizadores vermelhos para Resiliência operacional. Você deve garantir que as entidades sejam geradas e associadas a pilares e que as configurações do nó principal sejam configuradas antes de buscar os dados necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter a sequência de configuração e instruções em Resiliência operacional, consulte Configuração da Resiliência operacional.

Para obter instruções sobre como criar os registros de configuração do nó principal, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

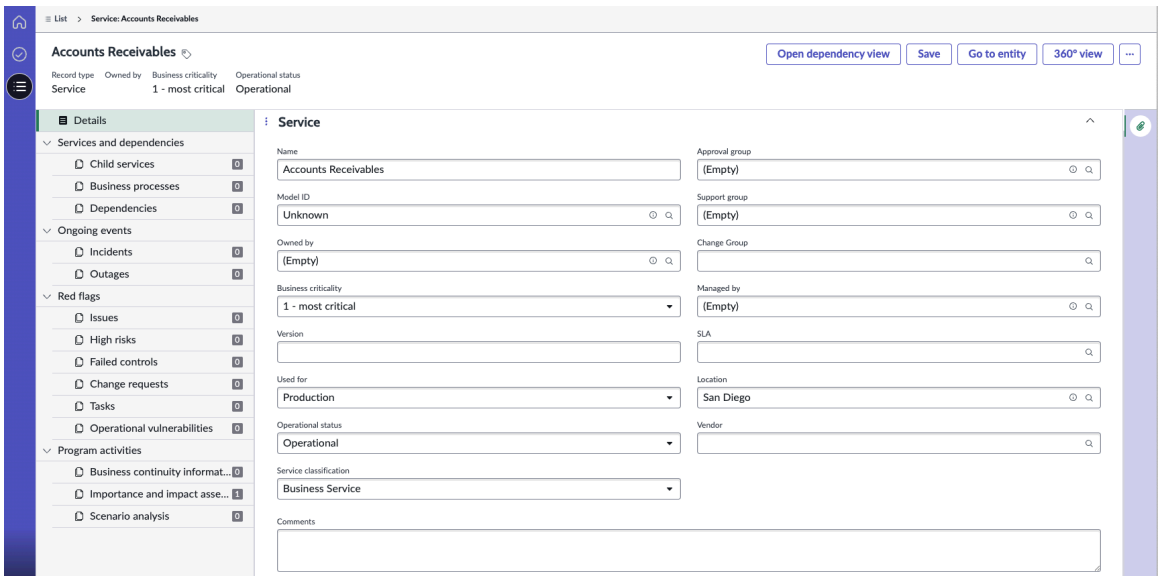
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

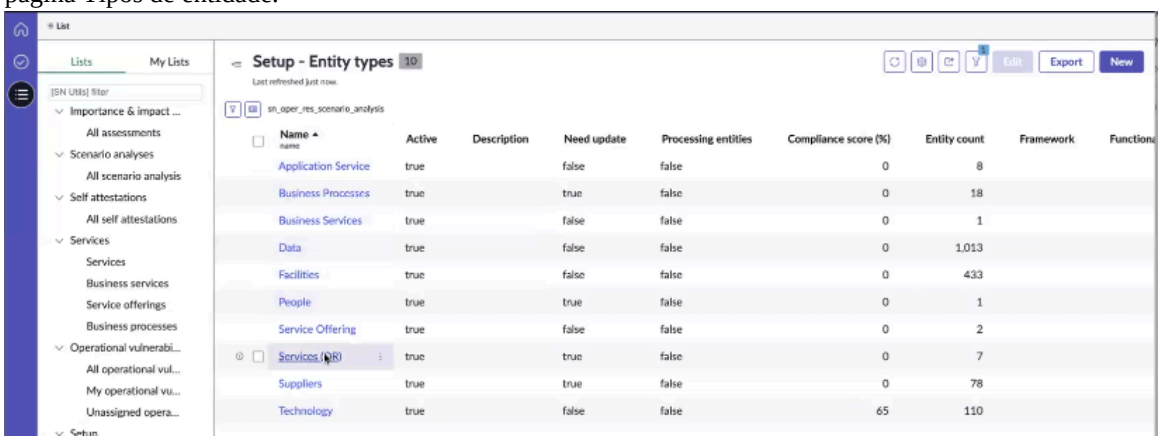
Procedimento

1. Baixe o. Resiliência operacional em sua instância.
   Para obter instruções sobre como baixar o. Resiliência operacional aplicação, consulte Instalar Resiliência operacional aplicação.
2. Certifique-se de ter configurado os pilares, os tipos de entidade, os filtros de entidade e as entidades gerados. Consulte as instruções de configuração em Configuração da Resiliência operacional página.
3. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviço** e selecione o serviço.

   Você pode selecionar um registro de serviço conforme mostrado na ilustração.



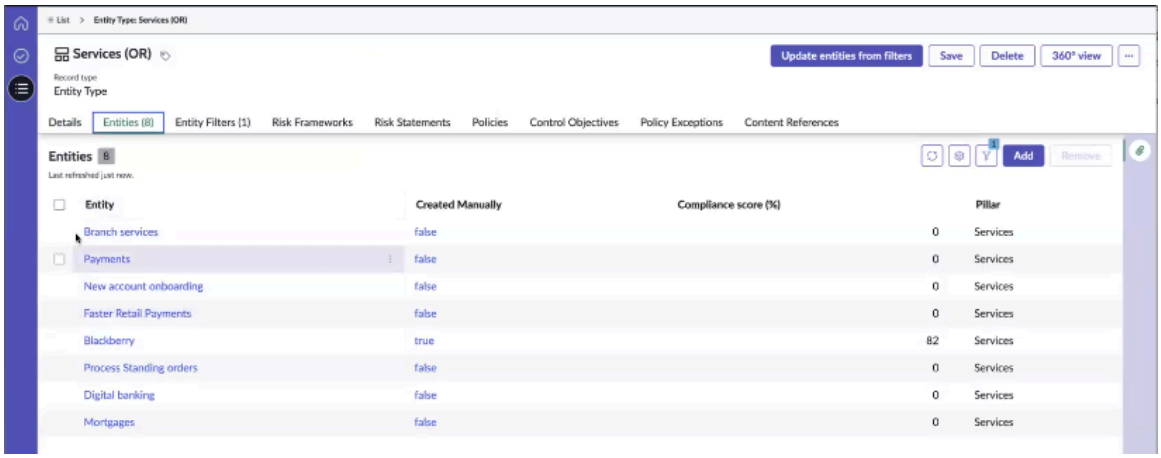
4. Para adicionar o serviço Resiliência operacional emissão de relatórios, selecione o serviço na lista e selecione **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** .
   O serviço selecionado é adicionado a. Resiliência operacional emissão de relatórios.
5. Verifique se a entidade foi criada para o serviço e se ela está listada no tipo de entidade Serviços (OU) na página Tipos de entidade.



   Verifique se a entidade está listada em **Entidades** E é marcada como Ativo em **Detalhes** guia.

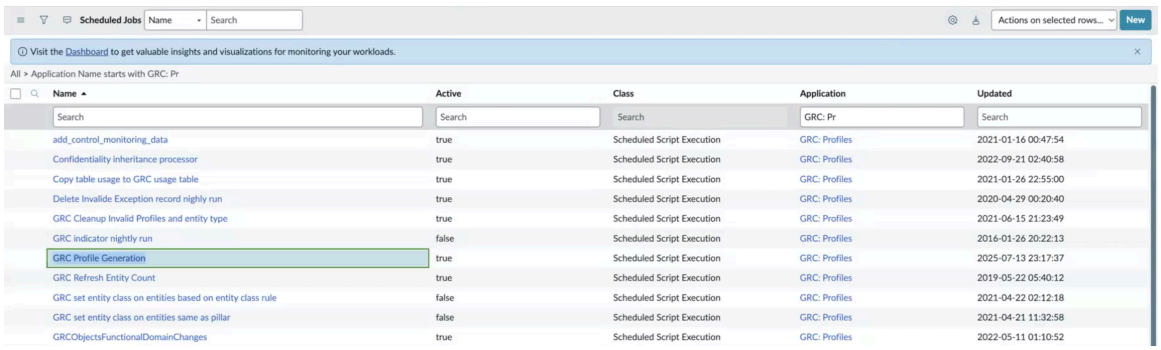
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: O exemplo a seguir ilustra como usar filtros de entidade para gerar entidades. No entanto, para a criação da entidade real, você deve executar o. `GRC Profile Generation`trabalho agendado em vez de usar filtros de entidade.

Para referência, o. `GRC Profile Generation`os detalhes do trabalho são mostrados.



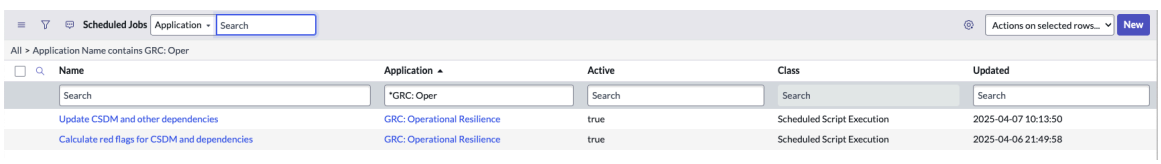
a. Em **Filtros de entidade** verifique a condição do filtro do serviço que você deseja incluir e busque-a. Resiliência operacional.

b. Use qualquer um deles **Crie suas próprias condições** ou **Selecione a partir de consultas predefinidas** Tipo de filtro de entidade e selecione **Salvar** .
As entidades são geradas para o serviço selecionado.

6. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais** E selecione a configuração do nó principal.

7. Para buscar todos esses relacionamentos nas hierarquias de entidade em Resiliência operacional execute `Update CSDM and other dependencies`trabalho agendado.

A ilustração a seguir mostra todos os trabalhos agendados e seus cronogramas definidos.



. UpdateCSDMDependencies . `Update CSDM and other dependencies`O trabalho agendado busca todas as dependências do serviço de negócios em uma hierarquia de entidade, como parte da configuração do nó principal do cabeçalho Opres com CSDM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o trabalho agendado é executado, ele cria uma hierarquia de entidade para relacionamentos pré-configurados nas configurações do nó principal.

8. Para calcular os sinalizadores vermelhos, execute `Calculate red flags for CSDM and dependencies` trabalho agendado.
   Sinais de alerta, incluindo problemas, altos riscos, controles com falha, solicitações de mudança, tarefas, incidentes e indisponibilidades são atualizados no registro de serviço de negócio.
9. Verifique se as entidades correspondentes foram geradas no registro de serviço.
10. No registro de serviço, selecione **Vá para Entidades** e selecione **Hierarquia** para exibir como as entidades são herdadas umas das outras.

    Com base nas configurações de relacionamento de nó definidas em cada configuração de nó principal, as dependências downstream são extraídas do CSDM Ou avaliação de dependência na BIA.
11. Para exibir as dependências do serviço, selecione **Abrir exibição de dependências** opção.
12. Para acessar uma visão geral abrangente do registro de serviço, selecione **vista de 360º** opção.

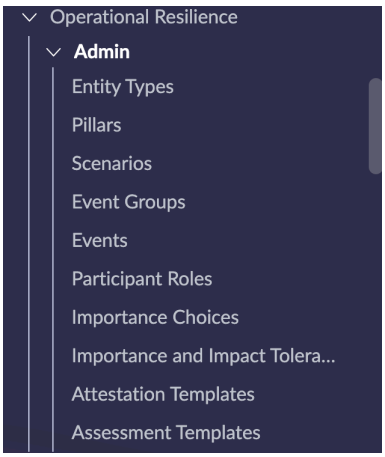
Concluir tarefas administrativas gerais

Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode executar as tarefas de configuração no Resiliência operacional aplicação.

Módulo de administrador no clássico Resiliência operacional exibir

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá configurar o módulo Administrador e configurar as tarefas administrativas no Espaço de resiliência operacional conforme mostrado no exemplo a seguir:

Módulo do administrador na exibição clássica



Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode configurar as seguintes entidades usando o módulo Administrador:

- Tipos de entidade

  Nota: Instalando o. Resiliência operacional A aplicação insere dados de propagação na tabela Tipo de entidade [sn_grc_profile_type]. Os tipos de entidade e os filtros de entidade são instalados como inativos. Ao ativá-los, isso pode levar à geração de milhares de registros de entidade.

- Pilares

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cenários
- Grupos de Eventos
- Eventos
- Funções do Participante
- Escolhas importantes
- Escala de classificação de importância e tolerância ao impacto
- Modelos de atestado
- Modelos de Avaliação

Nota: Ao fazer login na aplicação como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode exibir o módulo Administrador.

Resiliência operacional os administradores podem criar pilares e também modificar os relatórios no painel.

Nota: Embora você possa modificar os tipos de entidade, seus filtros e pilares como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você deve ter o devido cuidado ao modificá-los.

Tarefas de configuração administrativa

Como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode concluir as seguintes tarefas de configuração geral:

- Crie um cenário que represente um risco. Para obter mais informações, consulte Crie um cenário e vincule-o a um evento.
- Classifique um evento associando-o a um grupo de eventos. Para obter mais informações, consulte Crie um grupo de eventos para o cenário.
- Crie um evento que você possa associar a um cenário. Para obter mais informações, consulte Crie um evento para o cenário.
- Adicione uma função de participante para sua análise de cenário. Para obter mais informações, consulte Adicione uma função de participante para a análise de cenário.
- Atualize a classificação da avaliação usando o módulo Escolhas importantes. Para obter mais informações, consulte Atualize o módulo Escolhas importantes.
- Atualize a escala de classificação de importância e impacto. Para obter mais informações, consulte Configure a escala de classificação de tolerância de importância e impacto.
- Crie um modelo de certificação. Para obter mais informações, consulte Crie e edite o modelo de certificação.

Crie um cenário e vincule-o a um evento

Crie um cenário no Resiliência operacional para que você possa associá-lo a um evento e avaliar seu impacto em seus serviços de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

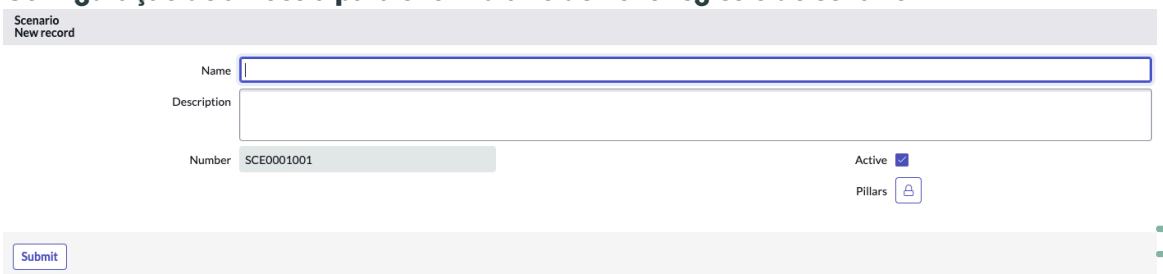
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cenário ajuda você a determinar os riscos aplicáveis ao seu negócio. Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá criar um cenário no Resiliência operacional aplicação. Você pode usar um cenário para testar como um evento pode afetar sua organização.

Procedimento

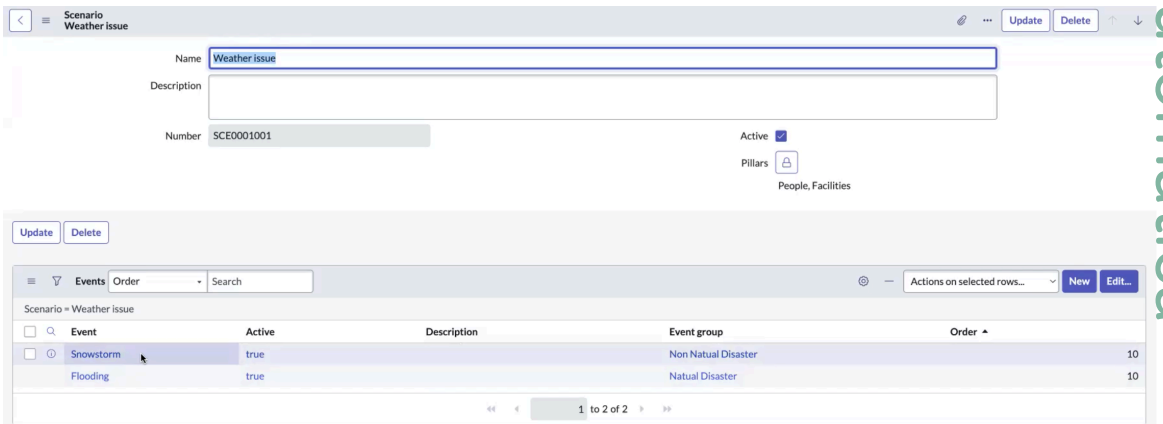
1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Cenários**.
2. Clique em **Nova**.
   A configuração de amostra do formulário Novo registro de cenário é mostrada no exemplo a seguir.

Configuração de amostra para o formulário de novo registro de cenário



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Novo formulário de registro do cenário.
4. Clique em **Enviar**.
   Você associou um evento a um cenário. A lista relacionada Eventos exibe os eventos associados, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Eventos associados a um cenário



A ordem do evento está vinculada ao cenário e é preenchida automaticamente por padrão na lista relacionada.

Novo formulário de registro do cenário

Use o formulário Novo registro de cenário para criar um cenário e testar como um evento associado a um cenário pode afetar sua organização.

Novo formulário de registro do cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro do cenário

Campo	Descrição
Nome	Nome do cenário.
Descrição	Descrição do cenário.
Número	Número do registro do cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar o cenário como ativo.
Pilares	Lista de pilares que você pode associar ao cenário. Os seguintes pilares são fornecidos com o. Resiliência operacional sistema de base: • Instalações • Pessoas • Processo • Fornecedores • Tecnologia
Lista relacionada (exibida depois que um cenário é adicionado)	
Eventos	Eventos relacionados a um cenário. A lista relacionada exibe o nome do evento, seu status ativo, descrição, grupo de eventos associado e sua ordem relacionada ao cenário. A ordem do evento está vinculada ao cenário e é preenchida automaticamente por padrão na lista relacionada. **Nota:** Você pode adicionar um novo evento ou editar um evento existente relacionado a um cenário.

Crie um grupo de eventos para o cenário

Crie um grupo de eventos no Resiliência operacional para que você possa categorizar os eventos definidos em um cenário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Classifique os eventos de um tipo semelhante em um grupo de eventos para o seu cenário. Por exemplo, você pode classificar um evento natural, como inundações, no grupo Evento de clima. Da mesma forma, você pode classificar uma falta de energia no grupo de eventos Problemas de energia.

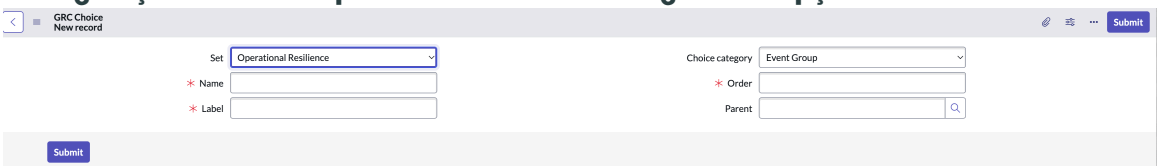
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Grupos de Eventos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** , insira o nome do grupo de eventos.
4. Em **Rótulo** insira o rótulo do grupo de eventos.
   A configuração de um grupo de eventos de amostra é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de amostra para o formulário Novo registro de opção de GRC



5. Em **Pedido** insira a ordem do grupo de eventos e clique em **Enviar** .
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário Grupo de eventos, consulte GRC Formulário Novo registro de opção.

GRC Formulário Novo registro de opção

Use GRC Formulário Novo registro de escolha para classificar seus eventos e organizá-los em grupos de eventos.

GRC Formulário Novo registro de opção

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

GRC Formulário Novo registro de opção

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição definida como Resiliência operacional por padrão.
Nome	Nome do grupo de eventos. Por exemplo, Problemas climáticos ou de energia.
Rótulo	Rótulo do grupo de eventos que aparece na IU.
Categoria de opção	Categoria definida como **Grupo de eventos** por padrão.
Ordem	Ordem do grupo de eventos.
Primário	Categoria primária que você associa a um grupo de eventos.

Crie um evento para o cenário

Crie um evento no Resiliência operacional para que você possa associá-lo a um cenário e avaliar seu impacto em seus serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá criar um evento no Resiliência operacional aplicação. Um evento pode ser algo como inundações ou falta de energia. Você pode classificar os eventos que são de um tipo semelhante em um grupo de eventos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Eventos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** , insira o nome do evento.
4. Em **Descrição** insira a descrição do evento.
5. Em **Grupo de eventos** , selecione um grupo de eventos.

Tradução automática

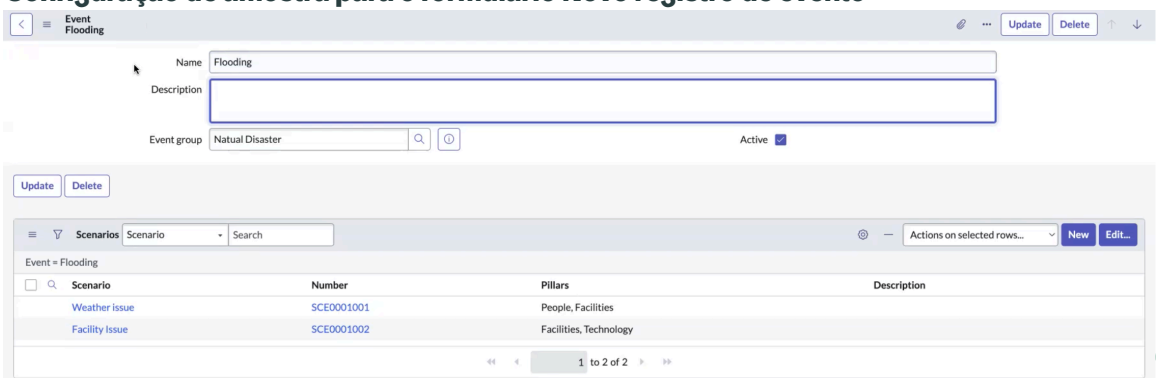
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte Formulário Novo registro de evento.

Nota: Você pode adicionar um evento a muitos cenários, mas pode adicionar um evento a um cenário apenas uma vez.

6. Clique em **Enviar**.
Você pode classificar um evento em um grupo de eventos conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de amostra para o formulário Novo registro de evento



Como mostrado no exemplo, os cenários de um evento podem ser associados a diferentes pilares.

Formulário Novo registro de evento

Use o formulário Novo registro de evento para criar um evento que você pode associar a um cenário e avaliar seu impacto em seus serviços.

Formulário Novo registro de evento

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Novo registro de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento. Por exemplo, inundações ou terremoto.
Descrição	Descrição do evento.
Grupo de eventos	Grupo de eventos que você associa ao evento. Por exemplo, Problemas meteorológicos.
Ativo	Opção para marcar o evento como ativo.

Adicione uma função de participante para a análise de cenário

Adicione uma função de participante para sua análise de cenário no Resiliência operacional para que você possa coletar as observações e recomendações dos participantes por suas funções e funções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo do tipo de análise de cenário, como uma análise de cenário para serviços críticos, você pode adicionar os participantes das funções de negócios associadas e atribuir

Tradução automática

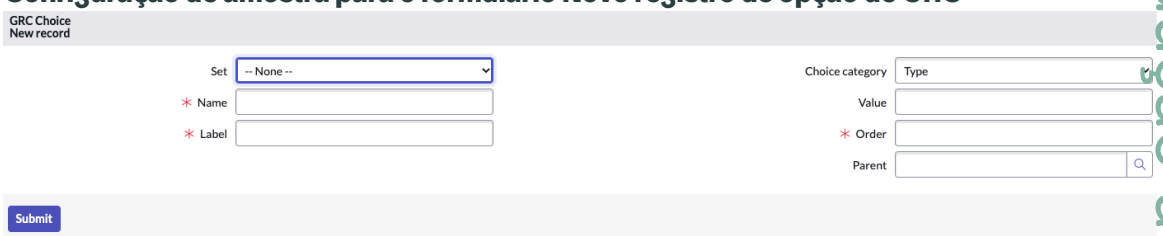
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

várias funções. Por exemplo, você pode adicionar funções de RH, Jurídico, Financeiro ou Compras aos seus participantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Funções do Participante** e clique em **Novo** .
2. Em **Definido** campo, selecione **Resiliência operacional** .
3. Em **Nome** , insira o nome da função do participante.
4. Em **Rótulo** insira um rótulo para a função do participante.
5. Em **Categoria de opção** campo, selecione **Função** .
6. Em **Valor** insira o valor da opção para a função do participante.
7. Em **Pedido** insira um pedido para a função do participante.
   Este campo exibe a ordem da função do participante na tabela de seleção do GRC.
8. Em **Primário** opções da lista de pesquisa, selecione um serviço primário.
   Consulte a configuração de amostra para uma função de participante, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de amostra para o formulário Novo registro de opção de GRC



9. Clique em **Enviar**.

Resultado

No módulo Funções do participante na IU da aplicação, a função do participante é listada na exibição da lista Funções.

GRC Formulário Novo registro de opção

Use GRC Formulário Novo registro de escolha para adicionar uma função para os participantes da sua análise de cenário.

GRC Formulário Novo registro de opção para a função

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

GRC Formulário Novo registro de opção

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição definida como Resiliência operacional por padrão.
Nome	Nome da função. Por exemplo, Instalações ou Finanças.
Rótulo	Rótulo da função que aparece na IU.
Categoria de opção	Categoria definida como **Função** por padrão.
Valor	Valor inteiro que você definiu para a função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC Formulário Novo registro de opção

Campo	Descrição
Ordem	Ordem da função. Este campo exibe a ordem da função do participante na tabela de seleção do GRC.
Primário	Categoria primária que você associa à função.

Atualize o módulo Escolhas importantes

Atualize a classificação da avaliação no Resiliência operacional para que você possa atualizar a criticidade e a ordem da avaliação de seus serviços de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atualizar a criticidade e a ordem da classificação da avaliação usando o módulo Escolhas importantes. Esta tarefa é opcional.

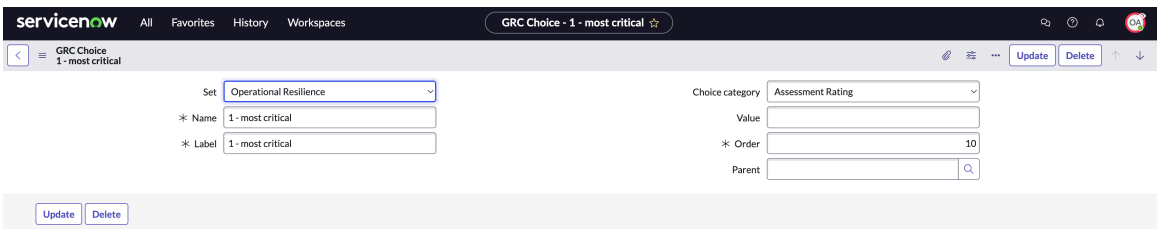
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Escolhas importantes**.
   Você vê a classificação de avaliação padrão mostrada no exemplo a seguir.

Classificação de avaliação padrão



   Uma classificação de avaliação de amostra é mostrada no exemplo a seguir.



2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Escolhas de GRC, consulte Formulário Escolhas de GRC.

Formulário Escolhas de GRC

Use o formulário Escolhas de GRC para configurar a classificação da avaliação atualizando sua criticidade e a ordem da escolha no módulo Escolhas importantes.

Formulário Escolhas de GRC

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Escolhas de GRC

Campo	Descrição
Conjunto	Exibição definida como Resiliência operacional.
Nome	Nome da classificação da avaliação. Por exemplo, **1- Mais crítico** .
Rótulo	Rótulo da classificação da avaliação. Por exemplo, **1- Mais crítico** .
Categoria de opção	Categoria de opção. Está definido como **Classificação da avaliação** por padrão.
Ordem	Campo usado para classificar a ordem da classificação da avaliação. Com base na pontuação da Avaliação de importância e impacto, a aplicação seleciona a classificação correspondente. 
Primário	Configuração primária associada à classificação da avaliação. Por exemplo, o. **Tecnologia** o pilar pode ser associado à classificação de avaliação.

Configure a escala de classificação de tolerância de importância e impacto

Configure a escala de classificação de tolerância de importância e impacto no Resiliência operacional para que você possa definir novos parâmetros para seus serviços de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina novos parâmetros, como importância, tolerância a impacto, ícone de tolerância a impacto e sua cor, valor de tolerância mínimo e máximo e a ordem de tolerância para seu serviço de negócios. Quando as opções na tabela sn_grc_choice são definidas como `choice_category=opres_asmt_ratinge. set=operational_resilience`. Resiliência operacional a aplicação fornece as seguintes escalas de classificação de importância padrão. Esta tarefa é opcional.

Escalas de classificação de importância padrão

Importância	Tolerância ao impacto	Ícone de tolerância ao impacto	Pontuação mínima-máxima	Ordem
1 - mais crítico	1 dia	sinalizador-preenchimento	76—100	10
2- Um pouco crítico	2 dias	triângulo-exclamação-preenchimento	51—75	20
3 - menos crítico	3 dias	binóculos-preenchimento	26—50	30
4 - Não crítico	4 dias	check-fill	0—25	40

Quando um novo modelo de questionário é criado, a aplicação clona a escala de classificação padrão para ele.

Tradução automática

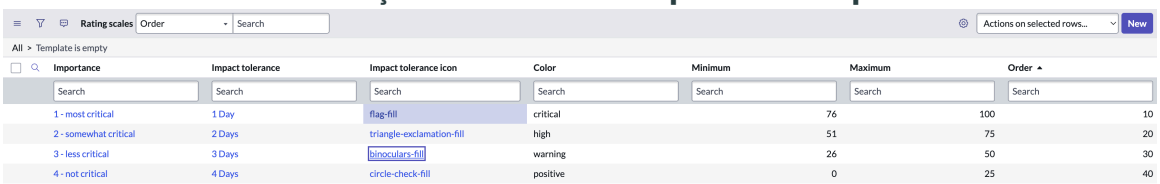
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário com a função sn_oper_res.admin pode mudar a escala de classificação dos modelos individuais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Escala de classificação de importância e tolerância ao impacto**.
   Você vê as escalas de classificação de importância e tolerância de impacto padrão, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Módulo Escalas de classificação de tolerância de importância e impacto



Importance	Impact tolerance	Impact tolerance icon	Color	Minimum	Maximum	Order
1 - most critical	1 Day	flag-fill	critical	76	100	10
2 - somewhat critical	2 Days	triangle-exclamation-fill	high	51	75	20
3 - less critical	3 Days	binoculars-fill	warning	26	50	30
4 - not critical	4 Days	circle-check-fill	positive	0	25	40

2. Clique em **Nova**.
   Você pode definir novos parâmetros, como importância, tolerância a impacto, ícone de tolerância a impacto e sua cor, valor de tolerância mínimo e máximo e a ordem de tolerância do seu serviço de negócios.
3. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Novo registro de escala de classificação, consulte Formulário Novo registro de escala de classificação.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Use o formulário Escala de classificação Novo registro para configurar a escala de classificação de importância padrão para definir os parâmetros da escala de classificação para seus serviços de negócios.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Campo	Descrição
Importância	Escala de importância para o serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • **1- Mais crítico** • **2- Um pouco crítico** • **3- Menos crítico** • **4- Não crítico**
Cor	Cor da classificação de tolerância selecionada. Opções disponíveis incluem: • nenhum • azul • marrom • crítico • cinza • verde

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de escala de classificação

Campo	Descrição
	• verde-amarelo • alto • informações • baixo • magenta • moderado • laranja • rosa • positivo • roxo • verde-azulado • aviso • amarelo
Ordem	Ordem para a importância definida e a duração da tolerância.
Mínimo(a)	Pontuação mínima para o nível de tolerância da interrupção.
Máximo(a)	Pontuação máxima para o nível de tolerância da interrupção.
Tolerância ao impacto	Duração da tolerância de impacto em dias de acordo com a importância definida do serviço.
Ícone de tolerância ao impacto	Ícone de tolerância a impacto para a classificação de tolerância selecionada.

Crie e edite o modelo de certificação

Crie um modelo de certificação personalizado no Resiliência operacional aplicação que atende às suas necessidades de negócios. Ao personalizar um modelo de certificação, você pode adicionar suas próprias perguntas para sua autocertificação. Você também pode editar um modelo de certificação existente para suas próprias necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

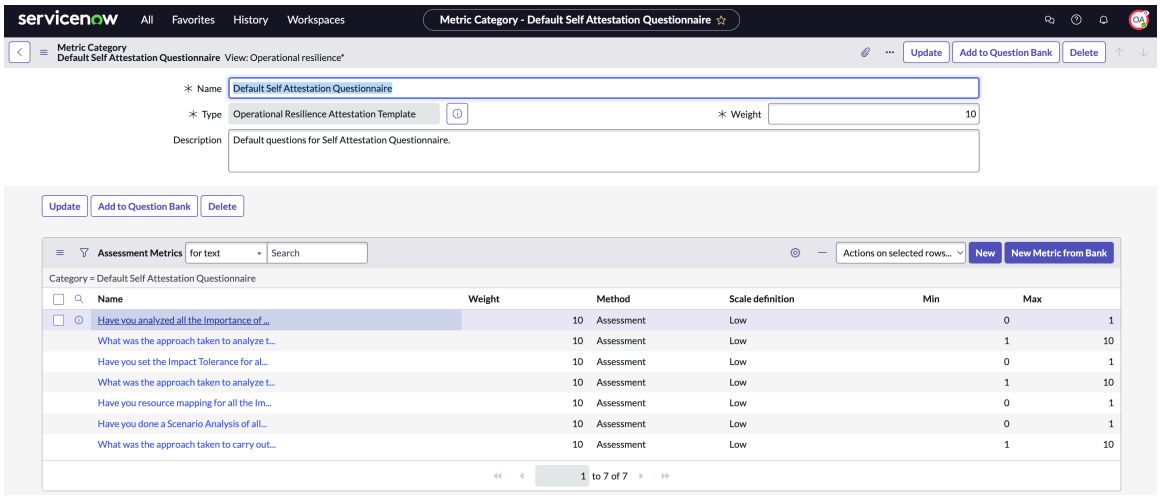
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Resiliência operacional a aplicação fornece um modelo de certificação como parte do sistema de base. Criar um modelo de certificação é opcional.

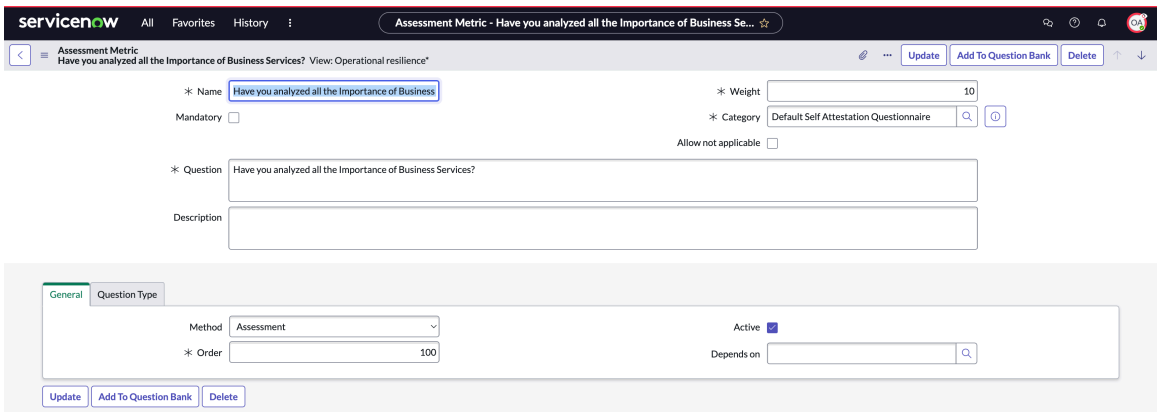
Se você tiver a função sn_oper_res.admin, também poderá editar um modelo de certificação existente para suas próprias necessidades de negócios. Você pode selecionar e atualizar as perguntas no modelo de certificação conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode atualizar as perguntas de acordo com seus requisitos de negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** Para acessar a página principal do Espaço de avaliação.
2. Selecione **Novo modelo** E preencha os detalhes do modelo no formulário Criar modelo de avaliação.

   a. Insira o nome do modelo em **Nome do modelo** Campo na seção Detalhes do **Geral** guia.
   Você pode adicionar o nome do modelo de autocertificação, por exemplo, o modelo de avaliação de autocertificação.

   b. Adicione detalhes sobre o modelo no **Descrição** campo.

   c. Selecione **Avaliação de autocertificação** Como a finalidade da lista Modelos de avaliação.
   Certifique-se de selecionar a finalidade correta, pois ela é crucial para o processo de autocertificação.

   d. Selecione o destino da avaliação como **Autocertificação** .

   e. Selecione **Criar**.

   f. Na seção Configurações, adicione a duração da avaliação em Número de dias, atribua a função de leitor de avaliação, como sn_oper_res.user, e selecione **Salvar** .

   g. Adicione perguntas e configure a automação no **Perguntas** e. **Automação** respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação e Automatizar resposta.

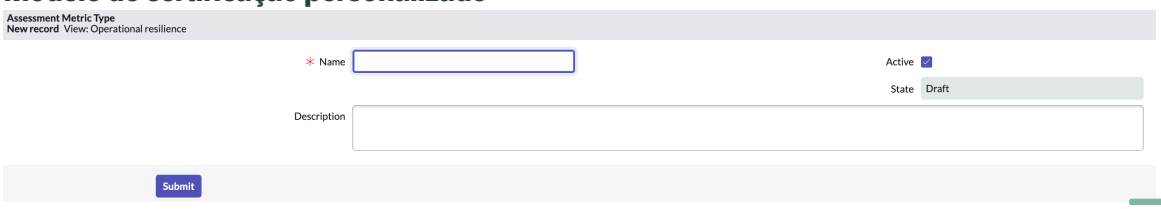
h. Para publicar o modelo, selecione **Publicar** .

3. Para atualizar o modelo legado, conclua as etapas a seguir.

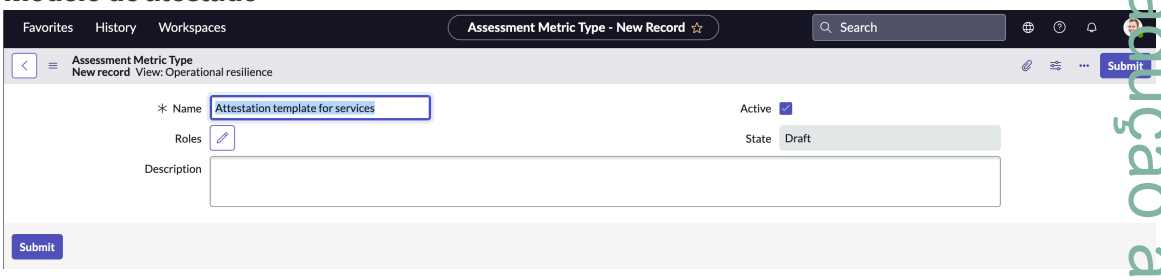
a. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administrador** > **Modelos de atestado**.

b. Para criar um modelo personalizado, selecione **Novo** .

Modelo de certificação personalizado



Modelo de atestado

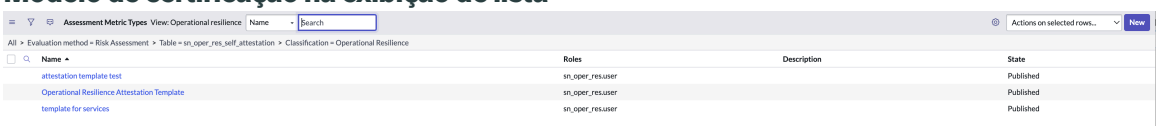


c. No formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação, insira o nome do modelo de certificação e selecione **Enviar** .

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação.

O modelo de certificação é exibido na exibição de lista de modelos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Modelo de certificação na exibição de lista



Selecionando **Enviar** , você adiciona o. Resiliência operacional e os usuários da aplicação para seu modelo de certificação personalizado.

Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de certificação para criar as certificações. Use o formulário de modelo para criar um registro.

Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo.
Descrição	Informações sobre o modelo.
Ativo	Opção para habilitar o modelo.
Estado	Estado da avaliação. As opções disponíveis são as seguintes: • **Rascunho** • **Publicado** Este campo é preenchido automaticamente.
Categorias de métrica	Categoria que representa um tema para avaliar registros avaliáveis em um determinado tipo de métrica. Ele exibe o nome do modelo, a descrição da categoria, seu peso, ordem e assim por diante. Para obter informações sobre categorias de peso e métricas na aplicação Avaliações, consulte Categorias de Métricas de Avaliação .

Crie um Avaliação inteligente modelo

Crie um Avaliação inteligente automação de impacto e modelo que podem ser usados nos tipos de vulnerabilidade de uma vulnerabilidade operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

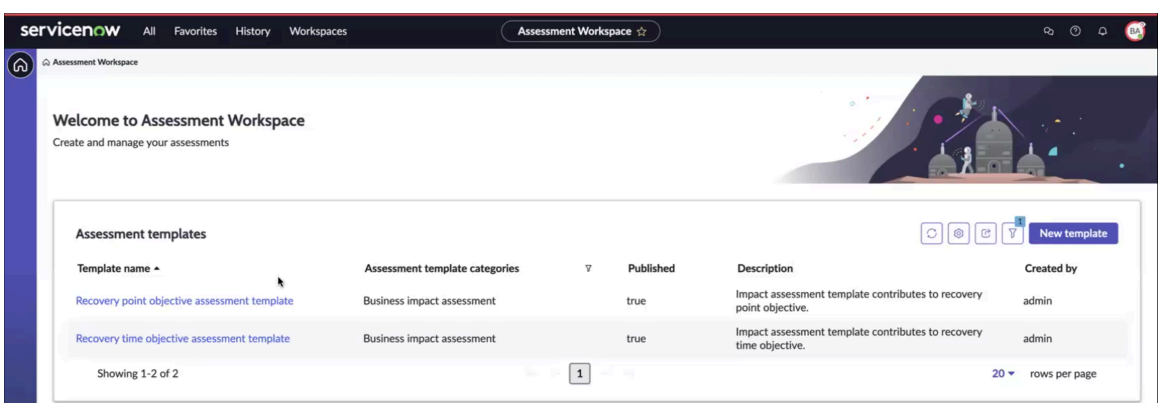
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resiliência operacional os administradores contêm a função flow_designer, permitindo que atualizem os fluxos de automação conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço de avaliação* ou navegue até **Tudo** > *Mecanismo de avaliação inteligente* > **Administração** > **Categorias de modelo**.
2. Selecione **Novo modelo** .

   Você pode criar modelos de avaliação para gerenciar suas avaliações no Espaço de avaliação. O exemplo a seguir mostra dados de demonstração em uma instância.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao selecionar **Novo modelo** . **Geral** e. **Perguntas** as guias são exibidas.

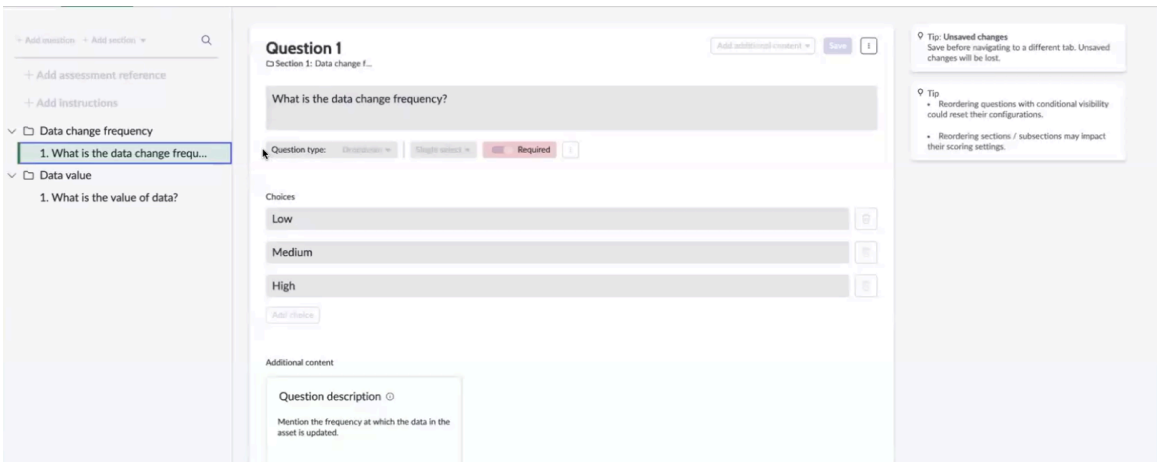
3. No formulário Criar modelo de avaliação, preencha os campos.

Formulário Criar modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome significativo exclusivo para o modelo, por exemplo, modelo de BIA usando Avaliação inteligente.
Descrição	Descrição do modelo, como por que ele está sendo usado.
Finalidade	Finalidade ou uso pretendido do modelo, como Avaliação de autocertificação.
Avaliação desejada	Registros de tabela que são usados para a avaliação.

Agora você pode preencher o modelo com instruções, perguntas e orientações opcionais para responder a uma pergunta, bem como seções que agrupam as perguntas relacionadas.

4. Navegue até **Geral** guia.
   a. Verifique os detalhes do modelo, exibidos em **Detalhes** . **Geral** guia.
   b. Na seção Configurações, atribua a função Leitor de avaliação no **Função do leitor de avaliação** campo.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
   Para obter informações sobre como criar um modelo de avaliação, consulte Crie um modelo de avaliação.
5. Navegue até **Perguntas** e configure as perguntas de avaliação.
   Para obter informações sobre como adicionar instruções e perguntas ao modelo de avaliação, consulte Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.



6. Em **Automações** exiba as respostas do usuário e selecione **Aberto** para exibir as ações que são acionadas automaticamente com base nas respostas do usuário.
7. Selecione **Salvar** e. **Publicar** .
   É exibida uma mensagem informando que o modelo de avaliação foi publicado e pode ser usado para enviar avaliações. Você pode selecionar **OK** ou selecione **Retornar à lista de modelos** . . **Automações** e. **Pontuação** as guias são exibidas no modelo de avaliação. . Avaliação inteligente o modelo é criado e salvo na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Configure o tipo de vulnerabilidade depois de adicionar o. Avaliação inteligente modelo. Para obter mais informações, consulte Configure o. Vulnerabilidade operacional tipo.

Configure o modelo de avaliação legado

Crie seu próprio modelo de questionário (avaliação) em vez de usar o modelo padrão no Resiliência operacional aplicação para atender às suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie seu próprio modelo de questionário (avaliação) e solicite as respostas do avaliador. Esta tarefa é opcional.

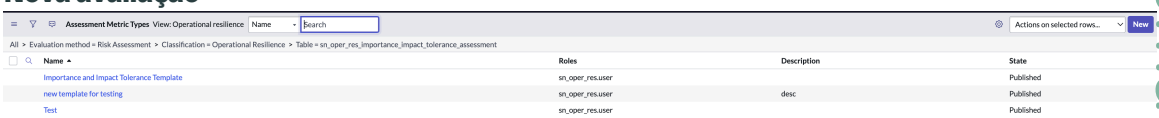
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Administração** > **Modelos de Avaliação**.
2. Para criar um modelo de avaliação, clique em **Novo** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nova avaliação de risco



3. No formulário Tipo de métrica de avaliação, preencha os campos e clique em **Enviar** .
   O novo modelo de avaliação é listado na lista Tipos de métrica de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nova avaliação



Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Modelos de avaliação, consulte Formulário Tipo de métrica de avaliação.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação em vez de usar o modelo padrão. Você também pode usar este formulário para solicitar respostas do avaliador.

Formulário Tipo de métrica de avaliação
Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Funções	Funções de usuário adicionais que podem exibir os resultados e acessar registros associados a este modelo. Os usuários com as funções especificadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
	têm acesso de leitura a este registro de modelo e às categorias, métricas, registros avaliáveis e cartões de pontuação, usuários de categoria, partes interessadas e matrizes de decisão associadas.
Ativo	Opção para habilitar o modelo de avaliação.
Estado	Status da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado** . Este campo é preenchido automaticamente.
Descrição	Informações úteis sobre o modelo de avaliação. Insira uma descrição clara do modelo e sua finalidade.

Crie modelos de documento HTML e PDF

Crie um modelo de documento HTML personalizadono Resiliência operacional aplicação para atender às suas necessidades de negócios. Você pode usar o modelo de documento HTML personalizado em vez do modelo HTML padrão para exportar uma certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

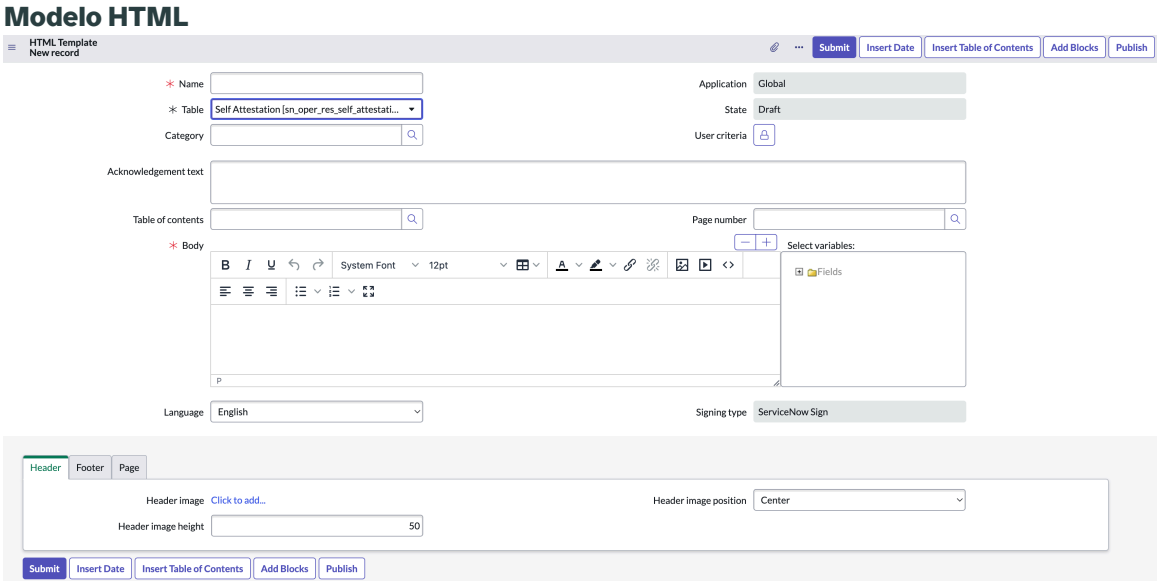
Criar um modelo de documento HTML personalizado é opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento** e clique em **Novo** .
   A pergunta a seguir é exibida no formulário: *`What kind of document template would you like to create?`*As opções disponíveis são as seguintes:
   - Modelo de documento HTML
   - Modelo de documento PDF
2. Selecione **Modelo de documento HTML** .
3. Em **Tabela** , selecione **Autocatestação [sn_oper_res_self_attestation]** tabela.
   O formulário de amostra é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar** .
   O novo modelo é exibido na lista Modelos de documento. Para obter descrições dos valores de campo, consulte Formulário Modelo HTML.

Resultado

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá usar o modelo HTML para gerar um relatório de autocertificação.

Formulário Modelo HTML

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, use o formulário Modelo HTML para criar um modelo HTML em vez de usar o modelo HTML padrão.

Formulário Modelo HTML

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo HTML.
Tabela	Tipo de tabela que é usada para o modelo. O valor padrão é a tabela Autocertificação [sn_oper_res_self_attestation].
Categoria	Categoria do modelo de documento, como Resiliência operacional.
Aplicação	Tipo da aplicação, como Global. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado da aplicação, como Global. Este campo é preenchido automaticamente.
Critérios do usuário	Registro de destino para os critérios do usuário, como Usuários de negócios do GRC.
Texto de confirmação	Texto de confirmação do modelo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Número de página	Número da página do modelo HTML, como Padrão.
Corpo da mensagem	Corpo do texto do modelo HTML.
Idioma	Idioma do modelo HTML. O padrão é inglês.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura para o modelo HTML.
Listas relacionadas	
Cabeçalho	Informações sobre a imagem do cabeçalho. As opções são as seguintes: • **Imagem do cabeçalho** : Clique para adicionar uma imagem de cabeçalho. • **Posição da imagem do cabeçalho** Posicione a imagem do cabeçalho usando as seguintes opções: ◦ **À esquerda** Alinhe a imagem do cabeçalho à esquerda da página. ◦ **Central** Alinhe a imagem do cabeçalho no centro da página. ◦ **Certo** Alinhe a imagem do cabeçalho à direita da página. • **Altura da imagem do cabeçalho** Valor da altura da imagem do cabeçalho em pixels.
Rodapé	Informações sobre a imagem do rodapé. As opções são as seguintes: • **Imagem do rodapé** : Clique para adicionar uma imagem de rodapé. • **Posição da imagem do rodapé** Posicione a imagem do rodapé usando as seguintes opções: ◦ **À esquerda** Alinhe a imagem do rodapé à esquerda da página. ◦ **Central** Alinhe a imagem do rodapé no centro da página. ◦ **Certo** Alinhe a imagem do rodapé à direita da página. • **Altura da imagem do rodapé** : Insira o valor da altura da imagem do rodapé. • **Texto do rodapé** : Adicione uma nota de rodapé ao documento. • **Posição do texto do rodapé** Posicione o texto do rodapé usando as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
	◦ **À esquerda** Alinhe o texto do rodapé à esquerda da página. ◦ **Central** Alinhe o texto do rodapé no centro da página. ◦ **Certo** Alinhe o texto do rodapé à direita da página. • **Alinhamento vertical** Alinhe o texto do rodapé usando as seguintes opções: ◦ **Acima da imagem do rodapé** Alinhe o texto do rodapé acima da imagem do rodapé. ◦ **Abaixo da imagem do rodapé** Alinhe o texto do rodapé abaixo da imagem do rodapé.
Página	Informações sobre a página. As opções são as seguintes: • Tamanho da página: Tamanho da página. As opções disponíveis são as seguintes: ◦ **A4** Tamanho da página A4 para o modelo HTML. ◦ **Carta** Tamanho da página da letra para o modelo HTML. ◦ **Jurídico** Tamanho da página jurídica para o modelo HTML. • **Margem superior/inferior** Dimensões das margens superior e inferior da página em pixels. • **Margem esquerda/direita** Dimensões das margens esquerda e direita da página em pixels.

Mostrar guia Visão geral dos serviços de negócio em Espaço exibir

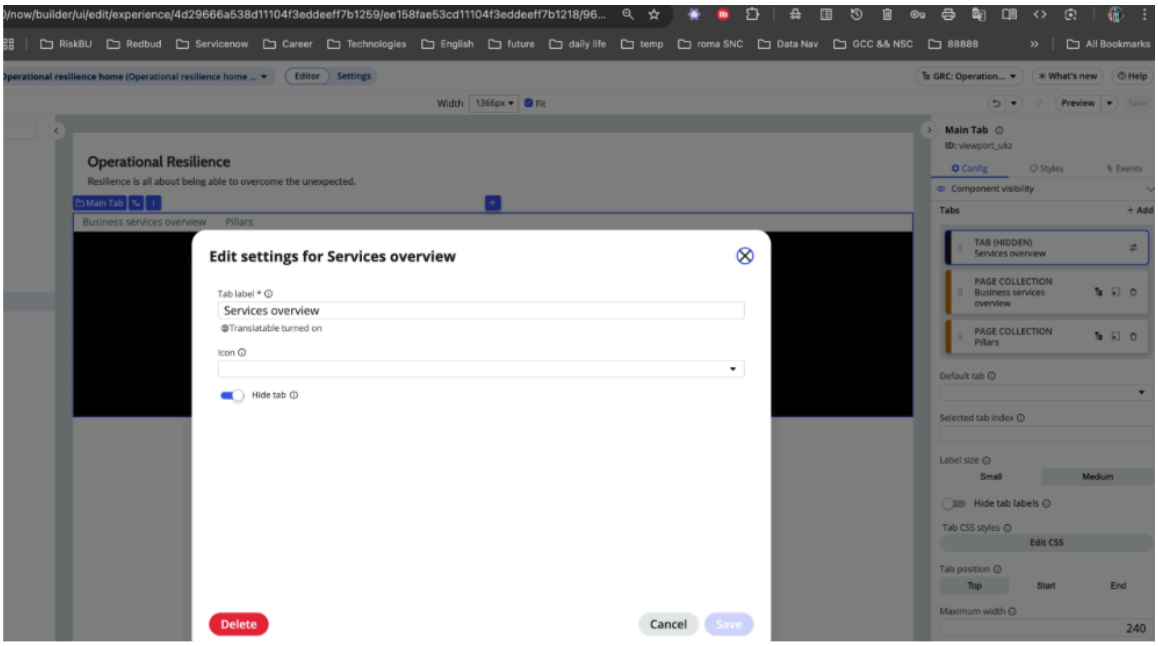
A partir da versão 20,1.x, o. **Visão geral dos serviços** e. **Visão geral dos serviços de negócio** as guias são exibidas na página principal do Espaço de resiliência operacional. Administradores ou Construtor de IU os administradores podem mostrar ou ocultar uma dessas guias do Espaço exibição com base nas necessidades organizacionais.

Mostrando a guia Visão geral dos serviços de negócio

Para mostrar o. **Visão geral dos serviços de negócio** e oculte o. **Visão geral dos serviços** guia, Construtor de IU os administradores podem abrir o. **Configurações** no Construtor de IU e escolha **Ocultar guia** conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

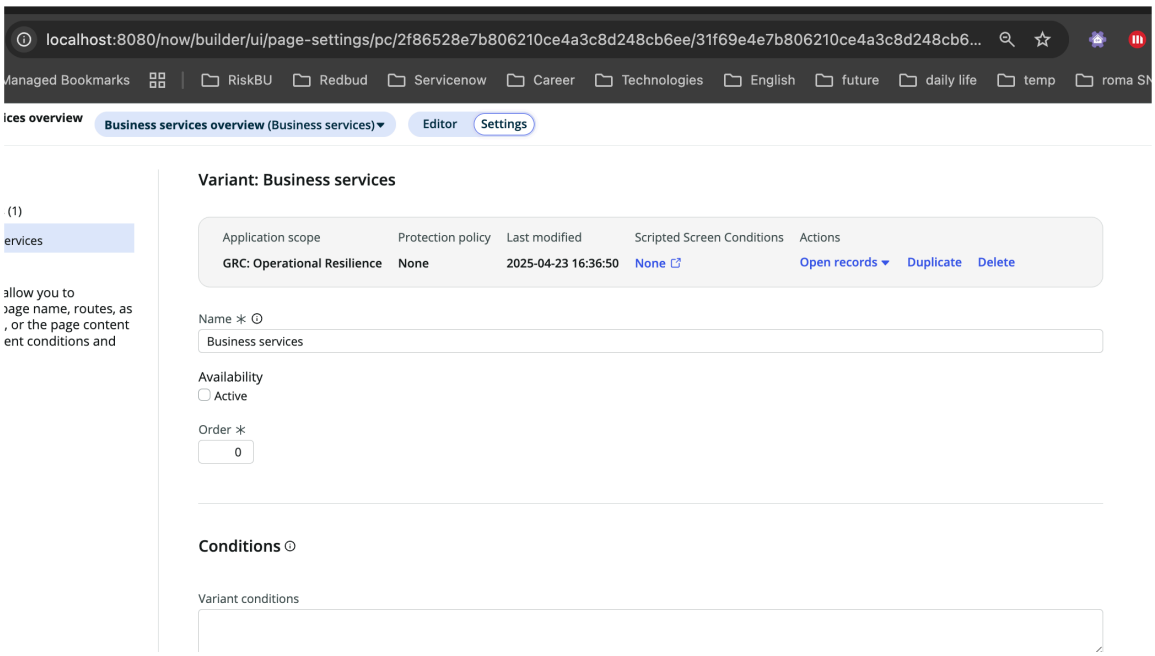
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois que as configurações são salvas, o. **Visão geral dos serviços de negócio** é exibida e o **Visão geral dos serviços** a guia está oculta na página principal.

Mostrando a guia Visão geral de serviços

Para mostrar o. **Visão geral dos serviços** e oculte o. **Visão geral dos serviços de negócio** guia, Construtor de IU os administradores podem abrir o. **Configurações** no Construtor de IU e desmarque **Ativo** sinalize (marque-o como inativo) conforme mostrado no exemplo.



Depois que as configurações são salvas, o. **Visão geral dos serviços** é exibida e o **Visão geral dos serviços de negócio** a guia está oculta na página principal.

Configuração do UIB para exibir ou ocultar uma guia

Construtor de IU os administradores podem configurar o. Construtor de IU páginas para mostrar ou ocultar uma guia no Espaço exiba conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte os seguintes links de referência:

- Configuração de UIB para guias
- artigo da comunidade sobre como exibir um componente no Construtor de IU

Configurando o. Vulnerabilidade operacional módulo

Configure o. Vulnerabilidade operacional recurso no Espaço de resiliência operacional ajudar a identificar e lidar com vulnerabilidades operacionais em sua organização.

Vulnerabilidade operacional visão geral da configuração

. Vulnerabilidade operacional o recurso está incluído por padrão com Resiliência operacional aplicação.

Estas são as etapas de configuração típicas em Espaço de resiliência operacional:

1. Relate uma vulnerabilidade operacional criando um Vulnerabilidade operacional registro.
2. Revise atribuídos e não atribuídos Vulnerabilidade operacional registros. . Resiliência operacional o administrador [sn_oper_res.admin] pode atribuir o. Vulnerabilidade operacional registro.
3. Revise o status das aprovações das vulnerabilidades operacionais atribuídas.
4. Configure o. Vulnerabilidade operacional tipo.
5. Configure o modelo de estado e o modelo de tarefa de ação para definir as transições de estado para o registro de vulnerabilidade operacional e as tarefas de ação.
6. Configure o Modelo de avaliação de vulnerabilidade para configurar detalhes de avaliação importantes, como a duração da avaliação, tabelas associadas e condições de filtro da vulnerabilidade operacional.
7. Configure o Modelo de documento (Modelo HTML) para gerar o PDF da vulnerabilidade operacional.

Configure o. Vulnerabilidade operacional tipo

Configure o. Vulnerabilidade operacional tipo. Definindo o tipo e a natureza do Vulnerabilidade operacional, Resiliência operacional os administradores podem atribuir com eficiência as vulnerabilidades operacionais às equipes apropriadas e resolver quaisquer problemas em tempo hábil.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Administradores de Resiliência operacional Só é possível criar um registro de Tipo de vulnerabilidade no Espaço de resiliência operacional.

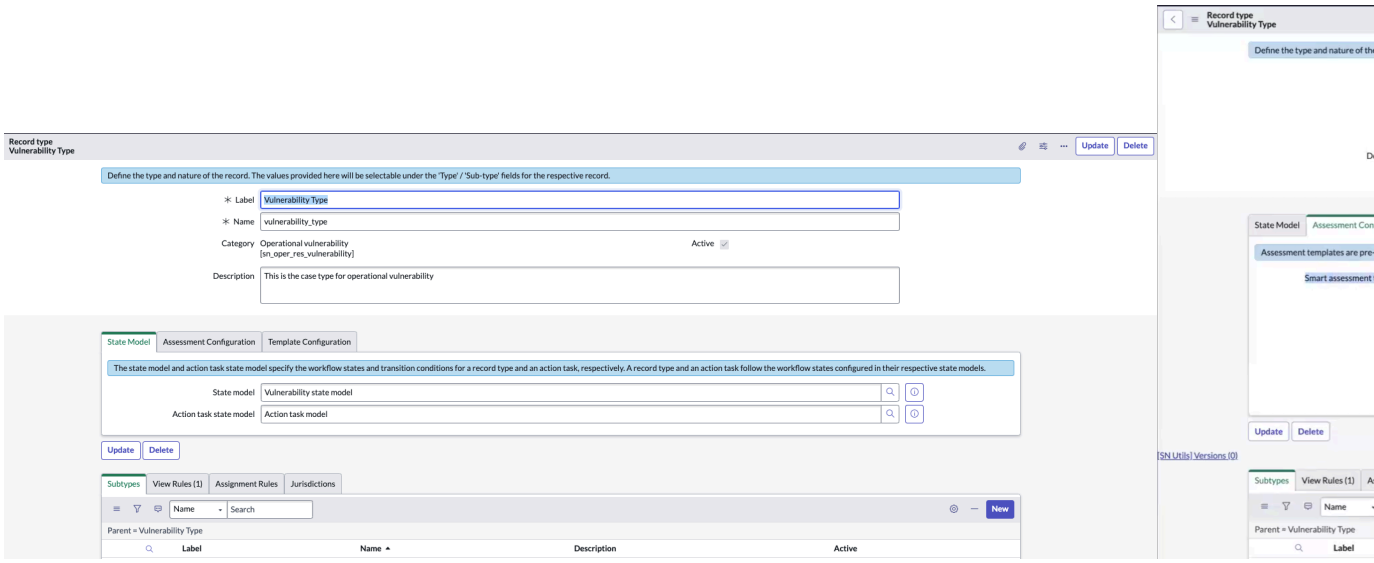
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vulnerabilidade operacional** > **Tipos de vulnerabilidades**.
2. No formulário de registro Tipo de vulnerabilidade, preencha os campos.

   O formulário de registro Tipo de vulnerabilidade é mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de Tipo de Vulnerabilidade.

3. Selecione Avaliação inteligente modelo para o tipo de vulnerabilidade.
4. Para atualizar o registro, selecione **Atualização** .
   . Avaliação inteligente o modelo é usado para processar a vulnerabilidade operacional.
5. Para excluir um registro, selecione **Excluir** .

Formulário de Tipo de Vulnerabilidade

No formulário Tipo de vulnerabilidade, preencha os campos para Vulnerabilidade operacional.

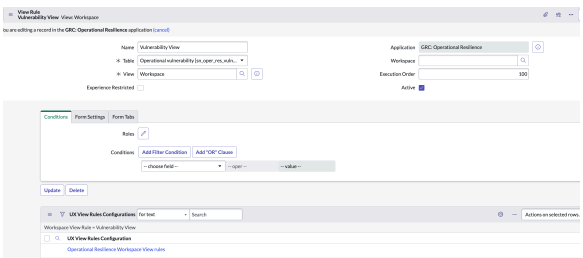
Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo do registro de tipo de vulnerabilidade.
Nome	Nome do tipo de vulnerabilidade. Por exemplo, vulnerability_type.
Categoria	Categoria do tipo de vulnerabilidade. Por exemplo, vulnerabilidade operacional [sn_oper_res_vulnerability].
Descrição	Descrição do tipo de vulnerabilidade.
Ativo	Opção para ativar o tipo de vulnerabilidade.
Modelo de estado	
Modelo de estado	Modelo de estado da vulnerabilidade. O modelo de estado e o modelo de estado da tarefa de ação especificam os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição para um tipo de registro e uma tarefa de ação, respectivamente.
Modelo de estado da tarefa de ação	Modelo de tarefa de ação. Um tipo de registro e uma tarefa de ação seguem os estados do fluxo de trabalho configurados em seus respectivos modelos de estado.
Configuração de avaliação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

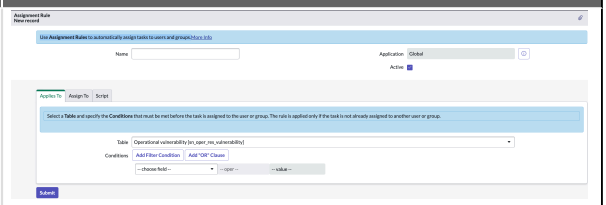
Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Modelos de avaliação	Formatos predefinidos para solicitar respostas de avaliadores ou revisores que ajudam a avaliar o registro. Você pode usar um ou vários modelos de avaliação e usá-los nas tarefas de ação. Use Avaliação inteligente modelo que foi adicionado ao tipo de vulnerabilidade.
Configuração de modelos	
Modelos de documento	Formatos predefinidos para gerar o PDF do registro de vulnerabilidade.
Listas relacionadas	
Subtipos	Subtipo de registro de tipo de vulnerabilidade. Por exemplo, **Perda de documentação** .
Regras de exibição	Regras para definir a exibição de formulário das vulnerabilidades no Espaço de resiliência operacional. Especificar as regras ajuda a definir a exibição que você deseja usar para as vulnerabilidades e controlar como o formulário de vulnerabilidade aparece. Por exemplo, Exibição padrão ou Exibição do espaço. 
Regras de atribuição	Regras para atribuir as tarefas a usuários e grupos por padrão. **Nota:** As regras de atribuição se aplicam somente quando a vulnerabilidade operacional é criada a partir do Central do funcionário. Caso contrário, eles não se aplicam. Na lista relacionada Aplica-se a, você pode selecionar uma tabela e especificar as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída ao usuário ou grupo. A regra será aplicada somente se a tarefa ainda não estiver atribuída a outro usuário ou grupo. Na lista relacionada Script, você pode usar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
	
Jurisdição	Jurisdições para as regiões afetadas. **Nota:** Atualmente, as jurisdições não são compatíveis com Vulnerabilidade operacional.

Configure o modelo de estado e o modelo de tarefa de ação

Configure o modelo de estado da vulnerabilidade e o modelo de tarefa de ação para gerenciar o fluxo de trabalho do Vulnerabilidade operacional registro. Esses modelos definem os estados do fluxo de trabalho e as condições de transição para um tipo de registro e uma tarefa de ação, respectivamente. . Vulnerabilidade operacional o tipo de registro e a tarefa de ação seguem os estados do fluxo de trabalho configurados em seus modelos correspondentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma vulnerabilidade operacional normalmente passa pelos seguintes estados de fluxo de trabalho:

- **Novo** : A vulnerabilidade foi aberta e está na fase inicial de revisão.
- **Avaliação** : A vulnerabilidade está sendo avaliada para determinar o curso de ação apropriado.
- **Tratamento** : A vulnerabilidade está sendo investigada ativamente para coletar informações e evidências. O curso de ação e tratamento está sendo decidido.
- **Aprovação pendente** : A vulnerabilidade está sendo trabalhada para encontrar uma resolução.
- **Aprovado** Uma revisão da vulnerabilidade está sendo feita depois que ela é resolvida.
- **Encerrado** : A vulnerabilidade está fechada e não está mais ativa.
- **Cancelado** : A vulnerabilidade foi cancelada e não está mais sendo perseguida.

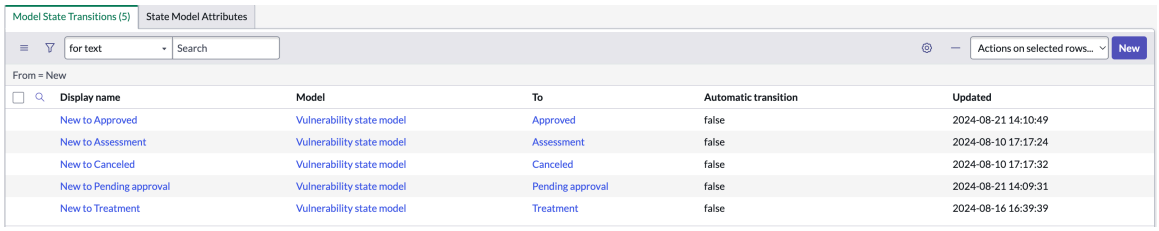
Quando as condições de transição de estado são atendidas, cada estado de vulnerabilidade é atualizado para o próximo estado. Por exemplo, o. **Novo** o estado pode ser transferido para os seguintes estados, conforme mostrado no exemplo:

- **Avaliação**
- **Tratamento**
- **Aprovação pendente**
- **Aprovado**

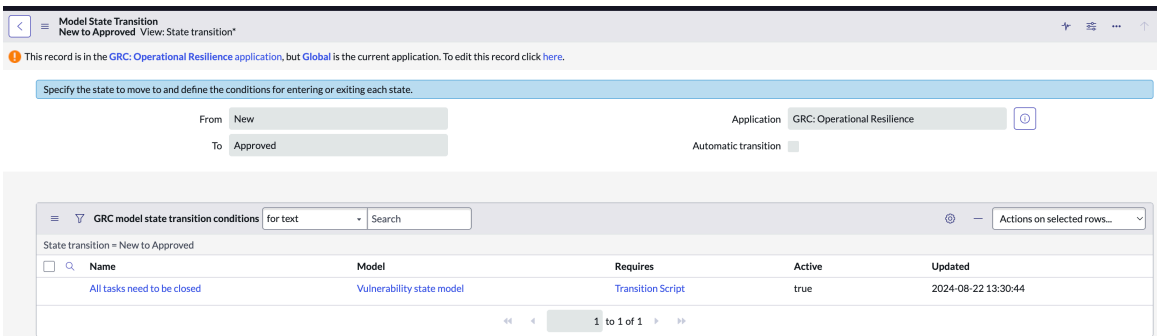
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

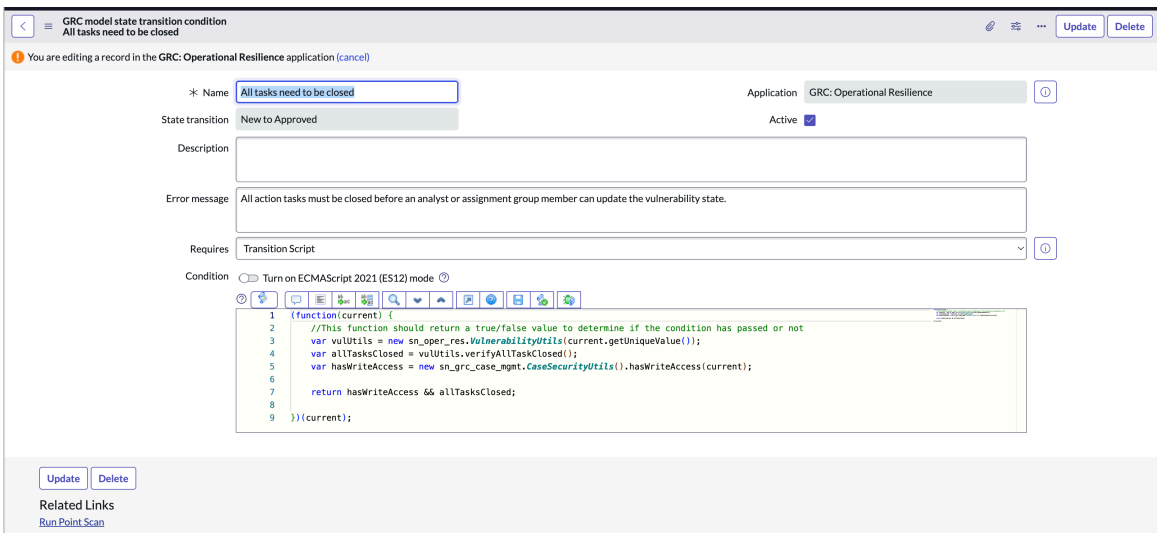
- **Encerrado**
- **Cancelado**



- **Aprovado** : Os usuários podem selecionar **Aprovado** para exibir a condição de transição de estado. Quando essa condição é atendida, o status da vulnerabilidade é atualizado de **Novo** . **Aprovado** conforme mostrado no exemplo.



Quando todas as tarefas de ação são encerradas, os usuários com acesso de gravação podem atualizar o estado conforme mostrado no exemplo.



- **Novo na avaliação** : Depois que a condição de transição de estado é atendida, o status da vulnerabilidade é atualizado de **Novo** . **Avaliação** .
- **Cancelado** : Depois que a condição de transição de estado é atendida, o status da vulnerabilidade é atualizado de **Novo** . **Cancelado** . A vulnerabilidade foi cancelada e não está mais sendo perseguida.
- **Aprovação pendente** : Depois que a condição de transição de estado é atendida, o status da vulnerabilidade é atualizado de **Novo** . **Aprovação pendente** . A vulnerabilidade está sendo trabalhada para encontrar uma resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

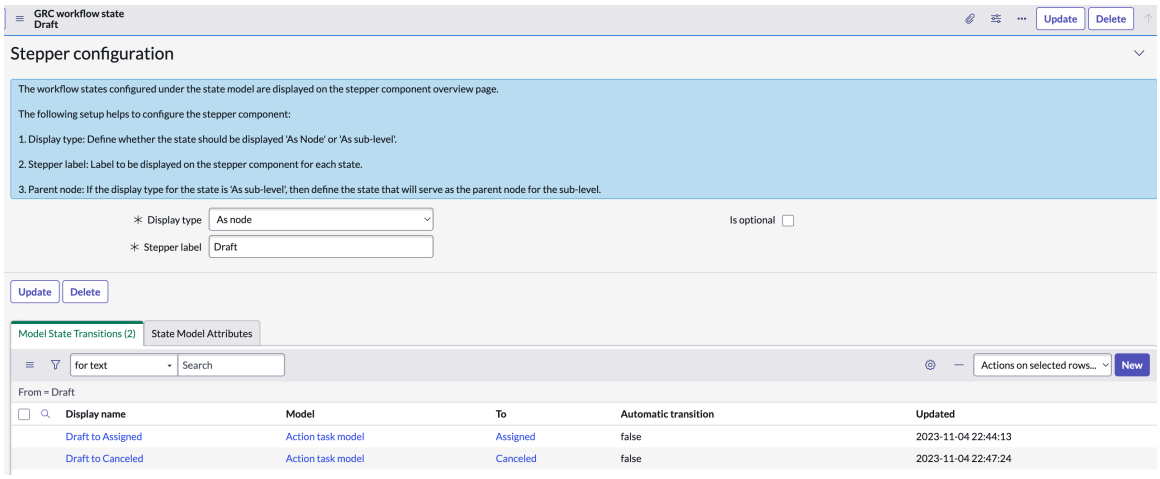
- **Novo no tratamento** : Depois que a condição de transição de estado é atendida, o status da vulnerabilidade é atualizado de **Novo** . **Tratamento** . A vulnerabilidade está sendo investigada ativamente para coletar informações e evidências. O curso de ação e tratamento está sendo decidido.

As transições de estado do modelo a seguir são exibidas na lista relacionada Transições de estado do modelo: Esses estados podem variar dependendo do processo de gestão de vulnerabilidades da organização.

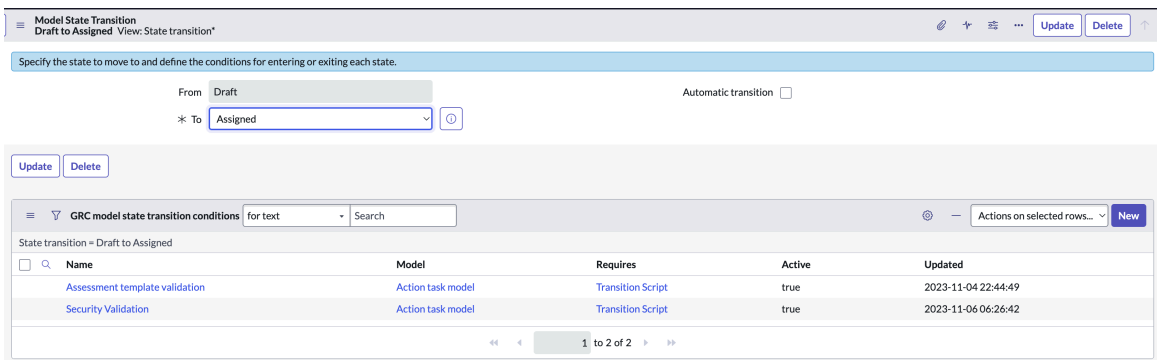
os estados do fluxo de trabalho para uma tarefa de ação são definidos da seguinte forma:

- **Rascunho** : A tarefa de ação está na fase de rascunho.
- **Atribuído** : A tarefa de ação foi atribuída a um usuário apropriado.
- **Trabalho em andamento** : O trabalho na tarefa de ação está em andamento.
- **Revisão** : A tarefa de ação está na fase de revisão.
- **Encerrado concluído** : A tarefa de ação está na fase Encerrado concluído.
- **Encerrado incompleto** : A tarefa de ação está na fase Encerrado incompleto.
- **Cancelado** : A tarefa de ação foi cancelada.

Quando as condições de transição da tarefa de ação são atendidas, cada estado da tarefa de ação é atualizado para o próximo estado. Por exemplo, o. **Rascunho** o estado pode ser transferido para **Atribuído** e. **Cancelado** estados conforme mostrado no exemplo.



Quando a condição é atendida, a tarefa de ação é atualizada de **Rascunho** . **Atribuído** conforme mostrado no exemplo.



Quando a condição de transição de estado é atendida, o estado é atualizado ou uma mensagem de erro é exibida, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

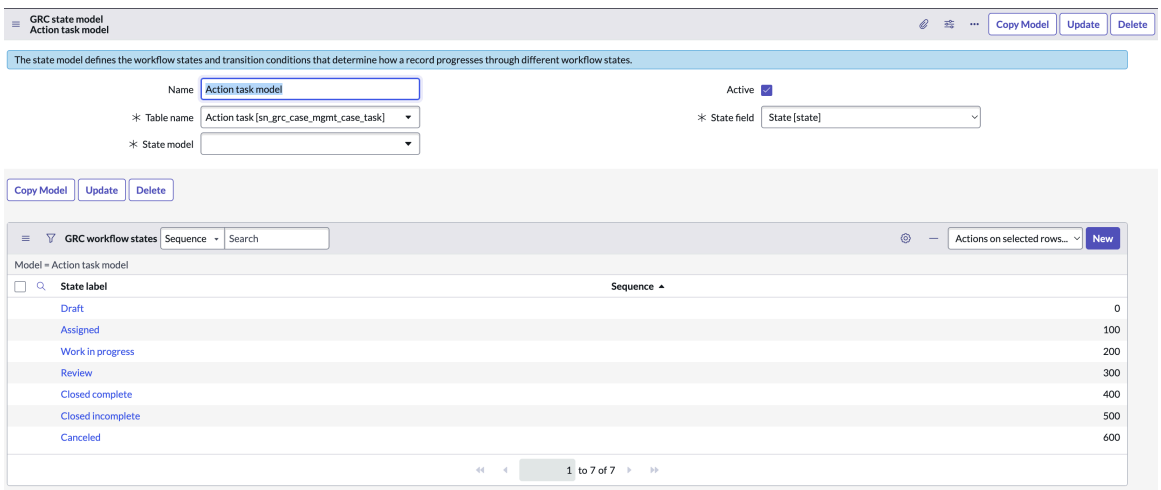


Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vulnerabilidade operacional** > **Modelos de Estado**.
2. Atualize o nome da tabela.

Etapa	Descrição
Configurar o modelo de estado da vulnerabilidade	Selecione **Novo** E selecione Vulnerabilidade operacional [sn_oper_res_vulnerability] como o nome da tabela.
Configurar o modelo de tarefa de ação	Selecione **Novo** E selecione Tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task] como o nome da tabela.

O modelo de tarefa Ação é mostrado no exemplo a seguir.



3. No formulário Modelo de estado, preencha os outros campos.

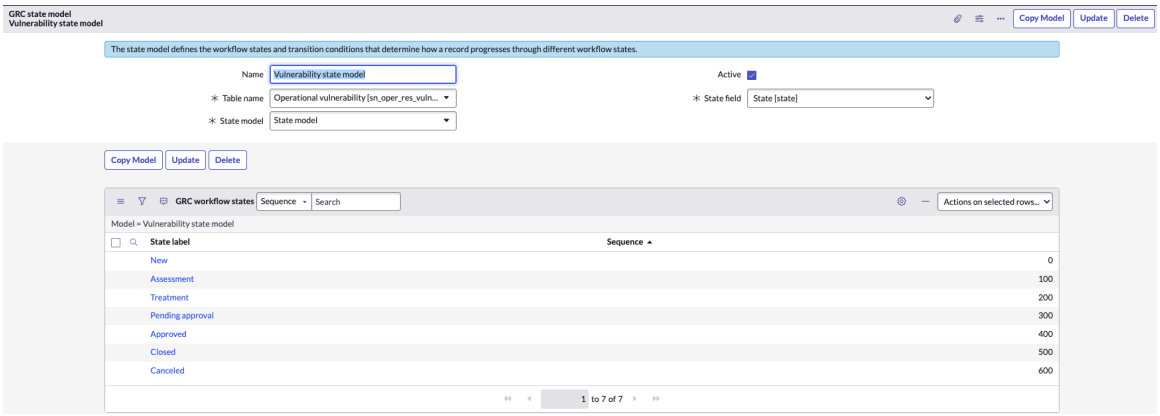
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte GRC formulário do modelo de estado.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para copiar um modelo de Estado existente, selecione-o na lista Modelos de estado e selecione **Copiar modelo** .

   Você pode copiar um modelo de estado de vulnerabilidade existente, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Para atualizar um modelo de Estado existente, selecione-o na lista e selecione **Atualização** .
7. Para excluir um modelo de Estado existente, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

GRC formulário do modelo de estado

Em GRC formulário modelo de estado, preencha os campos.

Formulário do modelo de estado

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de estado. Por exemplo, Vulnerabilidade DE TI .
Nome da tabela	Tabela à qual o modelo de estado se aplica. Opções disponíveis incluem: • Para configurar o modelo de estado de vulnerabilidade, selecione **Novo** E selecione Vulnerabilidade operacional [sn_oper_res_vulnerability] como o nome da tabela. • Para configurar o modelo de tarefa de ação, selecione **Novo** E selecione Tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task] como o nome da tabela.
Modelo de estado	Campos que contêm o valor do modelo de estado na tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Ativo	Opção para indicar que o modelo de estado está ativo ou inativo.
Campo de estado	Campos que contêm o valor de estado na tabela à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Estado [state]** .

Defina o modelo de transições de estado

Defina as transições de estado do modelo e as condições para controlar como uma vulnerabilidade atravessa os diferentes estados do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os estados do fluxo de trabalho configurados no modelo de estado são mostrados na página de visão geral do componente de passo. Consulte a configuração a seguir para configurar o componente de passo:

1. Tipo de exibição: Especifique se o estado deve aparecer como **Como nó** ou **Como subnível** .
2. Rótulo do passo: Este rótulo é exibido no componente de passo para cada estado.
3. Nó primário: Se o tipo de exibição do estado estiver definido como **Como subnível** , em seguida, defina o estado que atuará como o nó primário para este subnível.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vulnerabilidade operacional** > **Modelos de Estado**.
2. Para adicionar um novo estado de fluxo de trabalho, selecione **Novo** Na coluna Rótulo do estado.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Nome do estado do fluxo de trabalho. As opções são: **Novo**
Modelo	Modelo de estado que usa este estado de fluxo de trabalho. Este campo é definido automaticamente como o nome do modelo de estado.
Tipo de exibição	Tipo de exibição do estado do fluxo de trabalho. As opções são as seguintes: ○ **Como nó** : Exibir como um estado primário. ○ **Como subnível** : Exibir como um subestado do estado primário.
Rótulo de passador	Rótulo a ser exibido no componente de passo para o estado. Este campo é definido automaticamente para o estado.
É opcional	Opção para selecionar o estado como opcional. Este campo aparece somente quando **Como nó** selecionado em **Tipo de exibição** campo.

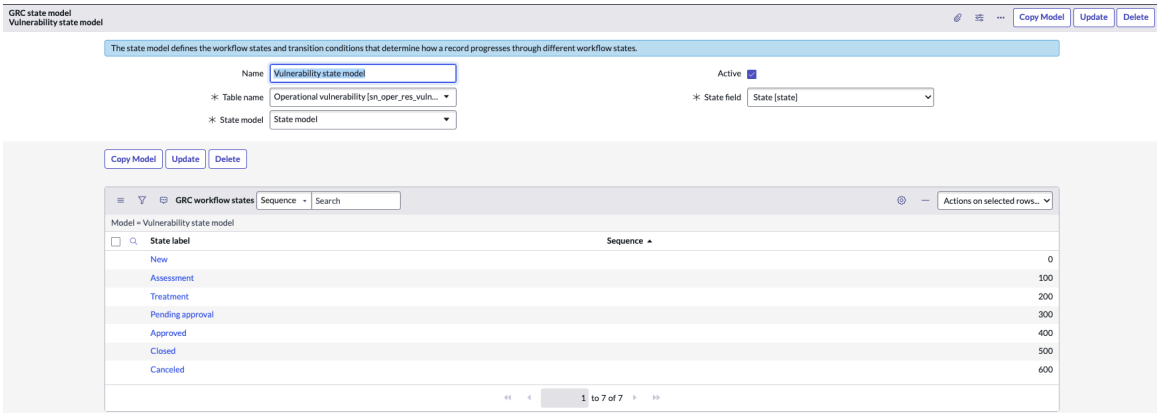
4. Selecione **Atualizar**.

   O exemplo mostra o estado Avaliação. As listas relacionadas Transições de estado do modelo e Atributos do modelo de estado são exibidas.

5. Para atualizar a transição de estado do modelo na lista relacionada Transições de estado do modelo, selecione-a na coluna Nome de exibição na lista estados do fluxo de trabalho do GRC.

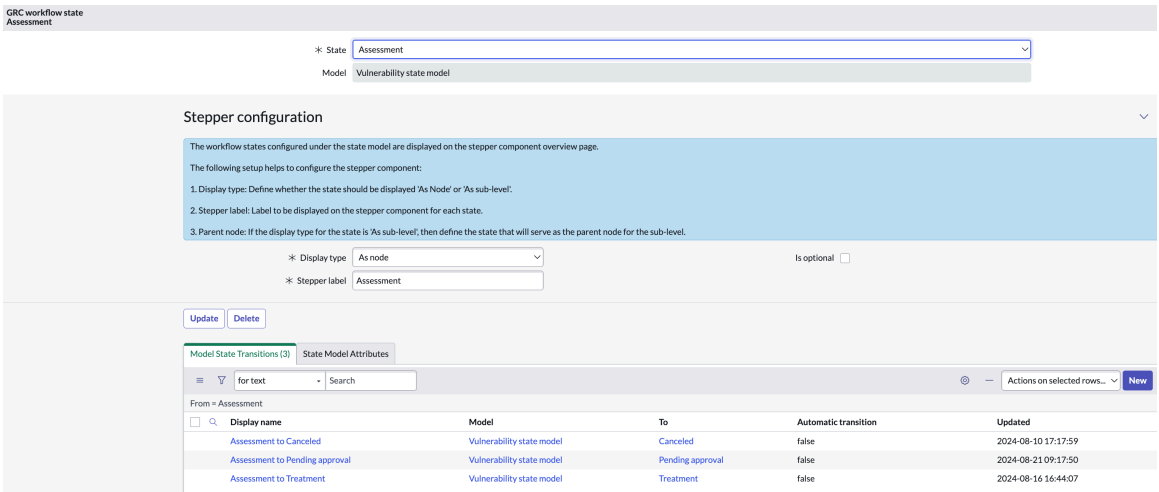
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

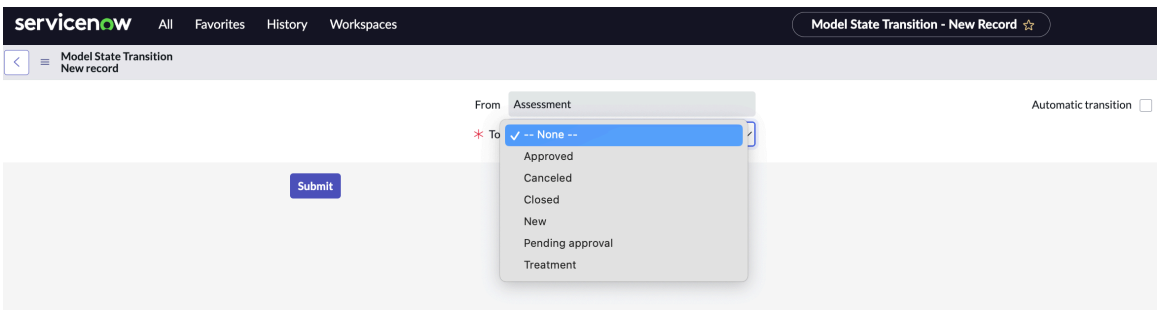


6. Para adicionar a transição de estado do modelo, selecione **Novo** No menu de contexto Transições de estado do modelo.

O menu de contexto Transições de estado do modelo é mostrado no exemplo.



O registro Nova transição de estado do modelo é exibido.



7. No formulário de registro de transição de estado do modelo, preencha os campos.

Formulário de registro de transição de estado do modelo

Campo	Descrição
De	Nome do estado. Este campo é definido automaticamente como **Estado [state]** .
Para	Estado para o qual você deseja mover do estado selecionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Transição automática	Opção para habilitar a transição automática do estado do fluxo de trabalho.

8. Selecione **Enviar**.

   A transição de estado do modelo recém-adicionada é exibida na lista relacionada Transições de estado do modelo.

Configure o Modelo de avaliação de vulnerabilidade

Crie o Modelo de avaliação de vulnerabilidade definindo os parâmetros de avaliação para Vulnerabilidade operacional. O modelo de avaliação é baseado na avaliação do tipo de métrica. Ele ajuda a definir detalhes importantes da avaliação, como a duração da avaliação, tabelas associadas, condições de filtro e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vulnerabilidade operacional** > **Modelo de avaliação de vulnerabilidades**.
2. Para criar o modelo de Avaliação de vulnerabilidade (tipo de métrica de avaliação), selecione **Novo** .
3. No formulário de registro Tipo de métrica de avaliação, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de tipo de métrica de avaliação.

4. Use Avaliação inteligente modelo que foi adicionado ao tipo de vulnerabilidade.
5. Selecione **Enviar**.
6. Para copiar um modelo de avaliação existente, selecione-o na lista e selecione **Cópia** .
7. Para atualizar um modelo de avaliação existente, selecione-o na lista e selecione **Atualização** .
8. Para excluir um modelo de avaliação existente, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação em vez de usar o modelo padrão para Vulnerabilidade operacional.

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Para obter uma descrição dos campos, consulte a tabela a seguir:

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Tempo permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela à qual este modelo de avaliação se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Estado	Status da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Depois de criar o modelo de avaliação, certifique-se de publicá-lo e de que o estado esteja definido como **Publicado** . Caso contrário, você não poderá gerar a instância.
Impor condição	Opção para indicar que a condição Impor está ativa ou inativa.
Funções	Funções que têm acesso de leitura ao modelo.
Fator de escala	Valor de escala para todos os resultados de avaliação.
Condição	Condições de filtro para o modelo de avaliação.
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Listas relacionadas	
Categorias de métrica	Todas as categorias de métricas para essa avaliação. Para obter mais informações sobre o formulário Categoria de métrica, consulte Formulário Categoria de métrica .
Registros avaliáveis	Todos os registros avaliáveis associados à categoria de métrica. Para obter mais informações sobre os registros avaliáveis, consulte Registros avaliáveis .

Configure o Modelo de documento

Configure o Modelo de documento (Modelo HTML) que é usado para gerar o PDF do Vulnerabilidade operacional registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vulnerabilidade operacional** > **Modelos de documento**.
2. Para criar o modelo de documento, selecione **Novo** .
3. No formulário de registro Modelo HTML, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Modelo HTML.
4. Selecione **Enviar**.
5. Para inserir variáveis de data no PDF, selecione **Inserir data** .

   Você pode usar o botão várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas com base nas variáveis escolhidas.
6. Para inserir o sumário no PDF, selecione **Inserir Sumário** .
7. Para adicionar blocos para pesquisa avançada, selecione **Adicionar blocos** .

Opção	Descrição
Para adicionar um bloco de documento existente ao modelo	Em Blocos de pesquisa, digite o nome de um bloco de documentos existente, selecione o bloco de documentos e selecione **Inserir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Para adicionar um novo bloco de documento ao modelo	Selecione **Criar novo bloco** .

8. Para publicar o modelo, selecione **Publicar** .
   Certifique-se de que o modelo seja publicado para que o PDF seja gerado com os atributos corretos.
9. Para copiar um modelo de avaliação existente, selecione-o na lista e selecione **Cópia** .
10. Para atualizar um modelo de avaliação existente, selecione-o na lista e selecione **Visualização** .
11. Para atualizar um modelo de avaliação existente, selecione-o na lista e selecione **Atualização** .

Formulário Modelo HTML

No formulário Modelo HTML, preencha os campos.

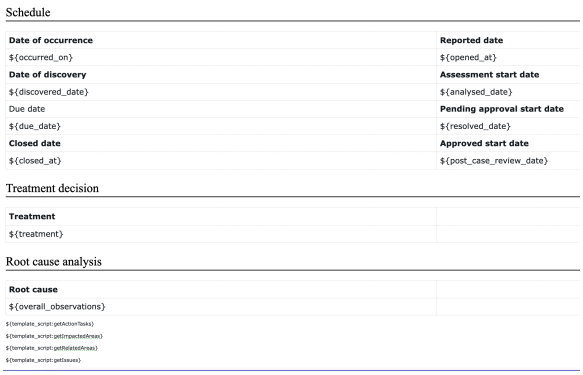
Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento.
Tabela	Tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas. **Nota:** As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionada.
Categoria	Categoria de documento na qual o modelo é adicionado.
Aplicação	Aplicação na qual você está trabalhando. Este campo é definido automaticamente como **Global** .
Estado	Estado do registro. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando o usuário visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. Opções disponíveis incluem: • **Dd-MM-aaaa** • **Dd/MM/aaaa** • **dd/MM/aaaa** • **dd-MM-aaaa** • **dd.MM.aaaa** • **aaaa-MM-dd**
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários dos EUA.
Texto de confirmação	Texto de confirmação a ser usado no documento.
Sumário	Summary no modelo.
Número de página	Número da página no modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Corpo da mensagem	Corpo do texto no modelo. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e selecione a variável. As variáveis disponíveis são listadas em Campos. Use as ferramentas de formatação no Corpo para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis com token. Por exemplo, você pode selecionar **Tela cheia** Para exibir como o layout do PDF é formatado. Na seção Análise de causa raiz (observações gerais) do PDF, você pode incluir as seguintes informações de listas relacionadas:  Schedule **Date of occurrence** / **Reported date** ${occurred_on} / ${opened_at} **Date of discovery** / **Assessment start date** ${discovered_date} / ${analysed_date} Due date / **Pending approval start date** ${due_date} / ${resolved_date} **Closed date** / **Approved start date** ${closed_at} / ${post_case_review_date} Treatment decision **Treatment** ${treatment} Root cause analysis **Root cause** ${overall_observations} ${template_script:getActionTasks} ${template_script:getImpactedAreas} ${template_script:getRelatedAreas} ${template_script:getIssues} • Tarefas de ação • Áreas afetadas • Áreas relacionadas • Problemas
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.
Idioma do modelo	Idioma usado para tradução de modelo completo e tradução de campos preenchíveis durante a visualização e geração de anexos.
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar o documento. Este campo é definido automaticamente como **ServiceNow Sign** .
Cabeçalho	
Imagem do cabeçalho	Imagem a ser exibida no cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso.
Altura da imagem do cabeçalho	Altura da imagem no cabeçalho.
Posição da imagem do cabeçalho	Posição em que você deseja que a imagem do cabeçalho apareça: Esquerda, direita ou central.
Rodapé	
Imagem do rodapé	Imagem a ser exibida no rodapé.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Altura da imagem do rodapé	Altura da imagem no rodapé.
Posição da imagem do rodapé	Posição em que você deseja que a imagem do rodapé apareça: Esquerda, direita ou central.
Texto do rodapé	Texto a ser exibido no rodapé. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais.
Posição do texto do rodapé	Posição em que você deseja que a imagem do rodapé apareça: Esquerda, direita ou central.
Alinhamento vertical	Alinhamento vertical do texto do rodapé com a imagem do rodapé.
Página	
Tamanho da página	Tamanho da página que pode ser selecionado na lista, como Carta, A4 ou Ofício.
Margem Superior/Inferior	Espaço da parte superior da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da parte inferior da página até o final do conteúdo HTML.
Margem Esquerda/Direita	Espaço da esquerda da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da direita da página até o final do conteúdo HTML.

Gestão de Resiliência operacional

Começando com GRC versão 16.x.x, um novo espaço foi introduzido para GRC: Resiliência operacional aplicação. Você pode usar Espaço de resiliência operacional para gerenciar suas tarefas de resiliência e monitorar as métricas de resiliência em um único painel.

Visão geral do Espaço de resiliência operacional

Espaço de resiliência operacional Fornece uma exibição de painel único para uma experiência do usuário (UX) aprimorada e uma jornada do usuário simplificada. Os destaques de Espaço de resiliência operacional são os seguintes:

- Configure as tarefas de resiliência usando os formulários interativos.
- Visualize as métricas de resiliência no painel.
- Rastreie os riscos, controles e problemas do GRC Aplicações nas guias relacionadas no formulário Serviço.
- Corrija incidentes, indisponibilidades, vulnerabilidades e solicitações de mudança de um serviço de negócios.

Você pode exibir os componentes de visualização de dados das métricas de resiliência nas seguintes páginas:

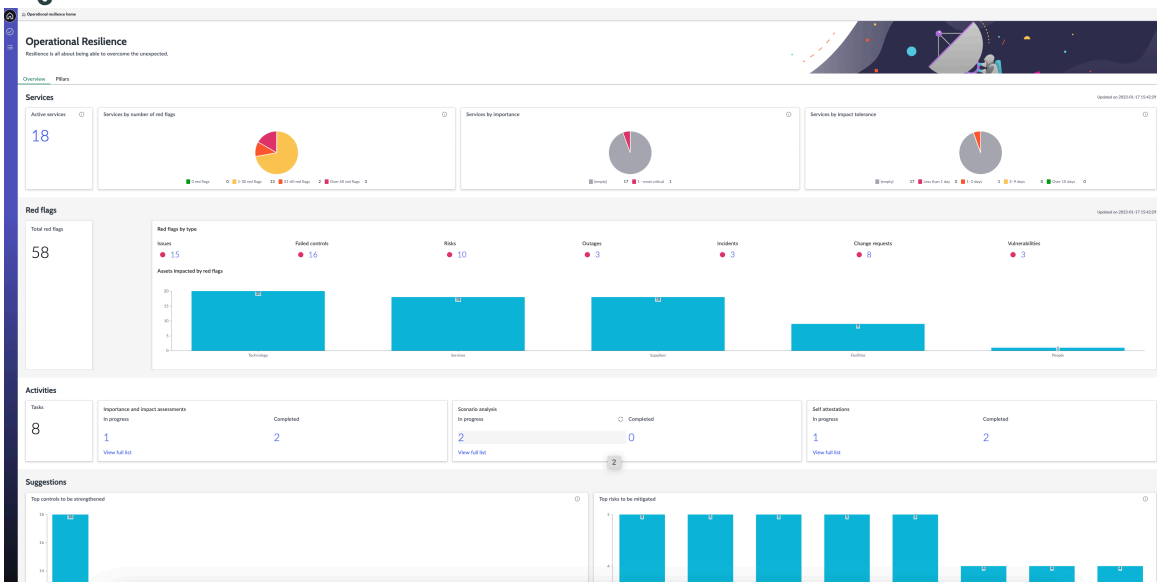
- Página inicial: A página inicial exibe o status dos serviços e os pilares no painel.
- Página Tarefas: A página Tarefas exibe suas tarefas individuais e as tarefas da sua equipe no painel.
- Página de lista: A página Lista exibe as tarefas de resiliência configuráveis, como a avaliação de importância e tolerância ao impacto ou uma análise de cenário no formato de lista.

A Página inicial, a página Tarefas e a página Lista são exibidas nos exemplos a seguir.

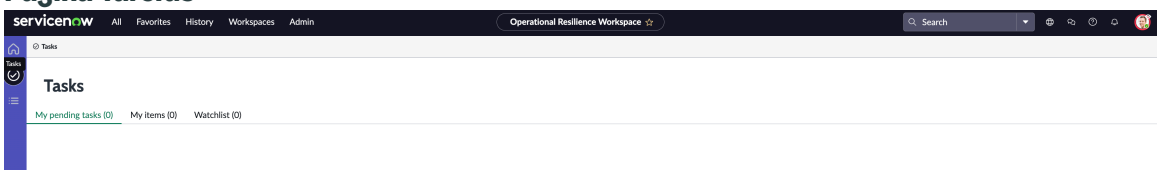
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

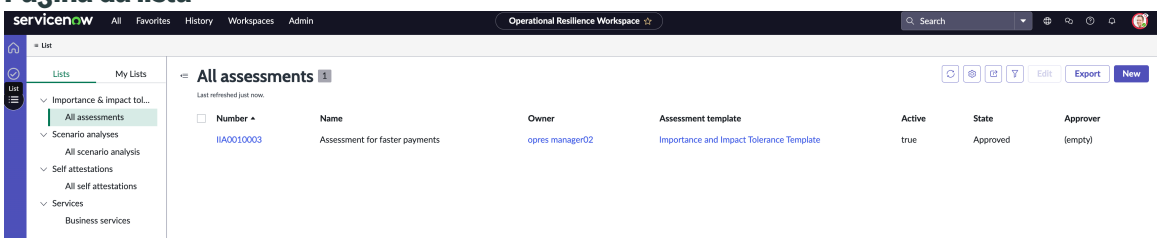
Página inicial



Página Tarefas



Página da lista



Funções necessárias para acessar Espaço de resiliência operacional

Você pode acessar Espaço de resiliência operacional com as seguintes funções de usuário:

- Resiliência operacional administrador [sn_oper_res.admin]
- Resiliência operacional gerente [sn_oper_res.manager]
- Resiliência operacional usuário [sn_oper_res.user]

Nota: Para obter informações sobre as tarefas administrativas, consulte Concluir tarefas administrativas gerais.

Recursos configuráveis em Espaço de resiliência operacional

Você pode configurar o seguinte Resiliência operacional recursos em Espaço de resiliência operacional:

- Avaliações da importância e da tolerância ao impacto
- Análises de cenários
- Autocertificações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços de negócio
- Vulnerabilidade operacional

Buscando dependências do CMDB E BIA

Você pode buscar as dependências para os serviços ou serviços de negócio de CMDB em Resiliência operacional. Da mesma forma, quando GCN as aplicações são instaladas, o Resiliência operacional O trabalho agendado também monitora as mudanças nas dependências da análise de impacto nos negócios (BIA) e busca as atualizações de dependência.

Buscando as dependências de CMDB para os serviços

Começando com Zurich versão, o. Estrutura de relação de dados o oferece suporte ao Resiliência operacional aplicação com a estrutura subjacente da qual buscar as dependências CMDB. . Estrutura de relação de dados(app-grc-relationship-config) é instalado com Resiliência operacional aplicação por padrão. . CMDB As dependências são recuperadas chamando uma API do Estrutura de relação de dados.

Para obter CMDB dependências, o. Resiliência operacional o administrador deve ativar a configuração do nó principal, rotulada como **Serviço (CMDB)** em Estrutura de relação de dados primeiro.

Para cada dependência recuperada, o Resiliência operacional a aplicação pesquisa uma entidade existente primeiro. Se não houver entidade existente, a dependência será ignorada. Se houver uma entidade existente e a entidade pertencer a qualquer tipo de entidade em Resiliência operacional, ele é adicionado ao downstream da entidade primária. Se a entidade não pertencer a nenhum tipo de entidade, como Instalações/Pessoas/Fornecedores/Tecnologia, você deverá adicioná-la manualmente ao tipo de entidade correspondente em Resiliência operacional.

O exemplo a seguir mostra uma amostra CMDB configuração de relacionamento para um serviço de negócios. Quando o serviço *`Windows mobile`*atualiza suas dependências, a entidade de *`OWA-SD-01`*é adicionado ao downstream de sua entidade, *`IronMail-SD-01`*e. *`IronMail-SD-02`*é adicionado ao downstream do *`Email`*entidade de serviço secundária.

Configuração de relacionamento de amostra para um serviço de negócios

Serviço de negócios	Dependência associada, processo de negócios e serviço de negócios: E-mail	Processo e dependências associadas ao serviço de negócios: E-mail
Windows Mobile	• Dependência: *`OWA-SD-01`* • Processo de negócios: *`Inbound payment validation`* • Serviço de negócios: *`Email`*	• Processo: *`Fraud_escalation`* • Dependência 1: *`IronMail-SD-01`*(A tabela é cmdb_ci_email_server.) • Dependência 2: *`IronMail-SD-02`*(A tabela é cmdb_ci_email_server.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Buscando as dependências da análise de impacto nos negócios (BIA)

. GCN as aplicações estão instaladas, Resiliência operacional Busca a atualização de dependência da BIA se a BIA for **Aplica-se a.** o campo é um processo de negócios usado em Resiliência operacional.

As seguintes condições devem ser atendidas para extrair as dependências de BIA em Resiliência operacional:

- O BIA deve estar em **Aprovado** estado.
- O BIA não deve estar em **Expirado** estado.
- O grupo de dependência precisa ser concluído.

Nota: Somente quando **Aplica-se a.** O campo do registro de BIA corresponde a qualquer processo de negócios em **Processos de negócios** Tipo de entidade, suas dependências são obtidas pelo trabalho agendado.

Para cada dependência buscada, o. Resiliência operacional a aplicação procura uma entidade válida existente primeiro. Se a dependência tiver uma entidade válida existente e a entidade pertencer a qualquer tipo de entidade em Resiliência operacional, ele é adicionado ao downstream da entidade primária.

Para buscar o. CMDB Atualizações de dependência ou atualizações de dependência de BIA, as seguintes condições são seguidas:

- Se não houver entidade para a dependência, ela será ignorada. Resiliência operacional não cria uma entidade para a dependência.
- Se uma entidade de dependência estiver inativa, ela será ignorada.
- Se uma entidade de dependência estiver ativa, mas não tiver pilar, ela será ignorada.
- Se uma entidade de dependência estiver ativa e tiver um pilar, mas não pertencer a nenhum Resiliência operacional tipo de entidade, é ignorado.

Adicionando as dependências manualmente

Se a entidade não pertencer a um tipo de entidade, como Instalações, Pessoas, Fornecedores, Tecnologia, Resiliência operacional os usuários devem adicioná-lo ao tipo de entidade correspondente manualmente. Em vez de usar o trabalho agendado, Resiliência operacional administradores e gerentes podem atualizar as dependências manualmente.

Suporte à configuração do nó principal em Estrutura de relação de dados

Para obter informações sobre Estrutura de relação de dados e configuração do nó principal, consulte Estrutura de relação de dados e. Crie um registro de configuração de nó principal.

Realizar avaliação de importância e tolerância a impacto

Ao analisar a importância e a tolerância ao impacto de seu serviço de negócios ou oferta de serviço, você pode medir como possíveis interrupções podem afetar o desempenho de um serviço. Você pode usar o modelo de questionário de avaliação☒n Espaço de resiliência operacional para medir a importância e a tolerância ao impacto do serviço de negócios selecionado e seus registros secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tolerância de importância e impacto de um serviço de negócios

A importância de um serviço de negócios é determinada por fatores como o número de clientes que usam o serviço, a receita gerada pelo serviço e seu impacto na marca da sua empresa. Ao medir a tolerância ao impacto de um serviço de negócios, você pode ver por quanto tempo um serviço pode ficar não operacional sem causar algum tipo de perda para a empresa e seus clientes. Anteriormente, tínhamos apenas uma tolerância a impacto que fornecia um valor em termos de duração. Agora, temos quatro tipos de campos de tolerância a impactos no formulário:

- Tolerância a impactos (duração)
- Tolerância ao impacto (Impacto do cliente)
- Tolerância ao impacto (impacto financeiro)
- Tolerância de impacto (volume de transação)

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá criar e manter um modelo de avaliação predefinido em Resiliência operacional. Com a função sn_oper_res.manager, você pode selecionar um ou mais serviços de negócio que deseja analisar e usar o modelo de avaliação para calcular a importância e a tolerância de impacto deseus serviços de negócio.

Usando Avaliação inteligente avaliar a importância e a tolerância ao impacto de um serviço

Começando com Resiliência operacional, versão 21.x.x, o. Avaliação inteligente A funcionalidade foi integrada à avaliação de importância e tolerância ao impacto, permitindo que você crie e gerencie as avaliações de importância e tolerância ao impacto com eficiência. Ele inclui recursos como um campo de tipo de avaliação com opções legadas e inteligentes, modelos padrão e atualizações de dados automatizadas. Para prosseguir, todas as avaliações devem ser concluídas, após o que elas se tornam somente leitura e estão prontas para aprovação.

O sistema requer que as avaliações sejam concluídas, pois os cancelamentos não são compatíveis. Definir o escopo da avaliação é obrigatório e o sistema impede a criação de uma avaliação sem o escopo.

Com o fluxo de aprovação aprimorado, as avaliações concluídas são revisadas e validadas, após o que o avaliador pode solicitar aprovação e o aprovador pode aprovar a avaliação, concluindo o fluxo de trabalho. Com Avaliação inteligente agora, a avaliação pode ser movida de volta para **Resposta pendente** estado, permitindo que o avaliador refaça a avaliação e reenvie-a para aprovação.

Tarefas e estados associados ao fluxo de trabalho de avaliação

O processo do fluxo de trabalho de avaliação é o seguinte:

- O responsável pela avaliação seleciona um ou mais serviços de negócios e envia a avaliação de importância e tolerância ao impacto em Espaço de resiliência operacional. Esta ação cria um **Avaliação** tab em Espaço de resiliência operacional que contém as perguntas do modelo de questionário preenchido previamente.
- O avaliador da avaliação recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação.
- O avaliador seleciona o link para a avaliação e responde ao questionário. Com base nas respostas do avaliador ao questionário, uma avaliação da classificação de importância e da duração tolerável para um ou mais dos serviços de negócio é gerada.
- Após a conclusão da avaliação, o responsável revisa as respostas e solicita uma aprovação para aavaliação de importância e tolerância a impacto. As respostas do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

responsável podem substituir a importância e a classificação de tolerância de impacto da avaliação.

- O aprovador da avaliação verifica as respostas às perguntas e aprova a avaliação.
- Em seguida, o responsável pela avaliação fecha a avaliação em Espaço de resiliência operacional.

Quando você executa as tarefas de avaliação, a avaliação é atualizada por diferentes estados em Espaço de resiliência operacional conforme descrito na tabela a seguir.

Estados e ações de IU associados à avaliação

Estado	Ações de IU associadas	Descrição
Rascunho	Selecione **Novo** No formulário Todas as avaliações.	Ao selecionar **Novo** No formulário Todas as avaliações, um registro é criado no **Rascunho** estado por padrão. Navegue até **Detalhes** e adicione os detalhes da avaliação. Em **Serviços** associe um ou mais serviços de negócio à avaliação.
Resposta pendente	Selecione **Avaliar** no formulário de avaliação.	Ao selecionar **Avaliar** para prosseguir com a avaliação, a aplicação preenche o questionário de avaliação em **Avaliação** guia. O estado da avaliação é atualizado automaticamente para **Resposta pendente** estado. O avaliador recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação. **Nota:** Para prosseguir com a avaliação, você deve associar pelo menos um serviço à avaliação.
Avaliação recebida	Selecione **Enviar** no modelo de avaliação e selecione **Salvar** no formulário de avaliação para concluir e salvar a avaliação.	Quando a avaliação está em **Resposta pendente** estado, você pode responder às perguntas de avaliação fornecidas no modelo de avaliação. Para enviar as respostas, selecione **Enviar** . Para salvar a avaliação, selecione **Salvar** . O estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados à avaliação

Estado	Ações de IU associadas	Descrição
		da avaliação é atualizado para **Avaliação recebida** . Uma classificação de importância e a duração da tolerância ao impacto são geradas automaticamente com base nas respostas do questionário. O proprietário da avaliação solicita uma aprovação para a avaliação. O aprovador da avaliação recebe uma notificação por e-mail sobre a avaliação.
Aprovadas	Selecione **Aprovação da solicitação** no formulário de avaliação.	O aprovador da avaliação verifica as respostas às perguntas e seleciona **Aprovação da solicitação** . O estado da avaliação é atualizado automaticamente para **Aprovado** .
Encerrado	Selecione **Fechar** no formulário de avaliação.	Uma avaliação só pode ser fechada quando está em **Aprovado** estado. Para fechar a avaliação, selecione **Fechar** no formulário de avaliação. O estado da avaliação é atualizado para **Encerrado** .

Nota: Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá excluir a avaliação em qualquer estado.

Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá configurar as classificações de avaliação atualizando a criticidade e a ordem da classificação de avaliação no módulo Escolhas importantes. Para obter mais informações sobre como configurar a classificação de avaliação, consulte Atualize o módulo Escolhas importantes.

Para obter mais informações sobre Resiliência operacional funções, consulte Funções instaladas com Resiliência operacional.

Crie uma avaliação de tolerância de importância e impacto

Determine a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios conduzindo uma avaliação usando qualquer um deles Avaliação inteligente Ou Avaliação legada. O questionário de avaliação ajuda você a medir a importância do serviço e seu impacto nos clientes com base em suas respostas. Ao avaliar o feedback, você pode avaliar com eficácia a importância do seu serviço de negócios e entender seus efeitos sobre os clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

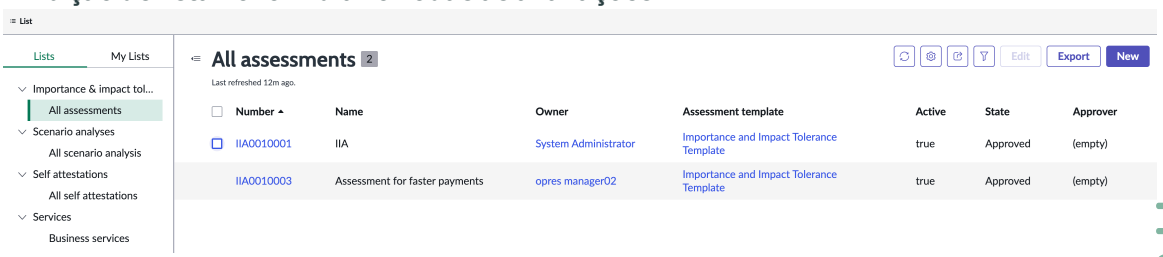
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resiliência operacional Os gerentes (sn_oper_res.manager) têm Avaliação inteligente função de leitor (sn_smart_asmt.assessment_reader). Eles têm acesso somente leitura ao Avaliação inteligente modelo, permitindo que eles exibam, mas não criem ou editem.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as avaliações**.
   A importância e as avaliações de tolerância ao impacto (IIA) no Resiliência operacional A aplicação é exibida na exibição da lista Todas as avaliações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de lista no formulário Todas as avaliações



2. Para criar uma avaliação, selecione **Novo** .

   Esta ação abre um formulário de avaliação no qual você pode adicionar os detalhes sobre a avaliação. O sistema atribui automaticamente um número para a avaliação de importância e tolerância ao impacto, como IIA0010018.

3. Em **Nome** e. **Descrição** forneça um nome e uma descrição para a avaliação.

4. Selecione o tipo de avaliação em **Tipo de avaliação** campo.
   Você pode selecionar os seguintes tipos de avaliação no **Modelo de avaliação** campo:

   - Avaliação inteligente: Você pode adicionar vários modelos de avaliação inteligente para Tipo de avaliação: Avaliação inteligente em **Modelos de avaliação inteligente** campo.
   - Avaliação legada: Você pode adicionar um único modelo de avaliação para Tipo de avaliação: Avaliação legada em **Modelo de avaliação** campo.

Escolha	Descrição
Selecione **Avaliação inteligente** .	Avaliação inteligente método para executar a avaliação de importância e tolerância a im–pacto usando Mecanismo de avaliação inteligen-te. Para executar Avaliação inteligente e medir a importância e a tolerância ao impacto, a versão de base inclui os seguintes modelos. Você pode selecionar um ou vários mode–los: ○ **Modelo de avaliação de importância** : Use este modelo para medir a importância de um serviço. ○ **Modelo de avaliação de tolerância a im pacto** : Use este modelo para medir a to–lerância de impacto de um serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Descrição
	○ **Modelo de avaliação de tolerância a impacto e importância** : Use este modelo para importância e avaliar a tolerância de impacto de um serviço. **Nota:** Os modelos são fornecidos somente como dados de demonstração. Você pode modificar os modelos existentes ou usá-los para criar novos modelos para seus requisitos específicos. Você pode selecionar vários modelos e atribuí-los a diferentes usuários, habilitando o para avaliações separadas. Por exemplo, um usuário pode trabalhar na avaliação de importância e outro usuário pode trabalhar na avaliação de tolerância de impacto. **Nota:** Para fazer o desejado Avaliação inteligente Modelos visíveis no menu suspenso do formulário IIA no Espaço de resiliência operacional certifique-se de que as etapas a seguir sejam concluídas em Espaço de avaliação. ○ Selecione o modelo necessário, como o modelo de avaliação de importância e tolerância ao impacto, na seção Detalhes. ○ Escolha **Avaliação de importância** , **Avaliação de tolerância a impacto** ou **Avaliação de importância e tolerância ao impacto** . **Categorias do modelo de avaliação** campo. Se você escolher uma categoria diferente, o modelo desejado não será mostrado em Espaço de resiliência operacional. ○ Escolha **Avaliação de importância e tolerância ao impacto** como o destino em **Metas de avaliação** campo. ○ Para ler a avaliação, especifique a função de leitor (sn_smart_asmt.assessment_reader) como a função mínima em **Função do leitor de avaliação** Campo da seção Configurações. ○ Publique o modelo de avaliação. Somente quando essas condições são atendidas, o modelo fica disponível para seleção no menu suspenso no formulário IIA. Resiliência operacional os administradores podem editar ou criar Avaliação inteligente modelos na versão base e atualizam sua lógica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Descrição
	de automação para atender às necessidades de negócios. **Nota:** Para obter informações sobre como configurar Avaliação inteligente modelos, consulte Crie um Avaliação inteligente modelo e. Crie um modelo de avaliação.
Selecione **Avaliação legada** .	Legado método de avaliação para realizar a avaliação de importância e tolerância a impacto. Para Legado O modelo de tolerância de importância e impacto está disponível com a versão base. Para executar o tradicional Legado Avaliação, selecione o Modelo de tolerância de importância e impacto em **Modelo de avaliação** campo.

5. No painel Atribuídos, selecione o responsável, o aprovador e o avaliador da avaliação.

   Nota: O aprovador deve ser um usuário diferente do proprietário e do avaliador.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação de importância e tolerância ao impacto, consulte Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância a impacto.

6. Em **Prazo da avaliação** No painel Marcos, selecione a data de vencimento da avaliação.
7. Para reatribuir a avaliação a outro avaliador, atualize **Avaliador** . **Detalhes** guia.

   Esta etapa reatribui todos os cartões de avaliação ao avaliador atualizado.

   Nota: Somente avaliações abertas podem ser reatribuídas a outro usuário; as avaliações concluídas permanecem atribuídas ao avaliador existente. A reatribuição é restrita ao responsável pela avaliação, solicitante ou aprovador. Se a avaliação estiver em **Cancelado** estado, ele não é reatribuído ao usuário atualizado.

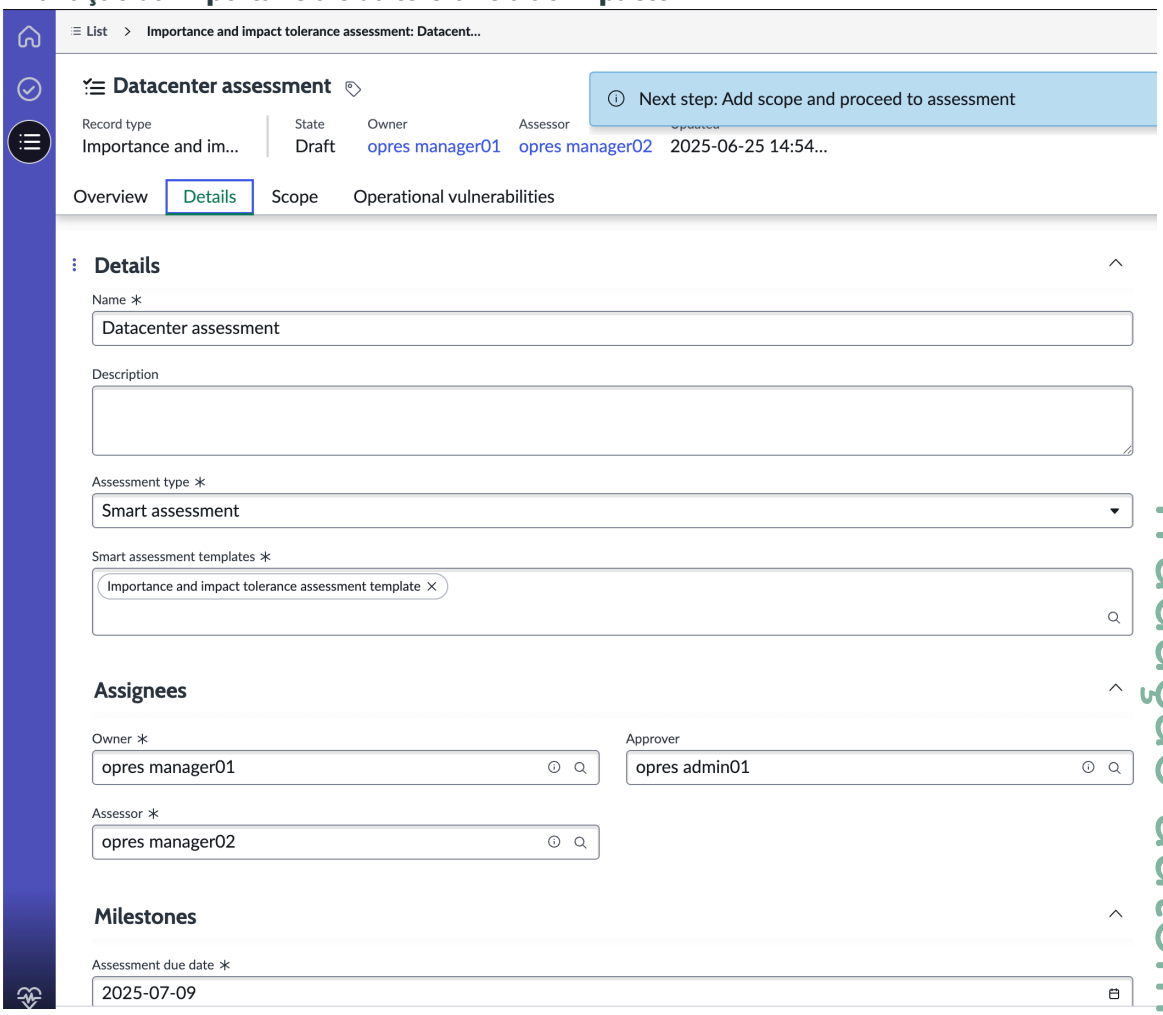
8. Para iniciar uma discussão na barra lateral na avaliação, selecione **Mais ações** e selecione **Discutir** .
   a. Adicione o assunto da discussão e adicione participantes que tenham acesso ao registro.
   b. Inclua uma breve mensagem para os participantes.
   c. Selecione **Iniciar discussão**.
9. Para excluir a avaliação, selecione **Excluir** confirme a exclusão e selecione **OK** .
10. Para salvar a avaliação, selecione **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma avaliação é criada no **Rascunho** estado. Os detalhes da avaliação são exibidos no formulário de avaliação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Avaliação da importância e da tolerância ao impacto



O que Fazer Depois

Adicione escopo para a avaliação. Para obter mais informações, consulte Defina o escopo e inicie a avaliação.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância a impacto

Use o formulário Criar nova avaliação de importância e tolerância a impacto em Espaço de resiliência operacional para criar uma avaliação para o serviço de negócio.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância a impacto

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância a impacto

Campo	Descrição
Detalhes	
Número	Número atribuído automaticamente da avaliação.
Nome	Nome exclusivo da avaliação, por exemplo, Avaliação para serviço de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de avaliação de importância e tolerância a impacto

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada da avaliação.
Tipo de avaliação	Tipo de avaliação. Você pode escolher **Avaliação inteligente** ou **Avaliação legada** .
Avaliação inteligente modelos	Modelos compatíveis com Mecanismo de avaliação inteligente. Você pode escolher **Modelo de avaliação de importância** , **Modelo de avaliação de tolerância a impacto** , **Modelo de avaliação de tolerância a impacto e importância** ou todos eles com base em seu requisito de avaliação.
Responsáveis	
Responsável	Responsável pela avaliação.
Aprovador	Aprovador da avaliação. **Nota:** O aprovador deve ser um usuário diferente do proprietário e do avaliador.
Avaliador	Avaliador da avaliação. Um avaliador pode ser Resiliência operacional usuário com a função sn_oper_res.user.
Marcos	
Data de vencimento da avaliação	Data de vencimento da avaliação no formato aaaa-mm-dd, por exemplo, 2025-12-02.
Escrever	Anotações de trabalho privadas e comentários sobre a avaliação.
Atividade	Registro automático das atividades relacionadas à avaliação.

Defina o escopo e inicie a avaliação

Adicione um serviço de negócios à avaliação de importância e tolerância ao impacto. Com esta avaliação, você pode estimar o impacto e possíveis interrupções que podem afetar seus serviços de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as avaliações** e selecione a avaliação na qual você está trabalhando.
   . **Detalhes** exibe os detalhes da avaliação.
   . **Escopo** é exibida para a avaliação em que você pode adicionar os serviços a serem avaliados.
2. Em **Escopo** , selecione **Adicionar** , escolha os serviços para a avaliação e selecione **Adicionar** novamente.
   É exibida uma mensagem informando que os serviços foram adicionados com sucesso à lista. Os serviços são listados em **Escopo** guia.
3. Para enviar a avaliação e solicitar uma resposta do avaliador, selecione **Avaliar** .

   O estado da avaliação é atualizado para **Resposta pendente** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O estado da avaliação é atualizado para **Resposta pendente** . O avaliador da avaliação recebe uma notificação por e-mail com um link para a avaliação no Espaço de resiliência operacional.

Nota: Se não houver aprovadores, o estado da avaliação mudará automaticamente para **Aprovado** estado.

O que Fazer Depois

O avaliador faz login na instância ou seleciona o link de avaliação recebido na notificação, responde à avaliação e envia os resultados. Para obter mais informações, consulte Envie a avaliação.

Envie a avaliação

Faça login como avaliador da avaliação de importância e tolerância a impacto, responda ao questionário e envie a avaliação em Espaço de resiliência operacional para uma aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as avaliações** e abra a avaliação em que você está trabalhando.
2. Faça login como o avaliador da avaliação.
3. Adicione vulnerabilidades operacionais relevantes para o serviço do **Vulnerabilidades operacionais** guia.
4. Em **Avaliação** selecione a avaliação e responda às perguntas.
   Como avaliador, você pode responder às perguntas.

   A avaliação é criada e visível no **Avaliação** acessível somente ao responsável pela avaliação e ao avaliador. Quando o responsável pela avaliação tenta acessar a avaliação, uma mensagem indica que ela está atribuída a outro usuário. O proprietário pode exibi-lo no modo somente leitura ou editá-lo, o que reatribui o acesso de gravação do avaliador para o proprietário.

5. Para adicionar um colaborador à avaliação, selecione o ícone Colaboradores na barra lateral contextual.
   O ícone Colaboradores é exibido com a instalação do Avaliação inteligente Plug-in Collaboration (sn_smart_collab).

   a. Selecione **Adicionar** botão.

   b. Em **Adicionar colaboradores** pop-up, adicione os nomes dos usuários em **Selecione os usuários para adicionar a esta avaliação** campo.

      Nota: Por padrão, o Resiliência operacional a aplicação filtra os usuários e exibe somente aqueles com a função sn_oper_res.user ou superior. O responsável pela avaliação pode selecionar um desses usuários disponíveis para adicionar à avaliação.

   c. Selecione **Adicionar colaboradores** .
      Os colaboradores podem exibir a avaliação na exibição de lista ou na página Tarefas. Eles podem responder à avaliação e salvar suas mudanças, mas não podem enviá-la. Somente os proprietários primários da avaliação podem enviá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para concluir uma avaliação pendente, selecione **Todas as perguntas** ou **Perguntas não respondidas** .
   Você pode exibir todas as perguntas ou filtrar para ver somente as perguntas não respondidas.
7. Responda às perguntas, verifique se você respondeu a todas as perguntas e salve suas respostas.
8. Para reatribuir a avaliação, selecione **Reatribuir** em **Mais opções** menu.
   Uma mensagem de confirmação é exibida, avisando que a reatribuição da avaliação resulta na perda do acesso atual a ela. Você pode confirmar e prosseguir para a próxima etapa. Se a reatribuição for concluída, o usuário terá acesso à avaliação de importância.
   a. Selecione o usuário desejado na lista no modal e selecione **Reatribuir** .
   A avaliação é reatribuída ao usuário selecionado na lista.
9. Para enviar a avaliação, selecione **Enviar** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida, informando que você revisou suas respostas e entende que o envio é final e pode impedir novas mudanças.
10. Marque a caixa de seleção para confirmar que você revisou as respostas e selecione **Enviar** novamente.
    Uma mensagem de confirmação é exibida, indicando que a atualização foi processada com sucesso e que a avaliação foi enviada.
11. Atualize o. **Avaliação** Para confirmar se a avaliação de importância está concluída e seu status é Concluído.

Depois que a avaliação é enviada, seu estado muda para **Avaliação recebida** . Isso aciona um fluxo de automação, resultando em uma atualização do valor de IIA na página IIA.

A avaliação de importância e tolerância ao impacto agora inclui três campos adicionais: **Impacto para o cliente** , **Impacto financeiro** e **Volume transacional** , que são usados para determinar os valores gerais de tolerância ao impacto com base nos resultados da avaliação.

Nota:

Depois que a avaliação é concluída e ela está em **Avaliação recebida** estado, o proprietário tem a opção de substituir os valores de tolerância de impacto calculados, se necessário.

Depois que a avaliação for concluída e estiver em **Avaliação recebida** estado, o proprietário pode substituir os valores de tolerância de impacto calculados, se necessário. Após a conclusão de todas as avaliações, o IIA faz a transição automaticamente para o. **Avaliação recebida** e os valores de importância são atualizados em **Escopo** guia.

Nota: Ao contrário das avaliações legadas, em que não foi possível refazer uma avaliação, o Avaliação inteligente o método permite reabrir e refazer avaliações. Se uma avaliação for cancelada ou rejeitada, ela será revertida para **Resposta pendente** estado, permitindo que os usuários o retomem, ao contrário do sistema legado em que permaneceu no **Avaliação recebida** estado.

Somente o solicitante/responsável da avaliação e o avaliador atribuído podem reabrir uma avaliação concluída; os colaboradores atribuídos à avaliação não têm essa capacidade.

As notificações por e-mail são enviadas em várias fases, incluindo criação de IIA, atualizações de escopo, atribuições de avaliação, reavaliações, e quando colaboradores são adicionados, para manter as partes interessadas informadas durante todo o processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

O responsável pelas solicitações de aprovação da avaliação de tolerância de importância e impacto (IIA). Para obter mais informações, consulte Solicite uma aprovação para a avaliação. Se nenhum aprovador for especificado, o registro será movido para **Aprovado** estado.

Solicite uma aprovação para a avaliação

Solicite uma aprovação para a avaliação de importância e tolerância a impacto em Espaço de resiliência operacional. Com uma aprovação, você pode garantir que uma classificação precisa seja atribuída aos seus serviços de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as avaliações** e, em seguida, para a avaliação em que você está trabalhando.
   Quando uma avaliação está no estado "Avaliação recebida", seu responsável pode ver **Aprovação da solicitação** Ação de IU no formulário.
2. Para solicitar uma aprovação para a avaliação, selecione **Aprovação da solicitação** .

   O estado da avaliação é atualizado para **Aprovação pendente** . O aprovador da avaliação recebe uma notificação por e-mail para aprovar a avaliação. Uma mensagem é exibida informando que a aprovação está pendente para a avaliação.
3. Faça login na instância, abra a avaliação como responsável e navegue até **Aprovações** guia.
4. Para aprovar, rejeitar ou cancelar a avaliação, clique duas vezes na coluna Estado.
5. Para rejeitar a avaliação, atualize seu estado para **Rejeitado** e selecione **OK** .
6. Para cancelar a avaliação, atualize seu estado para **Cancelado** e selecione **OK** .
7. Para aprovar a avaliação, atualize seu estado para **Aprovado** e selecione **OK** .
   O estado da avaliação é atualizado para **Aprovado** Na coluna Estado do **Aprovações** e também no **Visão geral** do registro. Isso conclui o fluxo de trabalho da avaliação de importância e tolerância ao impacto.

O que Fazer Depois

Ter uma avaliação de importância e tolerância ao impacto aprovada conclui o fluxo de trabalho. Para fechar uma avaliação inativa, consulte Feche a avaliação. Observe que as avaliações encerradas são consideradas inativas.

Feche a avaliação

Feche a avaliação de importância inativa e tolerância a impacto no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O responsável pela avaliação normalmente fecha as avaliações inativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto** > **Todas as avaliações**.
2. Como responsável, selecione a avaliação inativa que você deseja fechar na lista.
3. Para fechar a avaliação, selecione **Fechar** .

   O estado da avaliação é atualizado para **Encerrado** .

Conduzir uma análise de cenário

Ao executar uma análise de cenário, você pode determinar os riscos que podem afetar seus negócios. Você pode analisar o impacto dos cenários e eventos em seus serviços de negócios. Você também pode rastrear as ações e melhorias da análise de cenário em Espaço de resiliência operacional.

Visão geral de uma análise de cenário

Os cenários representam os riscos específicos dos negócios que são usados para testar como os eventos podem afetar sua organização. Ao executar uma análise de cenário, você pode analisar o impacto dos cenários e seus eventos associados em seus serviços de negócios. Cada serviço tem algumas dependências associadas a ele. . `Compute Operational Resilience Compliance`o trabalho agendado é executado em segundo plano e preenche as dependências dos serviços. Como responsável pela análise de cenário, você pode solicitar uma aprovação de plano.

Quando um aprovador de plano aprova a aprovação do plano, ele aciona uma tarefa de resposta para a análise do cenário. Os participantes da análise trabalham nas tarefas de resposta e adicionam suas observações na análise.

Como responsável pela análise de cenário, você pode verificar o status dos serviços e calcular as possíveis interrupções. Depois que as tarefas de resposta forem concluídas, você poderá solicitar uma aprovação de análise para sua análise de cenário. Quando um aprovador de análise aprova a análise de cenário, você pode fechá-la e monitorar seu status em Espaço de resiliência operacional.

Tarefas para configurar uma análise de cenário

Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá configurar uma análise de cenário da seguinte forma:

1. Crie um cenário que ajude você a determinar os riscos aplicáveis ao seu negócio.
2. Atribua um responsável, um aprovador de plano e um aprovador de análise à análise de cenário no formulário de análise de cenário.
3. Adicione o escopo e as dependências aplicáveis ao seu cenário.
4. Associe um ou mais eventos de cenário à análise de cenário. Adicione os participantes, os serviços, as dependências e os problemas específicos de um evento de cenário. Quando um evento de cenário é associado a um participante, uma tarefa de resposta é gerada automaticamente no **Respostas** e atribuído aos participantes.
5. Envie a análise de cenário para o aprovador do plano da análise de cenário e solicite uma aprovação de plano.
6. Colete as observações, lacunas e recomendações dos participantes sobre o evento de análise de cenário. Os participantes de um evento de cenário são os usuários com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pelo menos as sn_oper_res.user funções das funções de negócios associadas, como departamentos financeiros ou de RH.

7. Compare a tolerância ao impacto com a duração da interrupção para determinar se algum serviço foi violado.
8. Feche as tarefas de resposta em aberto e os eventos de cenário em aberto que estão associados à sua análise de cenário.
9. Envie a análise de cenário para o aprovador de análise para uma revisão e solicite uma aprovação para a análise de cenário.
10. Feche a análise de cenário e monitore seu status em Espaço de resiliência operacional.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Os estados e as ações de IU associadas a uma análise de cenário são descritos na tabela a seguir.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
Rascunho	No formulário Análise de todos os cenários, selecione **Novo** .	Mais detalhes sobre as ações de IU para este estado: • No formulário Análise de todos os cenários, selecione **Novo** , adicione informações em **Detalhes** e selecione **Salvar** . Um registro é criado automaticamente no **Rascunho** estado. • Em **Escopo** , selecione **Adicionar** para adicionar um serviço da lista de serviços disponíveis. **Nota:** Os serviços são obtidos do tipo de entidade Serviços (OU) no Resiliência operacional aplicação. • Alguns serviços no Resiliência operacional As aplicações estão associadas a dependências específicas, por exemplo, Acer ou Adran. Para selecionar um serviço associado a uma dependência, selecione **Adicionar escopo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		relacionado à dependência . • Em **Dependências** , selecione **Adicionar** para associar uma dependência à análise de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir. Algumas dependências estão associadas a serviços específicos. Você pode adicionar uma dependência relacionada a um serviço específico selecionando **Adicionar dependência relacionada ao escopo** . • Para salvar as seleções, selecione **Salvar** . • No formulário Análise de cenário, selecione **Aprovação do plano de solicitação** para solicitar uma aprovação de plano do aprovador de plano da análise de cenário. **Nota:** Você deve associar pelo menos um serviço para iniciar a análise do cenário.
Aprovação do plano pendente	Navegue até **Aprovações** atualize o estado de **Solicitado** . **Aprovado,** e, no formulário de análise de cenário, selecione **Salvar** .	Mais detalhes sobre as ações de IU para este estado: • Como aprovador do plano da análise, você deve revisar o escopo da análise no **Aprovação de plano pendente** estado. Você pode verificar a configuração dos serviços associados, participantes, eventos de cenário e problemas. • Para aprovar o plano para a análise, navegue

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		até **Aprovações** atualize o estado de **Solicitado** . **Aprovado** e, no formulário de análise de cenário, selecione **Salvar** . • Quando você aprova o plano para a análise de cenário e o salva, o estado da análise de cenário é atualizado para **Analisar** . • Se você rejeitar o plano, o estado da análise de cenário será redefinido como **Rascunho** .
Analisar	Em **Eventos de cenário** adicione um evento de cenário à análise selecionando **Adicionar** . Em **Participantes** , adicione um participante à análise selecionando **Adicionar** . Em **Eventos de cenário** atualize o estado para **Encerrado** para fechar o evento de cenário. Selecione **Aprovação de análise de solicitação** .	Mais detalhes sobre as ações de IU para este estado: • Neste estado, os participantes da análise de cenário podem adicionar suas anotações de trabalho no formulário de análise de cenário e trabalhar em eventos baseados em sua responsabilidade. **Nota:** Você deve adicionar pelo menos um serviço, um participante e um evento de cenário antes de prosseguir com a análise de cenário. • Em **Eventos de cenário** , selecione **Adicionar** para associar um ou mais eventos de cenário à análise. • Em **Participantes** , selecione **Adicionar** para associar um ou mais participantes à análise. Quando um evento de cenário é criado, uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		tarefa de resposta é criada e atribuída automaticamente ao participante. Você pode coletar o feedback dos participantes e revisar suas observações, lacunas e recomendações para cada evento associado no formulário. • Navegue até **Respostas** e feche as tarefas de resposta associadas a um evento de cenário. • Atualize o estado do evento de cenário de **Rascunho** . **Concluído** e encerram o evento cenário em aberto. Selecione **Save** (Salvar). • Com base nas observações e recomendações, os detalhes da análise de cenário são preenchidos automaticamente nesse estado no formulário de análise de cenário. Para solicitar uma aprovação do aprovador de análise, no formulário de análise, selecione **Aprovação de análise de solicitação** . O estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovação de análise pendente** .
Aprovação de análise pendente	Navegue até **Aprovações** e atualize o estado de **Solicitado** . **Aprovado** .	Se você for o aprovador da análise, poderá revisar o escopo da análise neste estado. Verifique o andamento da análise do serviço de negócios selecionado. Em seguida,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU associados a uma análise de cenário

Estado	Ação de IU	Descrição
		você pode aprovar ou rejeitar a análise.
Aprovadas	No formulário de análise, selecione **Salvar** .	Quando você aprova a análise de cenário, o estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovado** . Se você rejeitar a análise de cenário, o estado da análise de cenário será redefinido como **Analisar** . Quando o estado da análise de cenário é em **Aprovado** estado, você pode fechar a análise de cenário.
Encerrado	No formulário de análise, selecione **Fechar** .	Como responsável pela análise de cenário, você pode fechar a análise de cenário. O estado é atualizado para **Encerrado** .

Buscando as entidades de serviço do tipo de entidade Serviços (OU)

. Resiliência operacional A aplicação busca as entidades de serviço do tipo de entidade Serviços (OU), conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tipo de entidade OU serviços

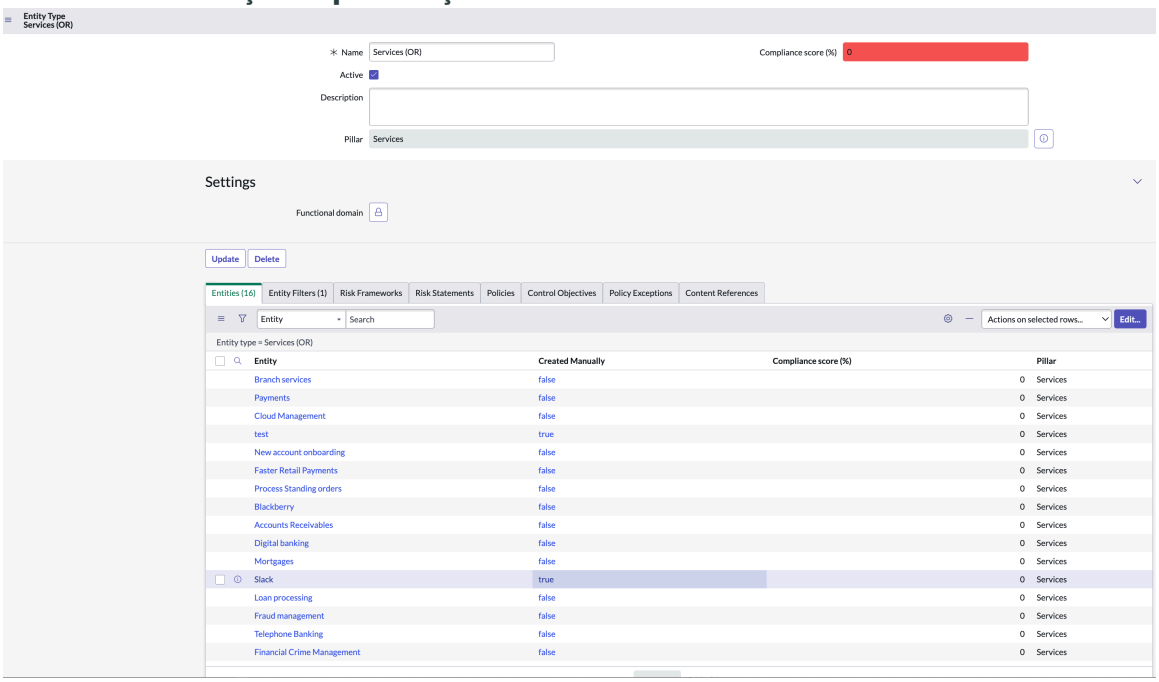


Usuários com a função sn_oper_res.admin podem exibir o módulo Tipos de entidade e suas listas relacionadas no Resiliência operacional IU da aplicação conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades de serviço no tipo Serviços OU Entidade

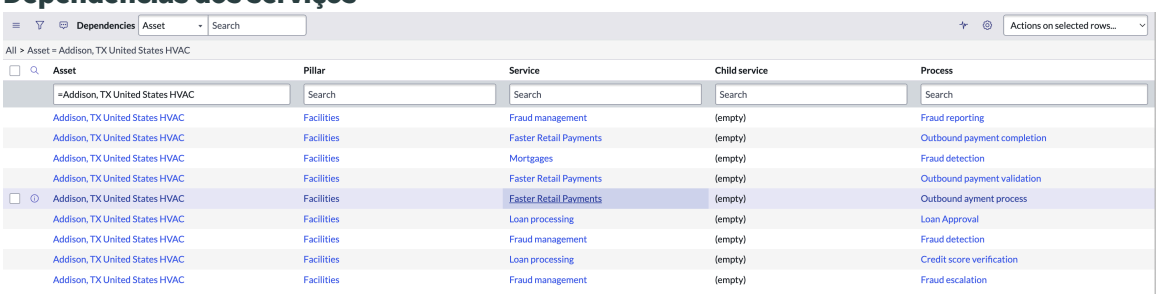


Nota: Você só pode selecionar as entidades que pertencem aos pilares Instalações, Pessoas, Fornecedores e Tecnologia. Os pilares Serviços e Processos são filtrados da lista de pilares das entidades.

Dependências dos serviços

Cada serviço tem algumas dependências associadas a ele. . *`Compute Operational Resilience Compliance`*o trabalho agendado é executado em segundo plano e preenche as dependências dos serviços. O exemplo a seguir mostra que a entidade HVAC de Addison, TX United States está listada como uma dependência para oferecer suporte ao serviço Faster Varejo Payments.

Dependências dos serviços



Você só pode selecionar as dependências que pertencem aos pilares Instalações, Pessoas, Fornecedores e Tecnologia. Os pilares Serviços e Processos são filtrados da lista de pilares das dependências.

Tarefas de resposta

Como responsável pela análise de cenário, quando você cria um evento de cenário e adiciona um participante a ele, uma tarefa de resposta é criada automaticamente para o participante. Quando um participante é atribuído a um evento de cenário, uma tarefa de resposta é criada. Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente para o participante.

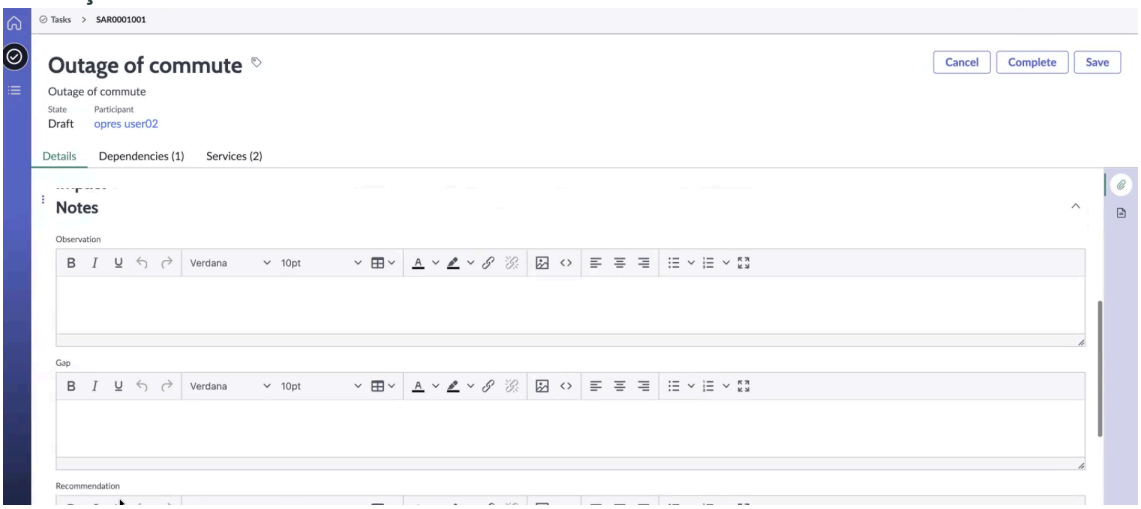
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Respostas** os detalhes da tarefa de resposta, como o número da tarefa de resposta, o nome do participante atribuído e o estado da tarefa de resposta, são exibidos.

O proprietário do evento de cenário pode adicionar um serviço e uma dependência à tarefa de resposta. O designado da tarefa de resposta pode concluir a tarefa de resposta, adicionar anotações sobre o evento de cenário e atualizar a duração do impacto do evento de cenário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Anotações sobre o evento de cenário



Problema conhecido para atualizar da versão 15.x.x para a versão 16.x.x

Ao atualizar da versão 15.x.x para a versão 16.x.x, se você tiver uma análise de cenário no **Analisar** e um participante já foi adicionado à análise de cenário, uma tarefa de resposta não é criada automaticamente. Este é um problema conhecido.

Como solução alternativa para esse problema, o Resiliência operacional o gerente deve remover os participantes da análise de cenário e adicioná-los à mesma análise de cenário. . Resiliência operacional em seguida, a aplicação cria automaticamente uma tarefa de resposta para a análise de cenário.

Nota: Você também pode optar por prosseguir com a análise de cenário sem uma tarefa de resposta.

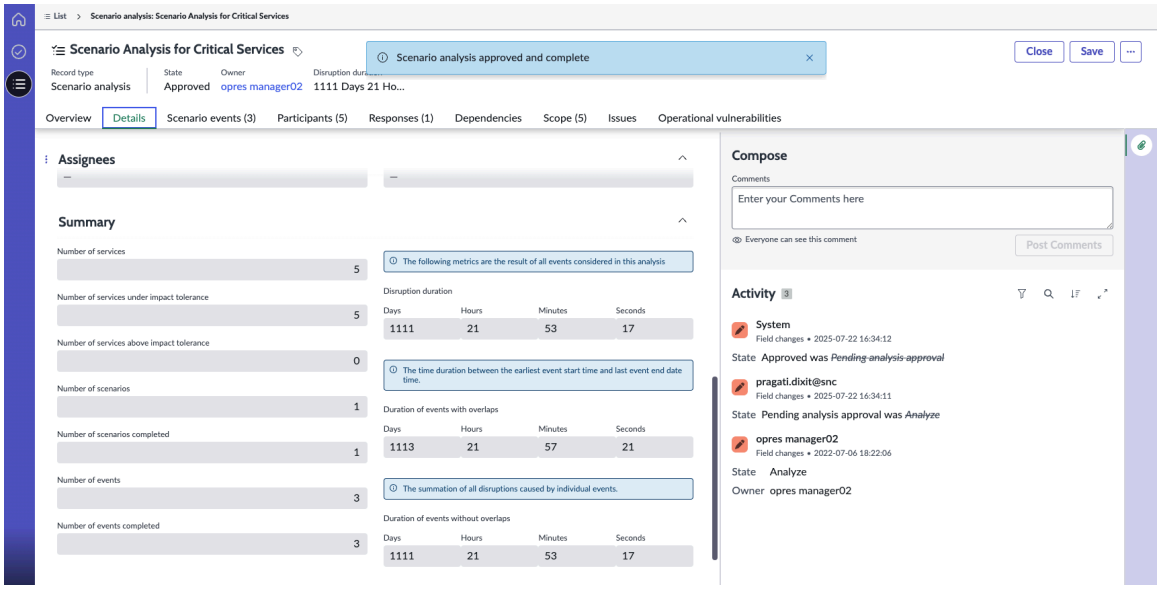
Resumo dos serviços, cenários, interrupções e eventos

Você pode exibir informações sobre serviços, cenários, interrupções e eventos no painel Resumo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de resumo do formulário de análise de cenário



O painel Resumo fornece informações sobre os serviços de negócio, cenários associados, interrupções e eventos. Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Resumo dos serviços, cenários, interrupções e eventos

Campo	Descrição
Número de serviços	Número de serviços associados à análise de cenário.
Número de serviços abaixo da tolerância ao impacto	Número de serviços associados à análise de cenário e que estão abaixo da tolerância de impacto.
Número de serviços acima da tolerância ao impacto	Número de serviços associados à análise de cenário e que estão acima da tolerância de impacto.
Número de cenários	Número de cenários associados à análise.
Número de cenários concluídos	Número de cenários concluídos associados à análise.
Número de eventos	Número de eventos associados à análise.
Número de eventos concluídos	Número de eventos concluídos associados à análise.
Duração da interrupção	Duração de tempo entre a hora de término do último evento e a hora de início do primeiro evento. É exibido no número de dias.
Duração de eventos com sobreposições	Resumo de todas as durações do evento, incluindo os eventos sobrepostos e pausas. É exibido no número de dias e minutos.
Duração de eventos sem sobreposições	Resumo de todas as durações do evento sem os eventos sobrepostos e pausas. É exibido no número de dias e minutos.

Criar uma análise de cenário

Crie uma análise de cenário para o serviço de negócios em Espaço de resiliência operacional. Você pode analisar o impacto dos cenários e eventos associados. Você pode calcular as interrupções e determinar se algum dos seus serviços foi violado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver a função sn_oper_res.manager, poderá criar uma análise de cenário. Somente o proprietário da análise de cenário e o usuário com a função sn_oper_res.admin podem editar a análise. Depois de revisar a análise, você pode solicitar uma aprovação. Quando a análise está em **Aprovado** estado, você pode fechá-lo.

Procedimento

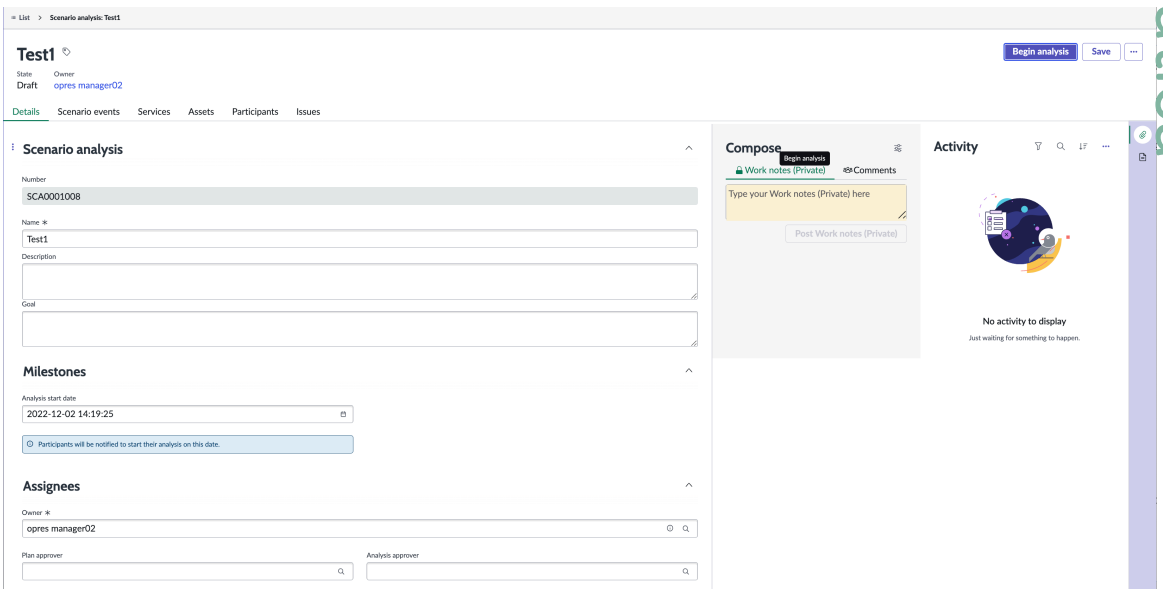
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional**, selecione o ícone de lista) e navegue até **Todas as análises de cenário** .
2. Para criar uma análise de cenário, selecione **Novo** .
   O formulário de análise Criar novo cenário é exibido.
3. No painel Análise de cenário, insira o nome, a descrição e o objetivo da análise de cenário.
   O número da análise de cenário é preenchido automaticamente pelo sistema.
4. Em **Data de início da análise** No painel Marcos, insira a data de início da análise no *YYYY-MM-DD HH:mm:ss*formato.
   Os participantes recebem um link de notificação para acessar o registro no Espaço de resiliência operacional E iniciam a análise na data de início da análise.
5. Em **Aprovador do plano** No painel Atribuídos, selecione o aprovador do plano para a análise.
6. Em **Aprovador de análise** selecione o responsável, o aprovador do plano e o aprovador da análise.

   O usuário conectado é atribuído automaticamente como o responsável pela análise.

   Para obter as descrições dos valores de campo no formulário Novo registro do usuário, consulte Formulário Criar novo cenário de análise.

   Um formulário de análise de cenário de amostra é mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de análise de cenário de amostra



7. Para iniciar uma discussão na barra lateral na análise de cenário, selecione **Mais ações** e selecione **Discutir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Adicione o assunto da discussão e adicione participantes que tenham acesso ao registro.

b. Inclua uma breve mensagem para os participantes.

c. Selecione **Iniciar discussão**.

8. Para excluir a análise de cenário, selecione **Excluir** confirme a exclusão e selecione **OK** .

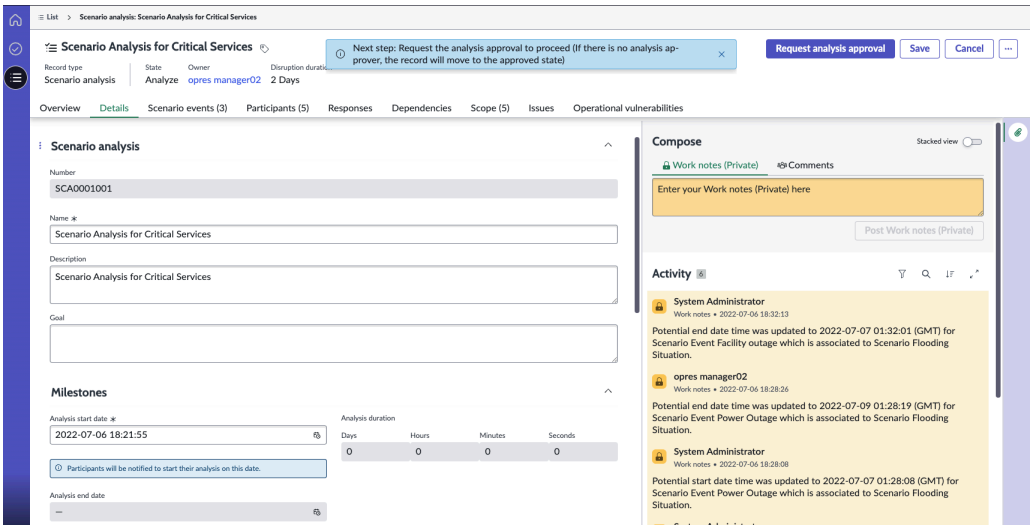
9. Para salvar a análise de cenário, selecione **Salvar** .

Resultado

A análise de cenário é salva e seu estado é atualizado para **Rascunho** .

O exemplo a seguir mostra isso no **Detalhes** , você pode ver os detalhes sobre a análise de cenário, suas datas importantes e os designados.

Guia Detalhes no formulário de análise de cenário



O que Fazer Depois

Adicione os eventos de cenário, escopo, ativos e participantes à análise. Você deve associar pelo menos um escopo para iniciar a análise. Para obter mais informações sobre como adicionar um escopo e dependências, consulte Associe um escopo e defina as dependências.

Formulário Criar novo cenário de análise

Use o formulário de análise Criar novo cenário em Espaço de resiliência operacional para adicionar os detalhes sobre a análise de cenário, marcos, designados e assim por diante.

Formulário Criar novo cenário de análise

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo cenário de análise

Campo	Descrição
Painel de análise de cenário	
Número	Número da análise de cenário. Quando você cria uma análise de cenário, a aplicação cria uma análise de cenário e a atribui com um número de identificação exclusivo. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome da análise de cenário.
Descrição	Descrição da análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo cenário de análise

Campo	Descrição
Objetivo	Objetivo específico que você deseja alcançar executando a análise de cenário. Por exemplo, seu objetivo pode ser analisar os serviços críticos para o seu negócio.
Painel Marcos	
Data de início da análise	Data para iniciar a análise do cenário. O responsável pela análise preenche a data de início da análise. Uma notificação é enviada aos participantes para iniciar sua análise nesta data.
Painel Atribuídos	
Responsável	Responsável pela análise de cenário.
Aprovador de plano	Aprovador do plano de análise de cenário.
Aprovador de análise	Aprovador da análise de cenário.
Painel Compor	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para as atividades relacionadas ao registro.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Mais comentários que podem ser compartilhados com o cliente.
Painel de atividades	
Seção “Activity” (Atividade)	Lista de atividades com as datas e horas relacionadas à análise de cenário.
Guias associadas à análise de cenário	
Eventos de cenário	**Nota:** Você deve adicionar pelo menos um serviço, um evento de cenário e um participante antes de prosseguir com a análise de cenário. Eventos de cenário que um responsável pela análise pode associar à análise. Como proprietário, selecione **Adicionar** para associar um evento de cenário à análise. Quando você adiciona um evento de cenário à análise, os seguintes detalhes sobre o evento são exibidos no formulário: • Nome. Por exemplo, Indisponibilidade da instalação. • Grupo de eventos. Por exemplo, Eventos de infraestrutura. • Cenário. Por exemplo, situação de inundações. • Pilares. Por exemplo, Instalações, Pessoas, Fornecedores ou Tecnologia. • Possível data e hora de início. Por exemplo, a data e a hora em que um usuário começa a trabalhar no evento. • Possível data e hora de término. Por exemplo, a data e a hora em que um usuário termina de trabalhar no evento. • Duração. Por exemplo, a duração calculada do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo cenário de análise

Campo	Descrição
	• Observações. Por exemplo, as observações sobre o evento de cenário. • Lacunas. Por exemplo, as lacunas ou informações ausentes sobre o evento de cenário. • Recomendações. Por exemplo, as recomendações sobre o evento de cenário. • Status do evento de cenário.
Serviços	Serviços que um responsável pela análise pode associar à análise. Como proprietário, selecione **Adicionar** para associar um serviço à análise. Quando você associa um serviço à análise, os seguintes detalhes sobre o serviço são exibidos no formulário: • Nome • Pertencente a • Importância • Tolerância ao impacto • Duração da interrupção • Status de violação • Desvio (%)
Participantes	Participantes que um responsável pela análise pode adicionar à análise. Para adicionar um novo participante, você pode selecionar **Novo** no formulário. Quando você adiciona um participante à análise, os seguintes detalhes sobre o participante são exibidos no formulário: • Nome • Função • Instrução
Dependências	Ativos adicionados a uma análise de cenário. Quando você adiciona um ativo à análise, os seguintes detalhes sobre o ativo são exibidos no formulário: • Nome do ativo • Evento de cenário de análise associado
Respostas	Tarefa de resposta associada ao evento de cenário. Os seguintes detalhes são exibidos no formulário Respostas: • Número • Participante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo cenário de análise

Campo	Descrição
	• Estado • Descrição resumida • Observação • Gap • Recomendação
Problemas	Problemas associados à análise de cenário. Os seguintes detalhes são exibidos no formulário Problemas: • Ocorrência • Número • Estado • Prioridade • Atribuição a • Gerente de ocorrências • Evento de cenário
Resumo	
Número de serviços	Número de serviços associados à análise de cenário.
Data de início real	Data de início real da análise do cenário.
Data de término real	Data de término real da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Duração real	Duração real da análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de serviços abaixo da tolerância ao impacto	Número de serviços associados à análise de cenário que estão abaixo da tolerância de impacto.
Número de serviços acima da tolerância ao impacto	Número de serviços associados à análise de cenário que estão acima da tolerância de impacto.
Número de cenários	Número de cenários associados à análise.
Número de cenários concluídos	Número de cenários concluídos associados à análise.
Número de eventos	Número de eventos associados à análise.
Número de eventos concluídos	Número de eventos concluídos associados à análise.
Duração da interrupção	Duração de tempo entre a hora de término do último evento e a hora de início do primeiro evento.
Duração de eventos com sobreposições	Soma de todas as durações do evento, incluindo os eventos sobrepostos e pausas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo cenário de análise

Campo	Descrição
Duração de eventos sem sobreposições	Soma de todas as durações do evento sem os eventos sobrepostos e pausas.
Aprovadores	Aprovadores associados à análise de cenário.

Associe um escopo e defina as dependências

Associe um escopo adicionando serviços e defina as dependências com a análise de cenário adicionando serviços. Em seguida, você pode começar a analisar o impacto dos cenários e eventos em Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e abra a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. Em **Escopo** , selecione **Adicionar** .
   Uma lista de todos os serviços disponíveis obtidos do tipo de entidade Serviços (OU) é exibida.
   a. Selecione um ou mais serviços na lista e selecione **Adicionar** .
      O serviço selecionado foi adicionado com sucesso como o escopo da análise.
   b. Para adicionar o escopo relacionado a uma dependência, selecione **Adicionar escopo relacionado à dependência** , selecione a dependência e selecione **Adicionar** novamente.

      Nota: Em Resiliência operacional alguns dos serviços usam dependências específicas. Você pode adicionar os serviços relacionados a uma dependência. Você deve adicionar uma ou mais dependências no **Dependências** , conforme explicado na etapa anterior, antes de adicionar um ou mais serviços relacionados a dependências à análise.
3. Para adicionar uma dependência à análise de cenário, selecione **Adicionar** em **Dependências** guia.
   a. Selecione uma ou mais dependências na lista e selecione **Adicionar** .
      As dependências são exibidas no **Dependências** guia.
   b. Para adicionar o escopo relacionado a uma dependência, selecione **Adicionar dependência relacionada ao escopo** , selecione a dependência e selecione **Adicionar** novamente.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Solicite a aprovação do plano

Solicite a aprovação do plano do aprovador de análise. Em seguida, você pode prosseguir com a análise de cenário em Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. Selecione **Aprovação do plano de solicitação** .
   Como aprovador do plano, você pode fazer login na análise de cenário e concluir o processo.

   O estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovação de plano pendente** . O estado e o responsável pela análise de cenário são exibidos no cabeçalho do formulário de análise de cenário.
3. Para aprovar, rejeitar ou cancelar a análise de cenário, clique duas vezes na coluna Estado.
4. Para rejeitar a análise de cenário, atualize seu estado para **Rejeitado** e selecione **OK** .
5. Para cancelar a análise de cenário, atualize seu estado para **Cancelado** e selecione **OK** .
6. Para aprovar a análise de cenário no **Aprovação de plano pendente** estado, atualize seu estado para **Aprovado** e selecione **OK** .
   O estado do registro de análise de cenário é atualizado para **Analisar** .

O que Fazer Depois

Como a próxima etapa, solicite aprovação da análise. Para obter mais informações, consulte Envie a análise de cenário e receba uma aprovação.

Aprove o plano para a análise de cenário

Aprove o plano para a análise de cenário em Espaço de resiliência operacional se você for o aprovador do plano. Você pode rastrear as ações para a análise de cenário verificando suas notificações por e-mail.

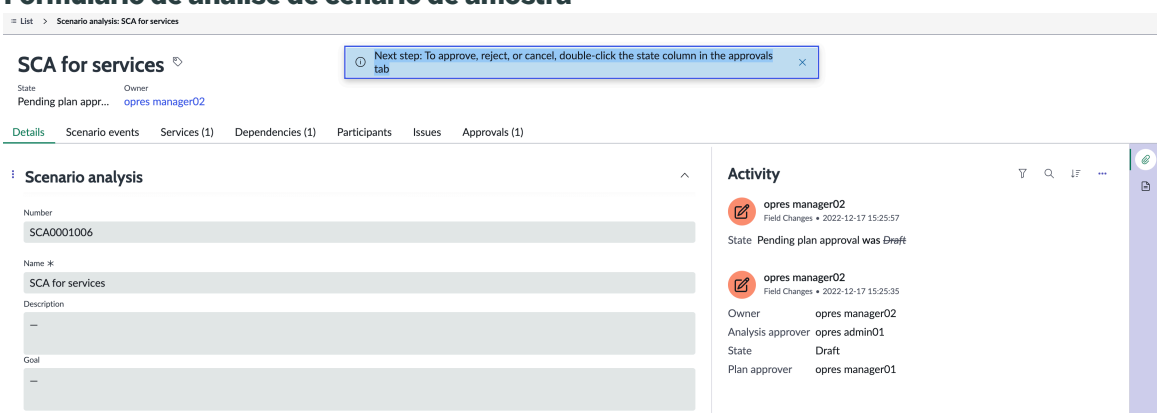
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. Faça login como o aprovador do plano da análise de cenário e navegue até **Aprovações** guia.
   Um formulário de análise de cenário de amostra é mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de análise de cenário de amostra



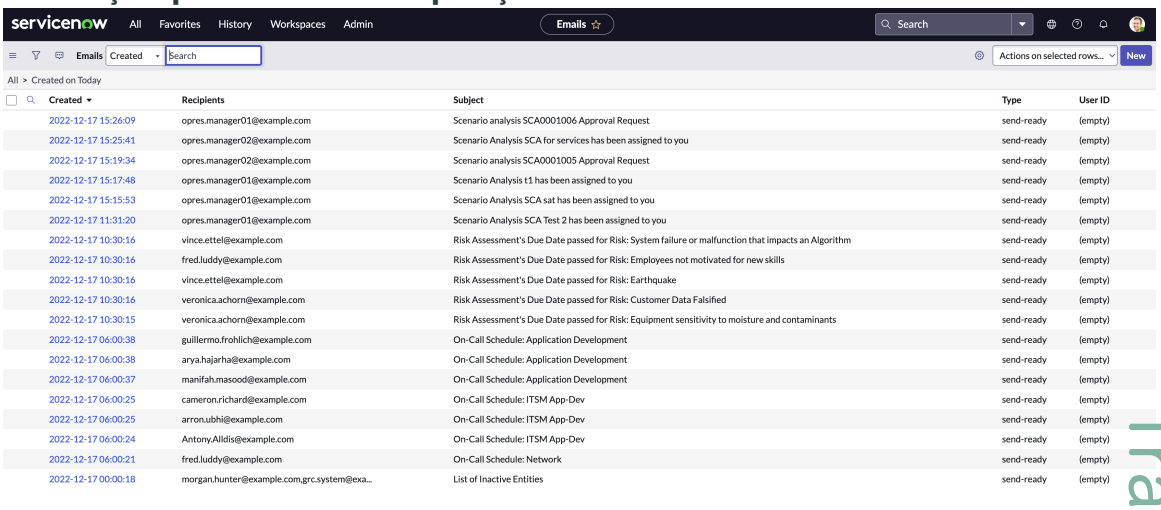
3. Verifique se há notificações nos e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faça login como administrador e navegue até **Todos** **E-mails** Na IU da aplicação.
Durante a execução de uma análise de cenário, as notificações por e-mail são enviadas automaticamente ao responsável, aprovador e participantes. Você pode exibir as notificações por e-mail conforme exibido no exemplo a seguir.

Notificações por e-mail na IU da aplicação

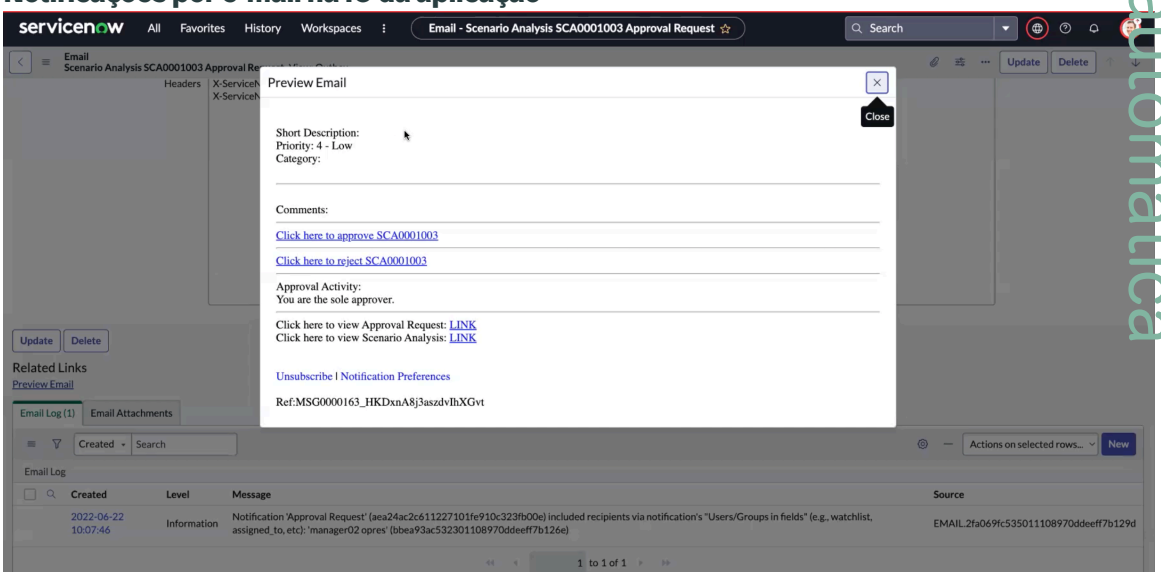


Created	Recipients	Subject	Type	User ID
2022-12-17 15:26:09	opres.manager01@example.com	Scenario analysis SCA0001006 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:25:41	opres.manager02@example.com	Scenario Analysis SCA for services has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:19:34	opres.manager02@example.com	Scenario analysis SCA0001005 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:17:48	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis t1 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:15:53	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA sat has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 11:31:20	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA Test 2 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: System failure or malfunction that impacts an Algorithm	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	fred.luddy@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Employees not motivated for new skills	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Earthquake	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Customer Data Falsified	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:15	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Equipment sensitivity to moisture and contaminants	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	guillermo.frohlich@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	arya.hajarha@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:37	manifah.masood@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	cameron.richard@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	arron.ubhi@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:24	Antony.Alldis@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:21	fred.luddy@example.com	On-Call Schedule: Network	send-ready	(empty)
2022-12-17 00:00:18	morgan.hunter@example.com,grc.system@exa...	List of Inactive Entities	send-ready	(empty)

b. Selecione o registro de e-mail na lista.

c. No registro de e-mail, selecione **Visualizar e-mail** .
Visualizar e-mail é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Notificações por e-mail na IU da aplicação



d. No e-mail, selecione **Aprovar** .

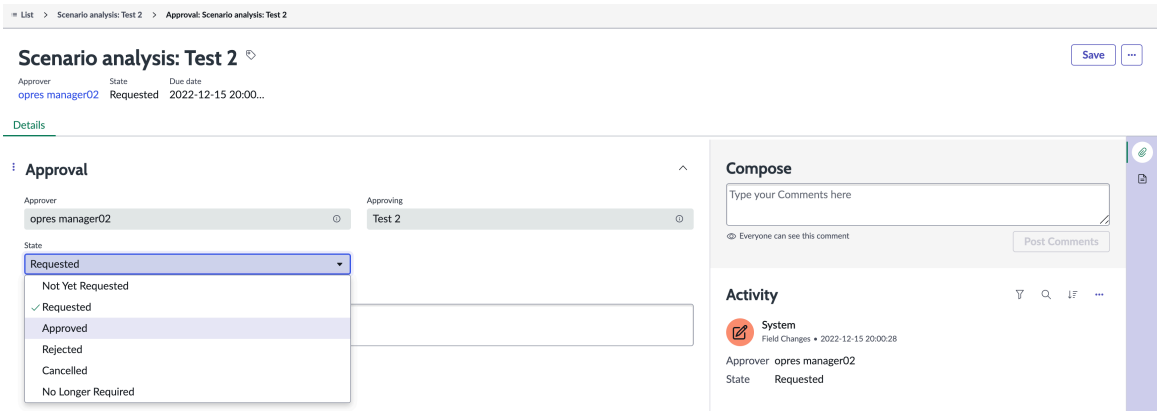
Você pode aprovar ou rejeitar a análise de cenário do **Comentários** ou você pode exibir **Solicitação de aprovação** links conforme mostrado no exemplo. A análise aprovada é atualizada para **Analisar** estado. A análise de cenário rejeitado é redefinida como **Rascunho** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para aprovar, rejeitar ou cancelar a análise de cenário, clique duas vezes na coluna de estado no **Aprovação** guia.
   Um formulário de amostra para atualizar o estado da análise de cenário é mostrado no exemplo a seguir.

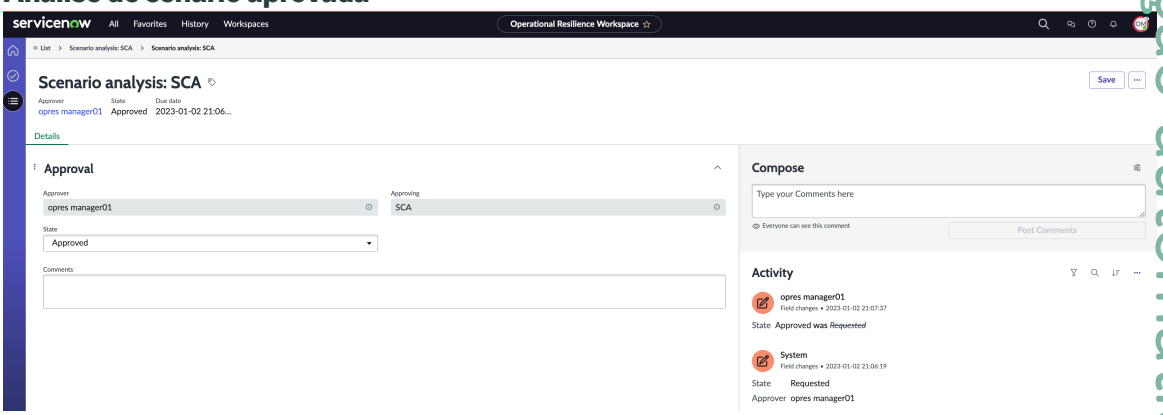
Formulário de amostra para atualizar o estado da análise de cenário



5. Atualize o estado de **Solicitado** . **Aprovado** .

6. No formulário Análise de cenário, selecione **Salvar** .
   Como aprovador de plano, você aprovou a análise de cenário conforme mostrado no exemplo a seguir.

Análise de cenário aprovada



Adicionando um evento de cenário à análise

Você pode adicionar um evento de cenário à análise de cenário e analisar seu impacto em seu serviço de negócios. Se você for o responsável pela análise de cenário, poderá adicionar as partes interessadas e os revisores à análise de cenário em Espaço de resiliência operacional. Em seguida, você pode agrupar as observações de todos os participantes e usar suas entradas para analisar o cenário.

Fluxos de trabalho para adicionar um evento de cenário

Você pode adicionar um evento de cenário à análise de cenário concluindo um dos seguintes fluxos de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Primeiro, você pode adicionar um evento de cenário à análise de cenário e, em seguida, adicionar participantes, dependências, serviços, problemas e assim por diante. Para obter mais informações sobre este fluxo de trabalho, consulte Adicione um evento de cenário.
- Primeiro, você também pode adicionar um participante à análise de cenário e, em seguida, adicionar o evento de cenário, serviços, problemas e assim por diante. Para obter mais informações sobre este fluxo de trabalho, consulte Adicione um participante e monitore as respostas.

Adicione um evento de cenário

Adicione um evento de cenário à análise de cenário e analise seu impacto no serviço de negócios. Adicionando participantes, dependências, serviços e problemas à análise de cenário em Espaço de resiliência operacional, você pode determinar o impacto do evento de cenário no serviço de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário que você possui.
2. Em **Eventos de cenário** , selecione **Adicionar** , selecione um evento na lista e selecione **Adicionar** novamente.

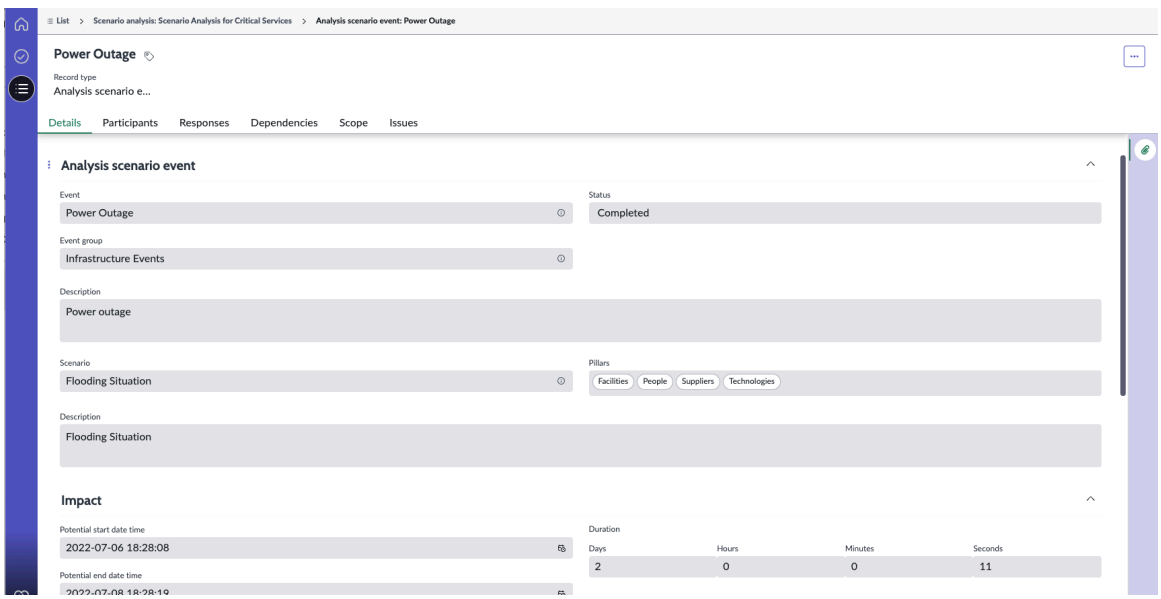
   a. Selecione **Adicionar**.

   b. No formulário Eventos de cenário, selecione um evento na lista e selecione **Adicionar** .

   Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de evento de cenário, consulte Formulário de evento de cenário.

   Em **Eventos de cenário** o evento de cenário selecionado é exibido.

3. Abra o evento de cenário na lista.
   O formulário Evento de cenário é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegue até **Participantes** no formulário evento de cenário e adicione um participante de uma lista disponível ou adicione um novo participante.

Etapa	Descrição
Selecione Adicionar.	Adicione um participante da lista disponível de participantes para a análise de cenário.
Selecione Novo.	Adicione um participante ao evento de cenário.

   a. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar novo participante é exibido.

   O nome da análise de cenário é preenchido automaticamente por padrão.

   b. Em **Função** selecione uma função para o participante.
   As seguintes opções estão disponíveis para a função: RH, Jurídico, Finanças, Tecnologia, Pessoas, dados, Segurança, Fornecedor de nível 1, Fornecedor de nível 2.

   c. Em **Participante** , selecione um participante na lista no formulário Participante.
   Quando você seleciona um participante, a função é preenchida automaticamente no campo Função.

   d. Em **Instrução** adicione instruções para o participante.

   e. Selecione **Save** (Salvar).

   Quando você cria um evento de cenário e adiciona um participante a ele, uma tarefa de resposta é criada automaticamente para o participante. Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente para o participante.

5. Em **Respostas** selecione a tarefa de resposta e, no formulário, preencha os campos.

   a. Conclua a tarefa de resposta em aberto e selecione **Concluído** .
   A tarefa de resposta é concluída e o estado da tarefa de resposta é atualizado para **Encerrado concluído** .

   Em **Respostas** os detalhes da tarefa de resposta, como o número da tarefa de resposta, o nome do participante atribuído e o estado da tarefa de resposta, são exibidos. Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de tarefa de resposta de análise de cenário, consulte Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário.

6. Em **Dependências** , selecione **Adicionar** para adicionar uma dependência ou selecione **Adicionar dependência relacionada ao escopo** para o evento de cenário.
7. Em **Escopo** , selecione **Adicionar** para adicionar o escopo ou selecionar **Adicionar escopo relacionado à dependência** para o evento de cenário.
8. Em **Problemas** selecione os problemas associados ao evento.
9. Faça login como responsável pela análise de cenário, navegue até o evento Cenário em aberto e atualize seu estado de **Rascunho** . **Concluído** .
10. Atualize o. **Possível data e hora de início** e. **Possível data e hora de início** .
    O formulário Evento de cenário é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O estado da análise de cenário é atualizado para **Analisar** .

Formulário de evento de cenário

Use o formulário Evento de cenário em Espaço de resiliência operacional para associar um evento de cenário à sua análise de cenário.

Formulário de evento de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de evento de cenário

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Painel de eventos de cenário de análise	
Nome do Evento	Nome exclusivo do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo de eventos	Nome exclusivo do grupo de eventos. Este campo é preenchido automaticamente.
Status	Status do evento. Opções disponíveis incluem: • Rascunho • Concluído
Descrição	Descrição do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Cenário	Cenário associado ao evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Pilares	Pilares associados ao evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Descrição	Descrição do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Painel Impacto	
Possível horário de início	Possível data e hora de início do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Possível horário de término	Possível data e hora de término do evento.
Duração	Duração do evento. Este campo é preenchido automaticamente.
Anotações	
Observações	Observações adicionadas para o evento pelo participante.
Gaps	Lacunas adicionadas ao evento pelo participante.
Recomendações	Recomendações adicionadas para o evento pelo participante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de evento de cenário

Campo	Descrição
Guia Participantes	
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao evento de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Função	Função do participante. Opções disponíveis incluem: • RH • Jurídico • Finanças • Tecnologia • Pessoas • Dados • Segurança • Fornecedor - Nível 1 • Fornecedor - Nível 2 • Fornecedor - Nível 3
Participante	Participante da análise de cenário, como Resiliência operacional administrador ou gerente.
Instrução	Caixa de texto para adicionar as instruções para os participantes do evento de cenário.
Respostas	Detalhes sobre a tarefa de resposta, como número, participante, duração do impacto, estado e assim por diante.
Dependências	Dependências (ativos) associadas ao evento de cenário.
Escopo	Serviços associados ao evento de cenário.
Problemas	Problemas associados ao evento de cenário.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Use o formulário de tarefa de resposta de análise de cenário em Espaço de resiliência operacional para adicionar os detalhes sobre a tarefa de resposta associada a um evento de cenário.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Campo	Descrição
Painel Resposta da análise de cenário	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de resposta de análise de cenário, como SAR0001006. Este campo é preenchido automaticamente.
Função	Função do designado da tarefa de resposta.
Instrução	Instrução para o designado da tarefa de resposta.
Painel Impacto	
Duração do impacto	Duração do impacto do evento de cenário em dias, horas, minutos e segundos.
Painel de anotações	
Observações	Observações sobre o evento de cenário que são adicionadas pelo designado da tarefa de resposta.
Gaps	Lacunas ou inconsistências sobre o evento de cenário que são adicionadas pelo designado da tarefa de resposta.
Recomendações	Recomendações sobre o evento de cenário que são adicionadas pelo designado da tarefa de resposta.
Painel de análise de cenário	
Análise de cenário	Nome da análise de cenário.
Pilar	Pilares associados à análise de cenário.
Descrição	Descrição da análise de cenário.
Objetivo	Objetivo para executar a análise de cenário.

Adicione um participante e monitore as respostas

Primeiro adicione um participante à análise de cenário e, em seguida, adicione o evento de cenário, serviços, problemas e assim por diante. Se você for o responsável pela análise de cenário, poderá adicionar as partes interessadas e os revisores à análise de cenário em Espaço de resiliência operacional. Em seguida, você pode agrupar as observações de todos os participantes e monitorar suas respostas para analisar o cenário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário que você possui.
2. Navegue até **Participantes** no formulário evento de cenário e adicione um participante de uma lista disponível ou adicione um novo participante.

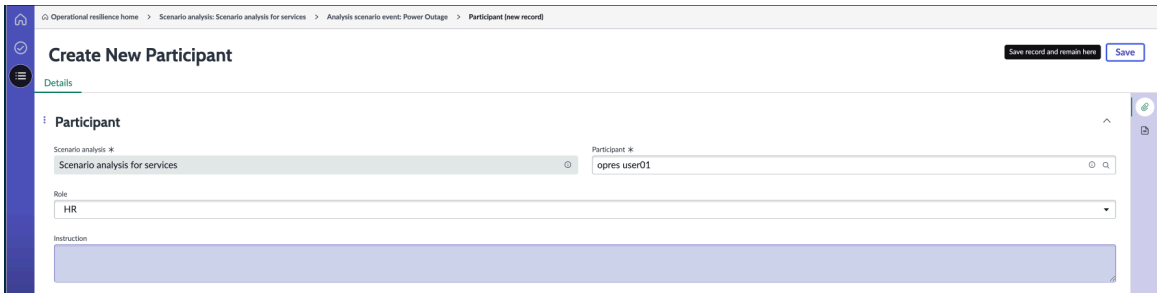
Etapa	Descrição
Selecione **Adicionar**.	Adicione um participante da lista disponível de participantes para a análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Selecione Novo.	Adicione um participante ao evento de cenário.

a. Selecione **Novo**.
O formulário Criar novo participante é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.



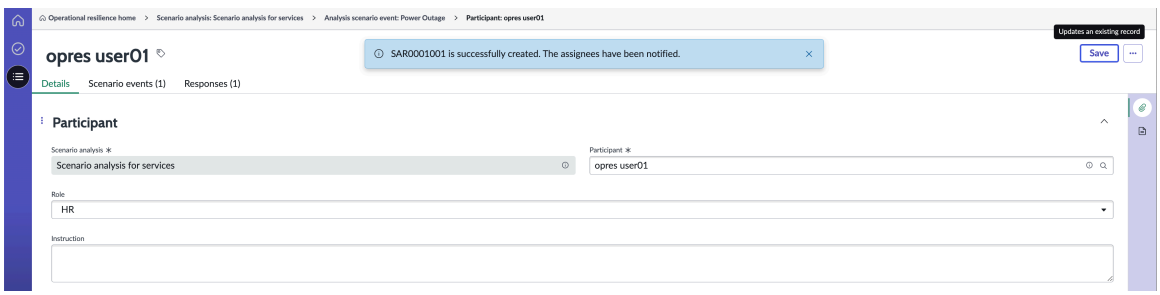
O nome da análise de cenário é preenchido automaticamente por padrão.

b. Em **Participante** , selecione um participante na lista no formulário Participante.
Quando você seleciona um participante, a função é preenchida automaticamente no campo Função.

c. Em **Instrução** adicione instruções para o participante.

d. Selecione **Save** (Salvar).

Você pode exibir as guias no formulário Participante conforme mostrado no exemplo a seguir.



Quando você cria um evento de cenário e adiciona um participante a ele, uma tarefa de resposta é criada automaticamente para o participante. O exemplo a seguir mostra que, quando um participante é atribuído a um evento de cenário, uma tarefa de resposta é criada.

Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente para o participante.

Em **Respostas** as respostas de análise de cenário, os detalhes da tarefa de resposta, como o número da tarefa de resposta, o nome do participante atribuído e o estado da tarefa de resposta, são exibidos. Uma notificação por e-mail é enviada para o usuário atribuído.

3. Em **Respostas** preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faça login como o usuário atribuído da resposta de análise de cenário e atualize a duração do impacto da resposta de análise de cenário em dias, horas, minutos, segundos no **Duração do impacto** campo.

b. Adicione anotações em **Observação** , **Lacuna** e **Recomendação** campos.

c. Modifique as dependências e o escopo da resposta da análise de cenário.

d. Para salvar a resposta da análise de cenário, selecione **Salvar** .

e. Para marcar a resposta da análise de cenário como concluída, selecione **Concluído** .
O estado da resposta da análise de cenário é atualizado para **Encerrado concluído** .

f. Faça logout do registro de resposta da análise de cenário.

Para obter as descrições dos valores de campo no formulário de tarefa de resposta de análise de cenário, consulte Formulário de tarefa de resposta de análise de cenário.

4. Faça login como o proprietário do evento de cenário.
5. Em **Dependências** adicione uma dependência para o evento de cenário.
6. Em **Escopo** adicione o escopo do evento de cenário.
7. Em **Problemas** selecione os problemas associados ao evento.
8. Certifique-se de que a tarefa de resposta em aberto esteja concluída.
9. Verifique se o **Possível data e hora de início** e. **Possível data e hora de início** estão preenchidos para o evento de cenário.
10. Atualize o estado do evento de cenário de **Rascunho** . **Concluído** .

O que Fazer Depois

Para associar um problema ou vulnerabilidade operacional à análise de cenário, consulte Vincular problemas e vulnerabilidades operacionais.

Vincular problemas e vulnerabilidades operacionais

Vincule um problema à sua análise de cenário criando um novo problema ou adicionando um existente. Você também pode incluir vulnerabilidades operacionais na análise para identificar lacunas de resiliência e criar um plano para mitigá-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

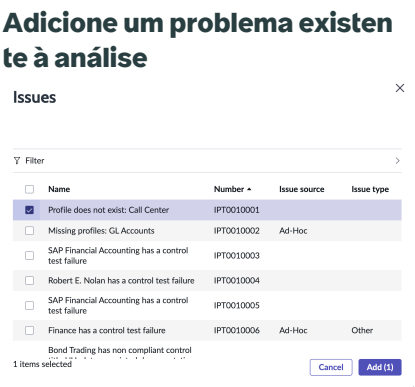
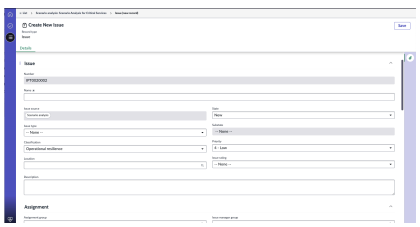
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário na qual você está trabalhando.
2. No formulário Análise de cenário, navegue até **Problemas** guia.

Você pode adicionar um problema existente à análise ou criar um problema que pode ser adicionado à análise.

Nota: Se você tiver associado um problema em aberto à sua análise de cenário, ainda poderá solicitar uma aprovação para a análise de cenário. Não é necessário fechar os problemas em aberto para solicitar uma aprovação para a análise de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Selecione **Adicionar**.	Adicione um problema existente à análise. O exemplo a seguir mostra como adicionar um problema existente à análise. 
Selecione **Novo**.	Crie um problema que você pode adicionar à análise de cenário. O exemplo a seguir mostra como criar um problema que você pode adicionar à análise de cenário.  Para obter as descrições dos valores de campo no formulário Criar novo problema, consulte Formulário Criar Novo Problema.

3. Na guia Vulnerabilidades operacionais, adicione uma vulnerabilidade operacional à análise de cenário.

a. Selecione **Novo**.
O formulário Criar nova vulnerabilidade operacional é exibido.

b. No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional.

4. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Solicite a aprovação da análise de cenário e, como aprovador da análise, aprove a análise de cenário. Para obter informações, consulte Envie a análise de cenário e receba uma aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie a análise de cenário e receba uma aprovação

Envie a análise de cenário para uma aprovação no Espaço de resiliência operacional. O aprovador de análise da análise de cenário revisa os detalhes e os aprova posteriormente. Ter uma análise de cenário é a etapa final do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegue até a análise de cenário na qual você está trabalhando de uma das seguintes maneiras:
   - **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário**
   - **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Tarefas** > **Aprovações de análise de cenário**

   Se você navegar até a análise de cenário na página Tarefas, poderá ignorar as etapas 2 e 3 e atualizar o estado da análise de cenário conforme descrito na etapa 4.
2. Selecione **Aprovação de análise de solicitação** .

   Nota: Para enviar o resultado da análise, você deve selecionar pelo menos um escopo, um participante e um evento.

   O estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovação de análise pendente** .
3. Certifique-se de que o evento de cenário associado à análise de cenário esteja concluído e seu status seja mostrado como **Concluído** .

   Nota: A possível data e hora de início e data e hora de término não podem ficar em branco antes da conclusão do evento de cenário.
4. Como aprovador de análise para a análise de cenário, faça login na instância e navegue até a análise de cenário.
5. Para aprovar, rejeitar ou cancelar a análise de cenário, clique duas vezes na coluna Estado em **Aprovações** guia.
6. Atualize o estado da análise de cenário para **Aprovado** .
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A análise de cenário é aprovada pelo aprovador de análise e o estado da análise de cenário é atualizado para **Aprovado** . Esta ação conclui o fluxo de trabalho de análise de cenário.

Encerrar a análise de cenário

Feche a análise de cenário no Espaço de resiliência operacional. Normalmente, as análises de cenário que estão incompletas ou canceladas são movidas para **Encerrado** estado. Uma vez encerrado, você pode compartilhar suas observações e anotações com as partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as análises de cenário** e selecione a análise de cenário que foi aprovada.
2. Selecione **Fechar**.
   Normalmente, as análises de cenário incompletas ou canceladas são movidas para **Encerrado** estado. Quando o responsável pela análise de cenário fecha a análise de cenário, seu estado é atualizado para **Encerrado** .

Certificação de serviços usando autocertificação

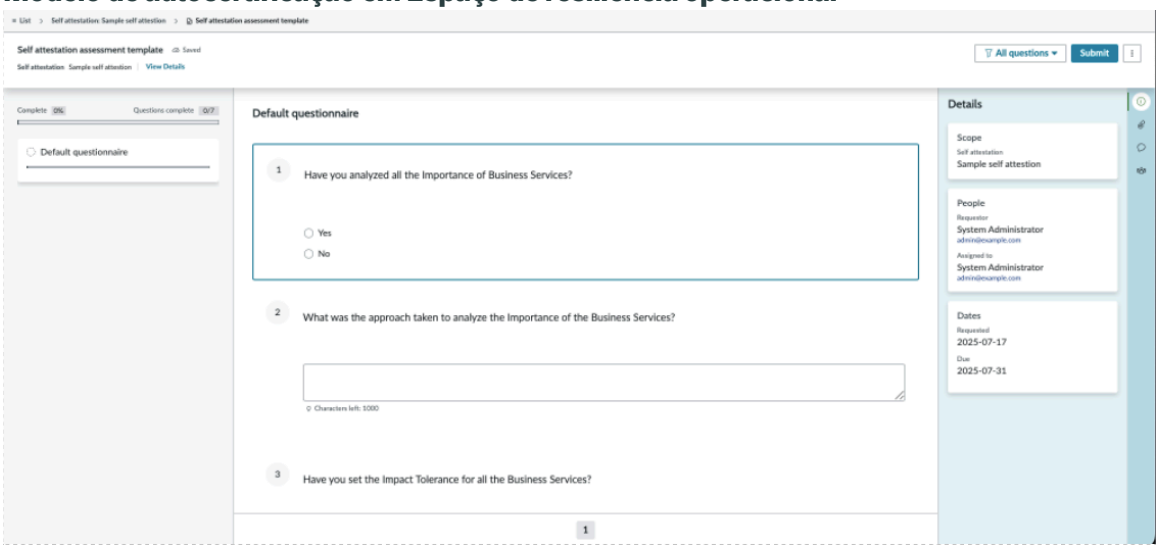
Certifique o status de resiliência operacional de seus serviços de negócio concluindo o processo de autocertificação no Espaço de resiliência operacional. Preencha o questionário de autoavaliação sobre os serviços, gere um relatório de autocertificação e carregue o PDF para que você possa ter uma cópia do relatório para seus registros. Você pode executar a autocertificação no serviço de negócios selecionado e seus registros secundários.

Criação de uma autocertificação

Para criar uma autocertificação no Resiliência operacional aplicação, navegue até **Tudo** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as autocertificações** em uma instância.

Use o modelo de autocertificação compatível com Mecanismo de avaliação inteligente para enviar uma avaliação sobre os serviços. O exemplo a seguir mostra o modelo de autocertificação no Espaço de resiliência operacional.

Modelo de autocertificação em Espaço de resiliência operacional



Tarefas de certificação automática e os estados relacionados a cada tarefa

Com a função sn_oper_res.manager, você pode concluir as seguintes tarefas de autocertificação em Espaço de resiliência operacional:

1. Inicie uma autocertificação para certificar um ou mais serviços de negócios.
2. Selecione o tipo de avaliação como Avaliação inteligente.
3. Selecione o Modelo de certificação de resiliência operacional como o modelo de certificação.
4. Use o Modelo HTML de autocertificação padrão como o modelo de PDF para a autocertificação no formulário de autocertificação. Este modelo fornece o formato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para o PDF e uma opção para incluir sua assinatura eletrônica no relatório. Para obter instruções sobre como configurar o modelo de certificação, consulte Crie e edite o modelo de certificação.

5. Adicione os serviços para os quais você deseja certificar o status no formulário de autocertificação. Responda ao conjunto predefinido de perguntas na avaliação, como os nomes e a descrição dos serviços, detalhes sobre a análise de cenário dos serviços importantes, sua abordagem para a análise de cenário e assim por diante.
6. Envie a avaliação e atestar os serviços.
7. Baixe um PDF da autocertificação na seção Atividade do formulário de autocertificação e salve uma cópia do relatório para seus registros. Para obter instruções sobre como configurar o modelo de PDF de certificação, consulte Crie modelos de documento HTML e PDF .
8. Feche a autocertificação para que o processo de autocertificação seja concluído.

À medida que você conclui as tarefas de autocertificação descritas no processo de autocertificação, os estados associados são atualizados automaticamente em uma sequência predeterminada. Os estados e as ações de IU correspondentes para essas tarefas são detalhados na tabela a seguir.

Estados e ações de IU relacionadas às tarefas de autocertificação

Estados	Ações de IU associadas	Descrição
Rascunho	Selecione **Novo** no formulário de autocertificação.	Ao selecionar **Novo** para enviar uma autocertificação para os serviços, um registro é criado no **Rascunho** estado por padrão. As informações sobre a autocertificação são exibidas no **Detalhes** no formulário de autocertificação.
Aguardando atestado	Selecione **Atestar** no formulário de autocertificação.	Ao selecionar os serviços que deseja certificar, você pode escolher o modelo de certificação e selecionar **Atestar** para prosseguir com a certificação. Em seguida, a aplicação cria uma instância de avaliação automaticamente no **Instâncias de avaliação** guia. Esta ação move o estado do registro de autocertificação para **Aguardando certificação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados e ações de IU relacionadas às tarefas de autocertificação

Estados	Ações de IU associadas	Descrição
		Nota: Para prosseguir com o processo de certificação, você deve associar pelo menos um serviço à autocertificação.
Cancelado(a)	No formulário de autocertificação, selecione **Cancelar** .	Quando o registro de autocertificação está em **Aguardando certificação** estado, você pode cancelar uma certificação incorreta ou inválida selecionando **Cancelar** no formulário de autocertificação. Esta é uma etapa opcional. O estado da autocertificação é atualizado para **Cancelado** .
Atestado recebido	No modelo de certificação, selecione **Enviar** e selecione **Salvar** para concluir o processo de certificação. Selecione **Exportar para PDF** Para exportar a resposta do questionário para um PDF.	Quando o registro de autocertificação está em **Aguardando certificação** estado, você pode responder às perguntas de avaliação fornecidas no modelo de certificação. Para enviar as respostas, selecione **Enviar** e selecione **Salvar** para salvar a avaliação. O estado da autocertificação é atualizado automaticamente para **Certificação recebida** . Selecione **Exportar para PDF** Para exportar a resposta do questionário para um PDF, assine a autocertificação e salve uma cópia para seus registros. Você pode baixar o PDF na seção Atividade do formulário de autocertificação.
Encerrado	Selecione **Fechar** no formulário de autocertificação.	Para fechar a certificação, selecione **Fechar** no formulário de autocertificação. O estado da autocertificação é atualizado para **Encerrado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se a autocertificação contiver dados inválidos e você for o proprietário da autocertificação, será possível excluir a autocertificação selecionando **Excluir** no formulário de autocertificação. A autocertificação é excluída da lista de autocertificações em Espaço de resiliência operacional.

Baixando o PDF da autocertificação

Como proprietário da autocertificação, você pode baixar o PDF na seção Atividade do formulário de autocertificação. Você também pode compartilhá-lo off-line com os auditores, contatos externos ou partes interessadas.

Funções necessárias para executar as tarefas de autocertificação

Se você for usuário de Espaço de resiliência operacional, você pode executar diferentes tarefas de autocertificação com as seguintes funções:

- Com a função sn_oper_res.admin, você pode criar e manter os modelos de questionário de avaliação predefinidos.
- Com a função sn_oper_res.manager, você pode concluir a autocertificação do perfil de resiliência operacional dos serviços selecionando um ou mais serviços, escolhendo o modelo para a autocertificação e fornecendo as respostas a um conjunto predefinido de perguntas.

Nota:

Se você for o proprietário da autocertificação com Resiliência operacional gerente ou Resiliência operacional função de administrador, você pode criar uma autocertificação, atualizar seus detalhes ou excluir a autocertificação.

Como um Resiliência operacional administrador, você pode criar e modificar o modelo de questionário de avaliação. . Você deve ter Resiliência operacional função de gerente para responder ao questionário de avaliação no Resiliência operacional aplicação.

Informações de referência

Para obter mais informações sobre como enviar uma autocertificação em Espaço de resiliência operacional, consulte Execute a avaliação de autocertificação.

Para obter a descrição dos valores de campo listados no formulário de autocertificação no Espaço de resiliência operacional, consulte Formulário Criar novo autocertificação.

Como uma tarefa opcional, quando você tem a função sn_oper_res.admin, pode criar um modelo de certificação personalizado em vez de usar o modelo de certificação padrão fornecido com o sistema de base. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de certificação personalizado, consulte Crie e edite o modelo de certificação.

Execute a avaliação de autocertificação

Crie uma avaliação para a autocertificação e certifique o status de resiliência dos serviços no Espaço de resiliência operacional. Execute a avaliação de autocertificação usando Avaliação inteligente modelo fornecido com o sistema de base.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

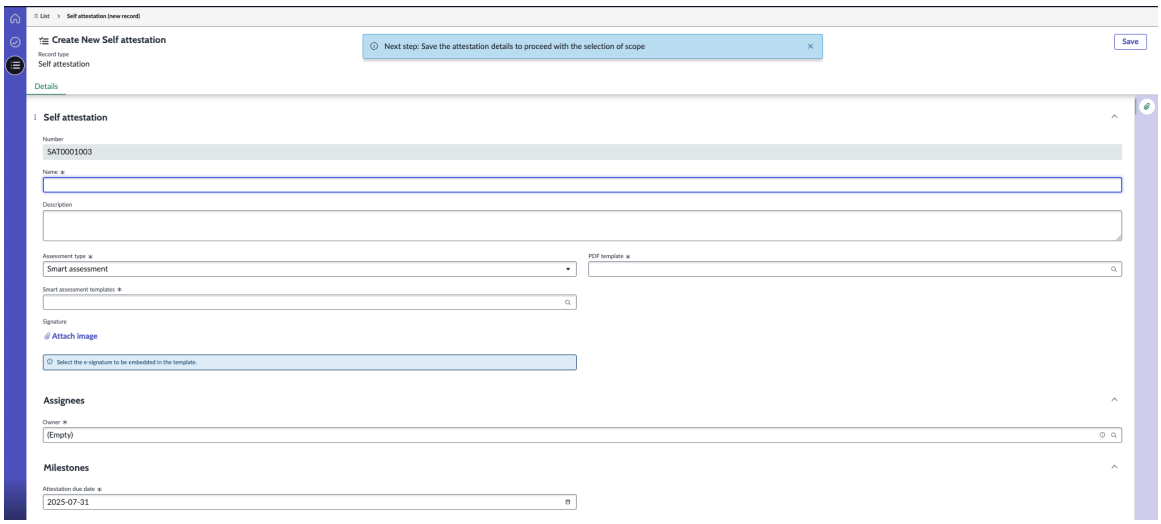
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** e selecione **Todas as autocertificações** na exibição de lista.
2. Selecione **Novo**.
   Você pode criar a avaliação de autocertificação no Espaço de resiliência operacional.

   O formulário Criar nova certificação automática é exibido.



3. Em **Nome** e. **Descrição** , adicione o nome e a descrição para a autocertificação.
4. Escolha o tipo de avaliação no **Tipo de avaliação** campo.
   Você pode selecionar o tipo de avaliação conforme mostrado na tabela.

Escolha	Descrição
Selecione **Avaliação inteligente** .	Selecione Avaliação inteligente método para executar a autocertificação.
Selecione **Avaliação legada** .	Selecione o método de avaliação legado para executar a autocertificação. Selecione o Modelo de autocertificação em **Modelo de avaliação** campo.

5. Para usar a avaliação legada, selecione **Modelo de certificação de resiliência operacional** opção.
   O modelo de certificação contém as perguntas predefinidas para a avaliação. . Resiliência operacional a aplicação fornece um modelo de certificação como parte do sistema de base.

   Nota: Se você tiver a função sn_oper_res.admin, poderá personalizar o modelo de certificação padrão para suas próprias necessidades de negócios. Para obter informações sobre como criar um modelo de certificação personalizado, consulte Crie e edite o modelo de certificação.

6. Para usar o. Avaliação inteligente, selecione o padrão **Modelo de avaliação de autocertificação** preenchido em **Modelos de avaliação inteligente** campo.

   A versão base inclui o padrão **Modelo de avaliação de autocertificação** , usando Avaliação inteligente, com um questionário pré-configurado. Resiliência operacional os administradores

Tradução automática

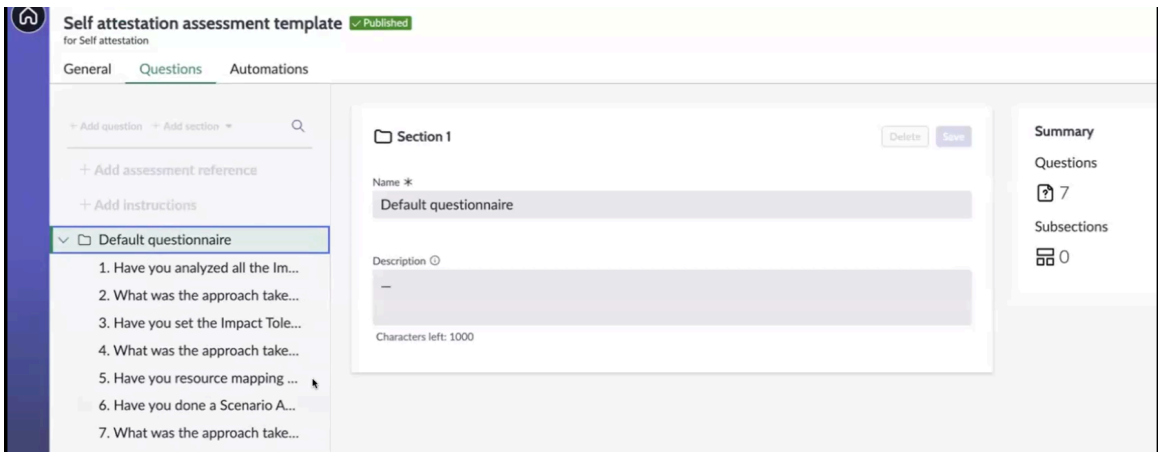
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem configurar seus próprios modelos de certificação no Espaço de avaliação e escolha entre vários tipos de dados para atender às suas necessidades.

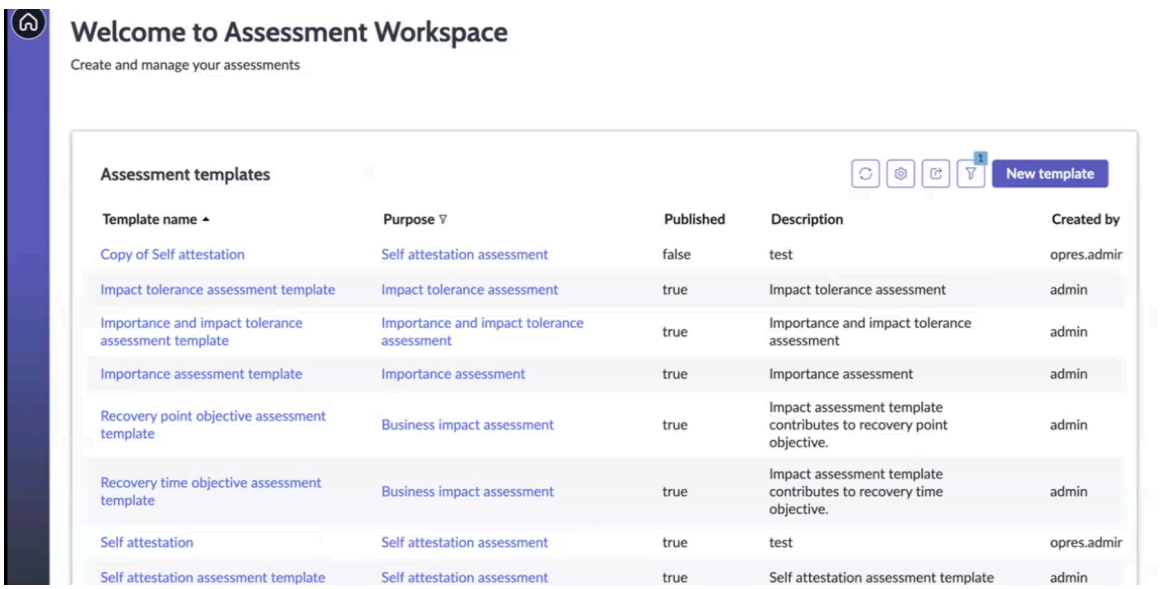
Nota: Antes de iniciar o processo de autocertificação, verifique isso Resiliência operacional O administrador configurou e publicou o modelo de autocertificação no Espaço de avaliação. . Avaliação inteligente O modelo de autocertificação não está configurado e publicado no Espaço de avaliação, ele não será exibido para seleção em **Modelos de avaliação inteligente** campo no formulário de autocertificação.

Para obter informações sobre como configurar Avaliação inteligente modelos, consulte Crie e edite o modelo de certificação.

Para obter informações sobre Avaliação inteligente documentação, consulte Crie um Avaliação inteligente modelo e. Crie um modelo de avaliação.



Ao criar um modelo, certifique-se de selecionar **Avaliação de autocertificação** Como a finalidade da lista Modelos de avaliação em Espaço de avaliação conforme mostrado no exemplo.



7. Selecione **Modelo HTML de autocertificação padrão** em **Modelo de PDF** campo.
   Você pode usar o Modelo HTML de autocertificação padrão para gerar o PDF do relatório de autocertificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para acessar a opção de modelo PDF no formulário de autocertificação, certifique-se de que Modelos de documentos a aplicação está instalada em sua instância. A opção de modelo PDF só ficará visível se esta aplicação estiver disponível.

8. Em **Assinatura** campo, selecione **Anexar imagem** para anexar a imagem de assinatura para a autocertificação.
   A seguinte mensagem informativa é exibida: *`Select the e-signature to be embedded in the template.`*

   Nota: Você deve selecionar o formato de arquivo compatível, como JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, formato SVG, para a imagem da assinatura. Se você selecionar um formato de arquivo que não seja compatível, como Microsoft Formato do Word, a seguinte mensagem de erro é exibida na tela: *`Selected file type is invalid. Valid field types: JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG.`*

   Se você quiser excluir uma imagem existente e adicionar uma nova imagem, poderá usar **Excluir** ícone no **Assinatura** e adicione outra imagem de assinatura.

9. No painel Atribuídos, atualize o. **Responsável** campo para selecionar o responsável pela autocertificação.
10. No painel Marcos, adicione a data de vencimento da autocertificação.
    A seguinte mensagem informativa é exibida na tela: *`Next step: Save the attestation details to proceed with the selection of services.`*
11. Selecione **Save** (Salvar).
    Os detalhes da autocertificação são salvos na instância.

    A autocertificação é criada no **Rascunho** estado.

    . **Detalhes** a guia é atualizada com as informações de autocertificação. Os detalhes da certificação são salvos. Você pode definir o escopo da autocertificação no **Escopo** guia.

12. Em **Escopo** , selecione **Adicionar** , selecione um ou mais serviços e selecione **Adicionar** novamente no modal.
    Você pode selecionar os serviços a serem certificados no relatório de autocertificação.

    Nota: Você deve adicionar pelo menos um serviço para prosseguir com a autocertificação.

13. Para enviar a certificação ao proprietário, selecione **Atestar** no formulário.
    O registro de autocertificação é movido para **Aguardando certificação** e uma avaliação é criada para ele.
    O proprietário do registro de autocertificação recebe uma notificação por e-mail com um link para acessar o registro no Espaço de resiliência operacional.

O que Fazer Depois

Solicite respostas sobre a avaliação e envie a autocertificação ao responsável pela certificação. Para obter mais informações, consulte Envie o relatório de autocertificação.

Formulário Criar novo autocertificação

Se você for o proprietário da autocertificação, use o formulário Criar nova autocertificação em Espaço de resiliência operacional para enviar a autocertificação dos serviços.

Formulário Criar novo autocertificação

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo autocertificação

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Número	Número do registro de autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome exclusivo do registro de autocertificação.
Descrição	Informações úteis sobre o registro de autocertificação.
Modelo de atestado	Modelo de certificação padrão fornecido com o sistema de base e usado para criar a autocertificação. A versão base inclui o padrão **Modelo de avaliação de autocertificação** , usando Avaliação inteligente, com um questionário pré-configurado.
Modelo de PDF	Modelo de PDF padrão fornecido com o sistema de base para exportar uma certificação para um PDF. O nome do modelo é *`Default Self Attestation HTML Template`*.
Assinatura	Campo para anexar a imagem da assinatura com a certificação. Selecione a assinatura eletrônica que você pode incorporar no modelo. **Nota:** Você deve selecionar o formato de arquivo compatível, como JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, formato SVG, para a imagem da assinatura.
Painel Atribuídos	
Responsável	Rótulo do registro de autocertificação exibido na IU. Este campo é preenchido automaticamente.
Painel Marcos	
Data de vencimento do atestado	Data em que a certificação vence.
Data certificada	Data e hora em que a certificação é certificada.
Painel Compor	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários extras para a autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho para a autocertificação. Este campo é preenchido automaticamente.
Atividade	Atividades associadas à autocertificação.
Anexos	Anexos que estão disponíveis com a autocertificação, como o PDF da autocertificação. Você pode baixar, renomear ou remover o PDF do formulário.
Guia Escopo (Esta guia é exibida depois que você adiciona um serviço à certificação.)	
Nome	Nome do serviço de negócios.
Pertencente a	Responsável pelo serviço de negócios.
Criticalidade dos negócios	Criticidade comercial do serviço.
Guia Avaliação (Esta guia é exibida depois que você envia a certificação.)	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo autocertificação

Campo	Descrição
Resiliência operacional Modelo de certificação	Questionário de avaliação para os serviços. **Nota:** Se você for o proprietário da certificação, poderá exibir a avaliação. Você pode preencher as respostas às perguntas e enviar a avaliação para a autocertificação.

Envie o relatório de autocertificação

Envie o relatório de autocertificação ao responsável pela certificação. Em seguida, você pode gerar o PDF do relatório de autocertificação no Espaço de resiliência operacional para seus registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Autocertificações** e selecione a autocertificação em que você está trabalhando.
2. Responda às perguntas na avaliação como avaliador ou responsável no **Avaliação** guia.
   Em **Avaliação** um questionário de avaliação para os serviços é exibido. Como avaliador, você pode responder às perguntas na avaliação.
3. Para reatribuir a autocertificação a outro avaliador, atualize **Avaliador** . **Detalhes** guia.
4. Certifique-se de que todas as perguntas foram respondidas e selecione **Enviar** .
   Quando você envia a avaliação, suas respostas são armazenadas na aplicação e, em seguida, o estado da autocertificação é atualizado para **Certificação recebida** .
   Quando a autocertificação é atualizada para **Certificação recebida** estado, a certificação está concluída e **Exportar para PDF** o botão é exibido no formulário.
5. Para exportar o relatório de autocertificação para o formato PDF, selecione **Exportar para PDF** .
   O PDF de autocertificação é gerado para download e está disponível na seção de atividades do registro de autocertificação, contendo detalhes como proprietário, nome, descrição, nome do modelo e respostas às perguntas.
6. Para salvar o registro de autocertificação, selecione **Salvar** .
7. Para fechar o registro de autocertificação, selecione **Fechar** .

Coletando dados alinhados com o mais recente CSDM configuração

A partir da versão 20,1.x, o. Resiliência operacional o aplicativo oferece suporte ao mais recente Modelo de dados de serviço comum(CSDM). Esta seção detalha as etapas para configurar serviços, serviços de negócio, ofertas de serviço e processos de negócios em Resiliência operacional e coleta de dados alinhados com o mais recente CSDM configuração.

Configuração de dados para serviços de negócio

Resiliência operacional os gerentes normalmente verificam se os dados estão configurados para serviços ou serviços de negócios e monitoram suas métricas de resiliência no painel. A configuração do nó principal do Serviço (CMDB) busca dados relacionados ao serviço, enquanto a configuração do nó principal Opares com cabeçalho CSDM define os dados relacionados aos serviços de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral dos serviços de negócio no painel

Um serviço executa uma função de nível empresarial, como e-mail, serviços DE TI, comércio eletrônico ou serviços bancários por telefone. Os clientes existentes usam a configuração do nó principal do serviço (CMDB), enquanto os novos clientes usam a configuração do nó principal do cabeçalho do OpRES com CSDM. O formulário de serviço ou o formulário de serviços de negócio listam riscos, problemas, falhas de controle e outras áreas que exigem atenção.

Nota: Os administradores podem mostrar ou ocultar o. **Visão geral dos serviços** ou **Visão geral dos serviços de negócio** guias com base em suas necessidades organizacionais. Para obter mais informações, consulte Mostrar guia Visão geral dos serviços de negócio em Espaço exibir.

Configuração de tipos de entidade e pilares

Antes de prosseguir, certifique-se de que os tipos de entidade e os pilares estejam configurados corretamente; consulte Configurar pilares, tipos de entidade e gerar entidades para obter instruções de configuração.

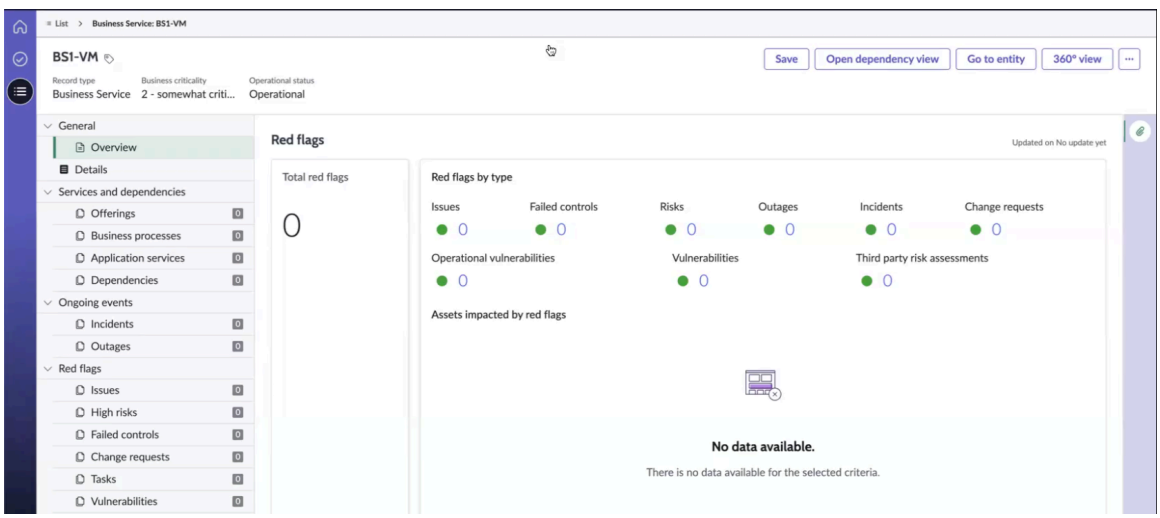
Layout vertical para registros de serviço

Começando com Resiliência operacional, Versão 21,0.x, registros nos módulos Serviços, Serviços de negócio, Ofertas, Processos de negócio e Serviços de aplicações apresentam um layout vertical.

O layout vertical em Espaço de resiliência operacional elimina a necessidade de guias horizontais. Em vez disso, ele mapeia os serviços de negócios, as ofertas, os processos de negócios e os serviços de aplicações para organizar as informações relacionadas de maneira mais simplificada.

Ao exibir um serviço de negócios específico, como "Cartões e pagamentos", todas as listas de dependentes ficam acessíveis por meio deste menu vertical. Isso inclui ofertas de serviço, processos de negócios, serviços de aplicações, dependências, incidentes, e métricas relevantes. O novo layout permite que os usuários acessem diretamente informações relacionadas, simplificando a navegação e melhorando a experiência geral do usuário.

Este layout exibe informações detalhadas, incluindo dependências de serviço, eventos, dados de sinalizadores vermelhos e problemas relacionados, facilitar a leitura e a compreensão.



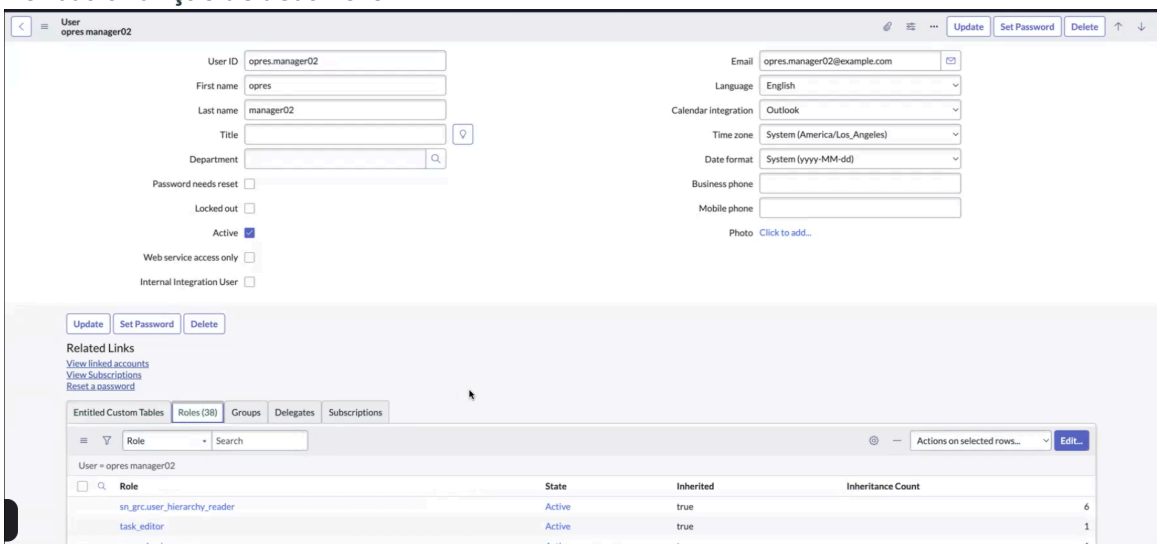
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

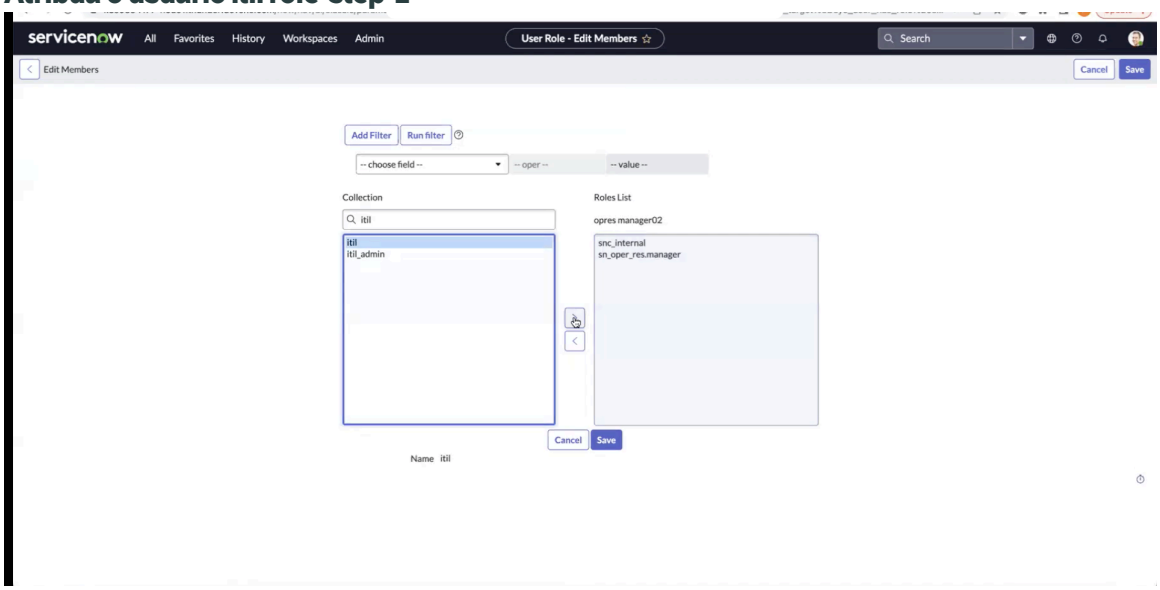
Atribuindo a função de usuário itil ao Resiliência operacional administradores ou gerentes

Para configurar serviços ou processos secundários para um serviço, atribua a função de usuário itil a. Resiliência operacional administradores ou gerentes nas etapas a seguir.

Atribua a função de usuário itil



Atribua o usuário itil role-step-2



Nota:

Para adicionar ou remover serviços e processos no Espaço de resiliência operacional, você deve ter as funções sn_oper_res.manager e itil ou as funções sn_oper_res.admin e itil. Em CMDB conceder a função itil permite que os usuários adicionem ou removam serviços e processos do back-end. No entanto, o Espaço de resiliência operacional a aplicação impede que usuários com a função sn_oper_res.user façam essas mudanças no Espaço de resiliência operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adição de um serviço à emissão de relatórios

Você pode adicionar um serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios selecionando **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** Ação de IU conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nota: Em vez de adicionar serviços diretamente a. Resiliência operacional emissão de relatórios, configure os filtros de entidade para os serviços desejados. Para obter instruções sobre como configurar os filtros de entidade, consulte Configure tipos de entidade e filtros de entidade.

Adicione um serviço à emissão de relatórios de Opres



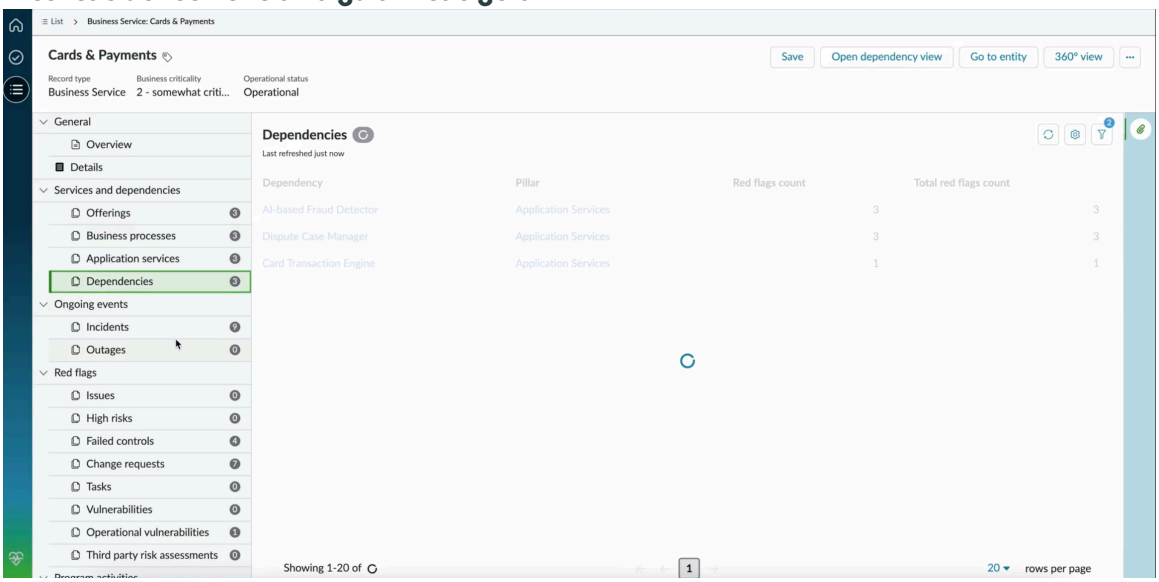
Nota: Depois de adicionar um serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios no Espaço de resiliência operacional. **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** A opção não é mais exibida na IU desse serviço.

Depois de adicionar um serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios, você pode exibir **Adicionar** ou **Novo** Opções no formulário Serviço. Use essas opções para configurar o relacionamento entre o serviço e suas entidades. Para remover um serviço ou processo associado, selecione o serviço ou processo e escolha **Remover** .

Visão geral e Detalhes no formulário Serviço

Em **Visão geral** No formulário Serviço, você pode exibir as métricas de resiliência de um serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Métricas de resiliência na guia Visão geral



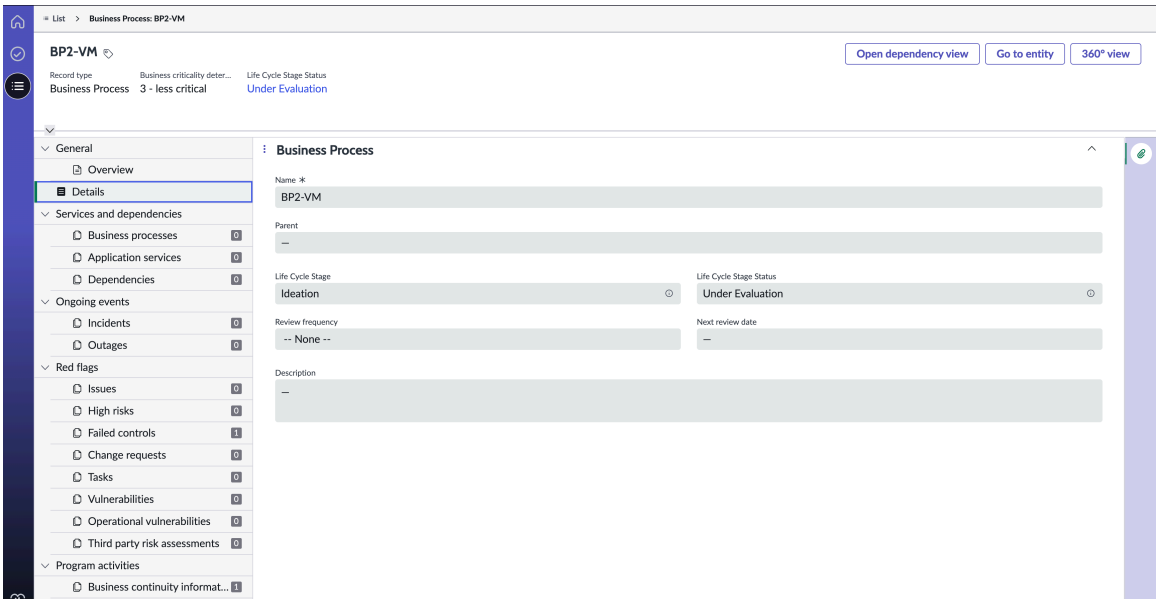
A seção Sinalizadores vermelhos exibe o número total de sinalizadores vermelhos, sinalizadores vermelhos por tipo e detalhes dos ativos afetados pelos sinalizadores vermelhos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Detalhes** No formulário Serviço, você pode exibir os principais atributos de um serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir:

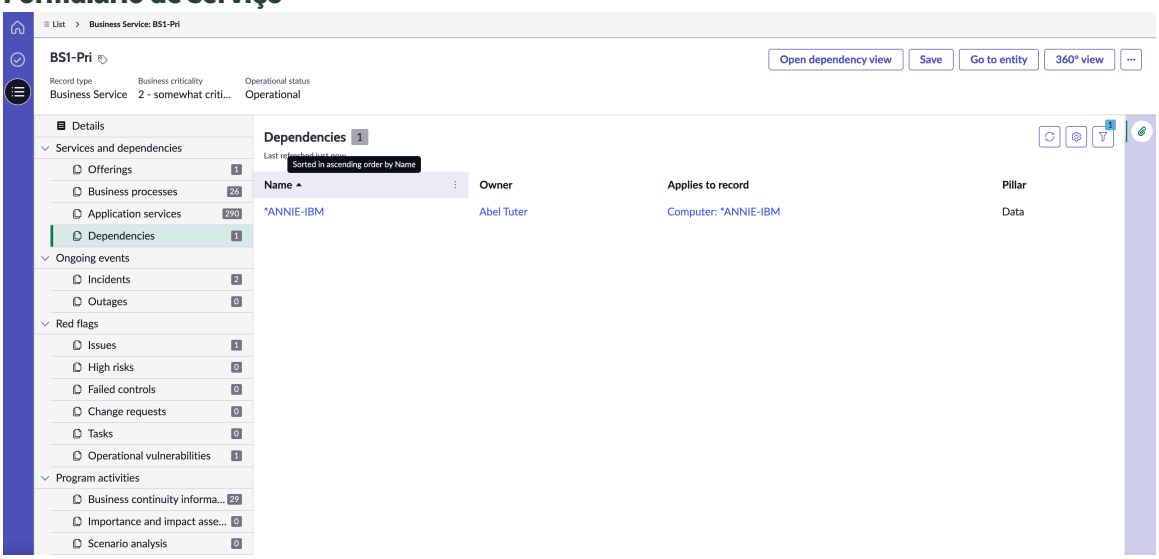
Guia de detalhes



Serviços secundários, processos e dependências de um serviço

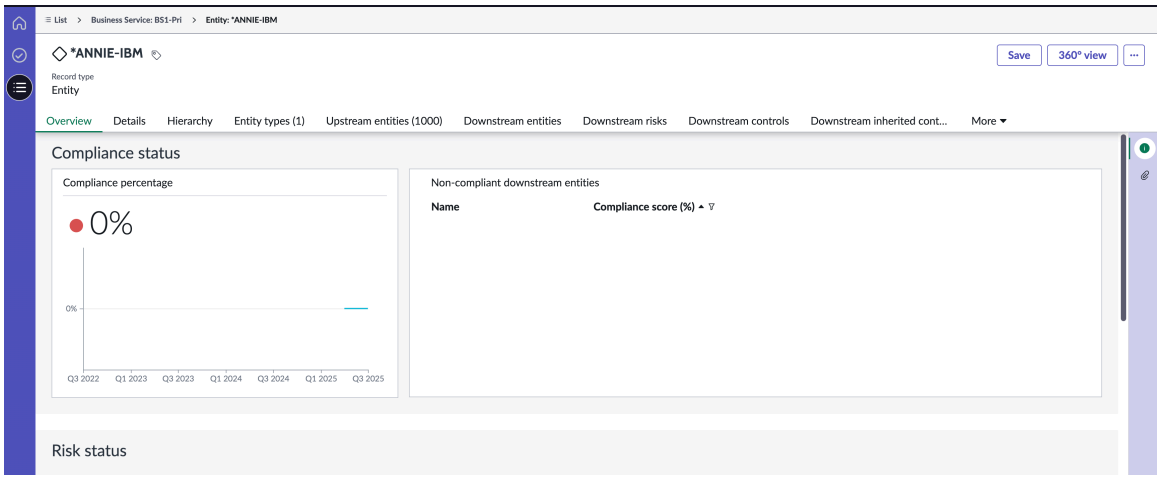
Quando você adiciona um serviço ao Resiliência operacional emissão de relatórios, você pode exibir e configurar seus serviços secundários, processos e dependências, conforme mostrado nos exemplos a seguir.

Formulário de serviço



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios de dados para um objeto sem um serviço de negócios como a entidade primária

Quando você tem um serviço de negócios ou serviço como entidade primária, quaisquer sinalizadores vermelhos ou dependências são acumulados para esse serviço de negócios ou serviço. Mesmo que um objeto como uma oferta de serviço (SO) ou processo de negócios (BP) não tenha um serviço de negócios ou serviço como entidade primária, a execução do trabalho agendado ainda buscará suas dependências e as integrará aos sinalizadores vermelhos.

Outras listas relacionadas no formulário Serviço

Dependendo das integrações e das aplicações instaladas, as listas relacionadas a seguir são exibidas no formulário Serviço.

Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário Serviço

Tab	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
Serviços secundários	Lista de serviços secundários para um serviço. Para associar um serviço secundário existente a um serviço, selecione **Adicionar** . Para criar um serviço secundário para o serviço atual, selecione **Novo** .	Formulário em que você pode adicionar um serviço secundário. Neste formulário, você pode criar um relacionamento entre o serviço secundário e o serviço atual.	Exibição de tabela em que você pode selecionar vários serviços que pode adicionar como serviços secundários do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um serviço secundário do serviço.
Processos de negócios	Lista de processos de negócios associados a um serviço.	Não aplicável	Exibição de tabela em que você pode selecionar vários processos que você pode adicionar como os serviços secundários do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um processo do serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário Serviço

Tab	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
Dependências	Lista de dependências associadas a um serviço.	Não aplicável	Exibição de tabela em que você pode selecionar vários ativos (entidades) que você pode adicionar como as entidades descendentes do serviço atual.	Formulário em que você pode remover um ativo do serviço.
Problemas	Lista dos problemas associados a um serviço. Você pode selecionar **Adicionar** para associar um problema existente a um serviço, conforme mostrado no exemplo a seguir. Para criar um problema para um serviço, você também pode selecionar **Novo** .	Formulário em que você pode criar um problema para um serviço.	Formulário em que você pode adicionar um problema existente a um serviço.	Não aplicável
Altos riscos	Lista de itens de alto risco ou as avaliações de risco no estado de monitor que estão associados ao serviço. Os riscos são acumulados a partir das dependências.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Controles com falha	Lista de controles com falha ou comuns em que o status do controle não está em conformidade e a entidade dependente é o serviço. Os controles são acumulados a partir de dependências.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Solicitações de mudança	Lista de solicitações de mudança associadas a um serviço.	Formulário de solicitação de mudança. Quando você envia o formulário de	Não aplicável	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outras guias relacionadas que são exibidas no formulário Serviço

Tab	Descrição	Nova ação	Adicionar ação	Remover ação
		solicitação de mudança, a aplicação cria um registro na tabela Serviços.		
Tarefas	Lista das tarefas associadas a um serviço.	Lista de tabelas de tarefas, de onde você pode selecionar o tipo de tarefa que deseja criar. Quando você envia o formulário, a aplicação cria um registro nos Serviços com a tabela Tarefas.	Não aplicável	Não aplicável
Incidentes	Lista de incidentes associados a todas as dependências e serviços.	Formulário Incidente. Quando você envia o formulário Incidente, ele cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável	Não aplicável
Indisponibilidades	Lista de indisponibilidades em aberto associadas a todas as dependências e serviços.	Formulário de indisponibilidade. Quando você envia o formulário, a aplicação cria um registro na tabela Serviços.	Não aplicável	Não aplicável
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados a um serviço.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Vulnerabilidades	Lista de vulnerabilidades associadas a um serviço.	Vulnerabilidades de um serviço.	Não aplicável	Não aplicável
Avaliação de importância e impactos	Lista das avaliações de impacto e importância aprovadas.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Análise de cenário	Análise de cenário aprovadas.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Vulnerabilidades operacionais	Vulnerabilidades operacionais associadas a um serviço.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável

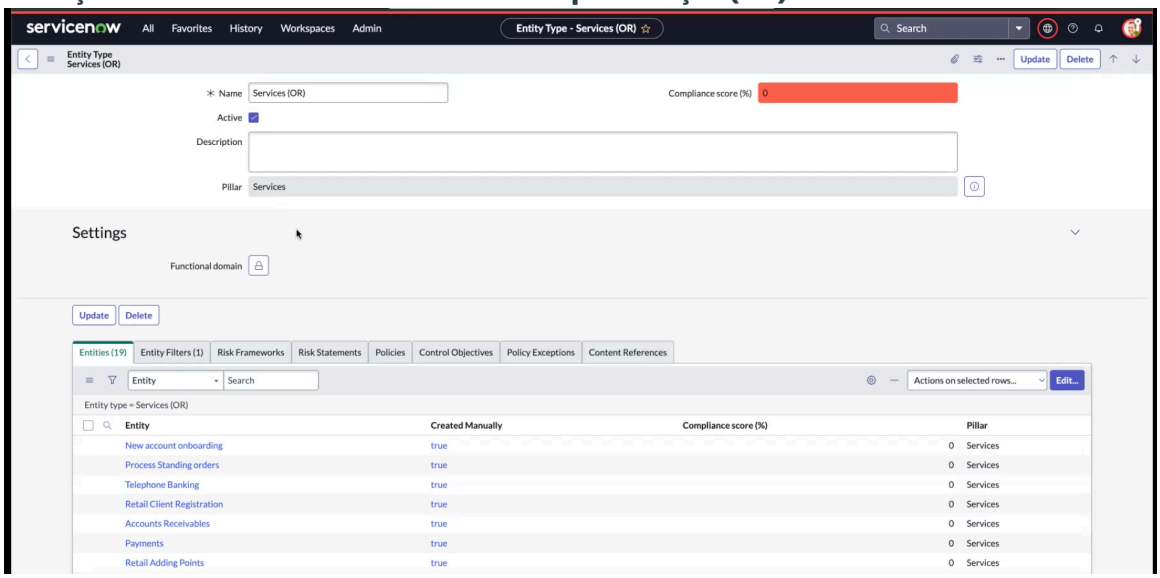
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviço adicionado como uma entidade do tipo Serviços (OR)

Quando você adiciona um serviço ao Resiliência operacional Emissão de relatórios, o serviço é adicionado como uma entidade do tipo Serviços (OU), conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviço adicionado como uma entidade do tipo Serviços (OR)

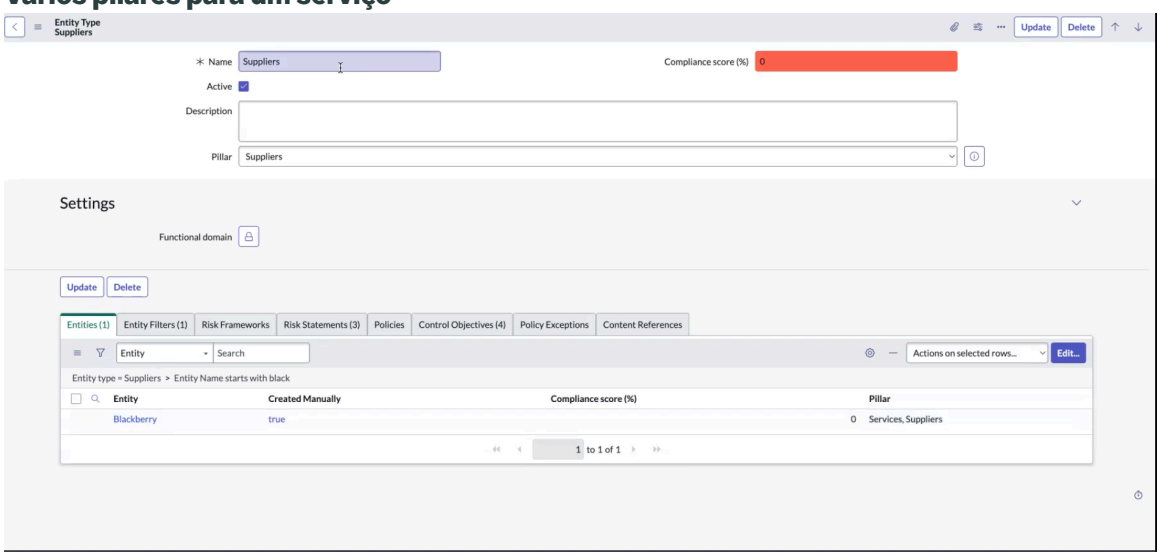


Todos os serviços em Resiliência operacional Pertence ao pilar Serviços. Como mostrado no exemplo, a coluna pilar das entidades exibe o pilar Serviços.

Nota: Você só pode adicionar as entidades que fazem parte da tabela [cmdb_ci_service] ao tipo de entidade Serviços (OU).

Da mesma forma, um serviço (como uma entidade) pode pertencer a vários pilares. O exemplo a seguir mostra um serviço que pertence a dois pilares, como os pilares Serviços e Fornecedores.

Vários pilares para um serviço



Abra a exibição de dependência e a exibição de 360 graus para um serviço

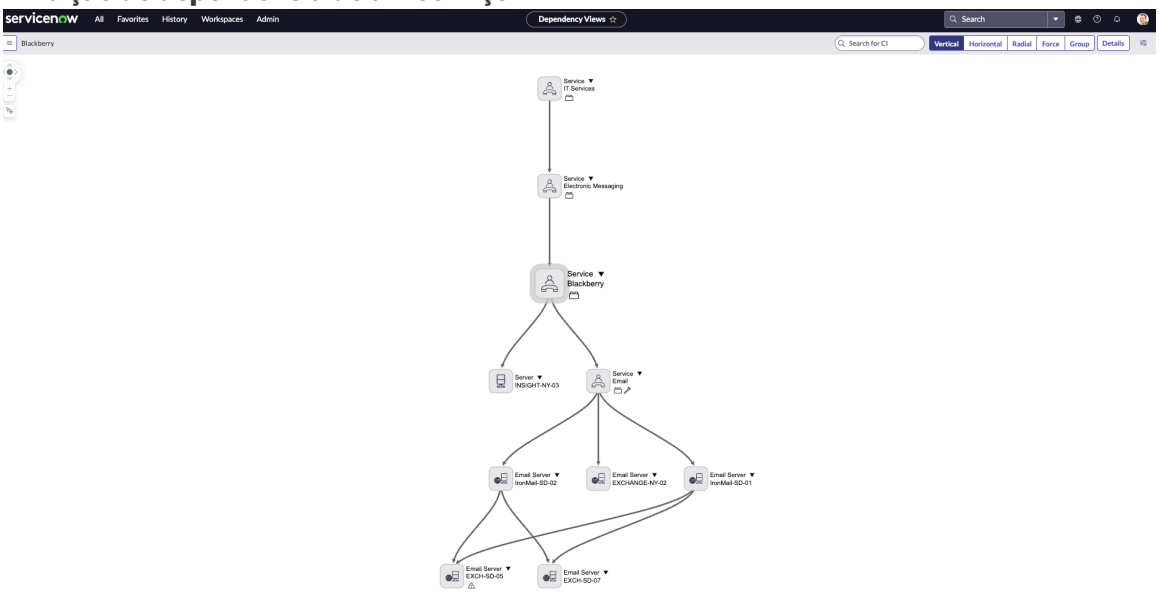
No formulário Serviço, você pode selecionar **Abrir exibição de dependências** opção para exibir o relacionamento de infraestrutura para um serviço. A exibição de dependência de

Tradução automática

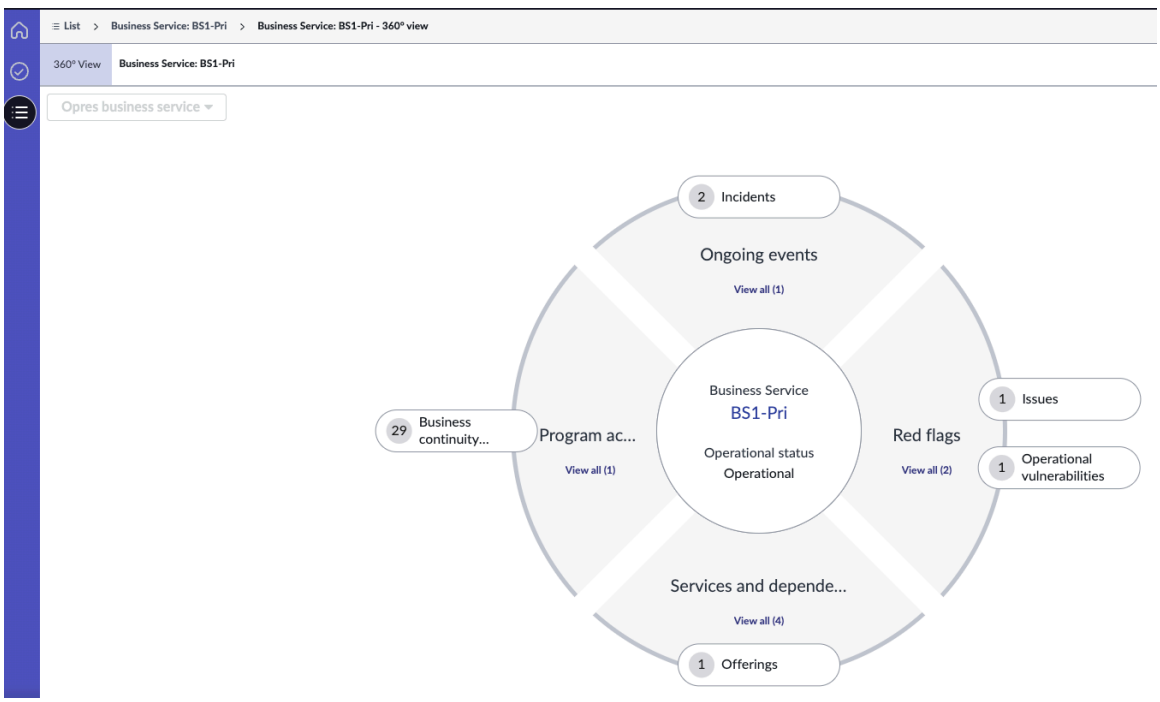
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um serviço exibe seu relacionamento com os serviços primários, serviços secundários e processos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de dependência de um serviço



Em **vista de 360 graus** . Resiliência operacional os gerentes podem monitorar a exibição de 360 graus de um serviço e medir seu desempenho.



. Resiliência operacional função de gerente, na exibição de 360 graus de um serviço, você pode visualizar as seguintes entidades:

- Serviços primários e secundários
- Dependências relacionadas a um pilar, como os pilares Processo, Tecnologia, Pessoas, Fornecedor e Instalação em sua organização
- Métricas Resiliência operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o modelo de dados flexível

Começando com Resiliência operacional Versão 21,0.x, o modelo de dados flexível aprimora as métricas de resiliência operacional, melhorando a visualização de dados e o fluxo de serviços dependentes. Ele também oferece suporte a vários painéis com informações sobre sinais de alerta, importância do serviço de negócios e tolerância ao impacto.

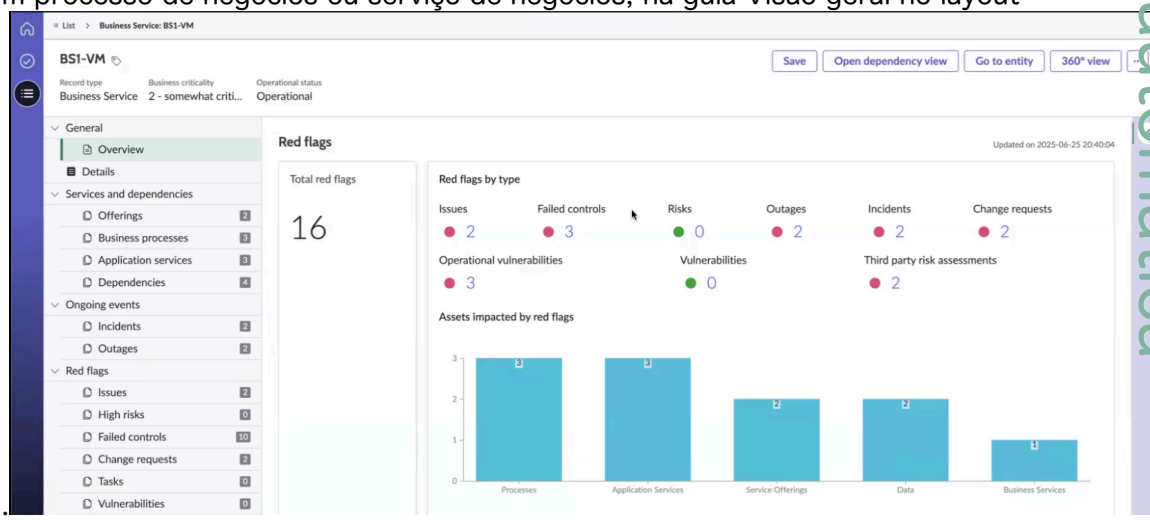
Começando com Resiliência operacional Versão 20,1.x, as configurações do nó principal, compatíveis com Estrutura de relação de dados foram introduzidos com Resiliência operacional para definir cadeias de acúmulo de dependência. As configurações do nó principal, com a origem sendo o CMDB de Opres, são enviadas prontas para uso. Para obter informações sobre as configurações do nó principal, como criar uma nova configuração de nó principal ou atualizar uma configuração de nó principal existente, consulte Configuração dos nós principais.

No modelo de dados anterior, a tabela Objetos CSDM [sn_oper_res_profile] armazenava toda a cadeia de dependências, incluindo todas as combinações possíveis, tornando a recuperação de dados complicada e a manutenção desafiadora. Esta abordagem foi descontinuada em favor de um modelo mais eficiente.

Principais recursos do modelo de dados flexível

O modelo de dados flexível oferece vários recursos principais que aprimoram as métricas de resiliência operacional.

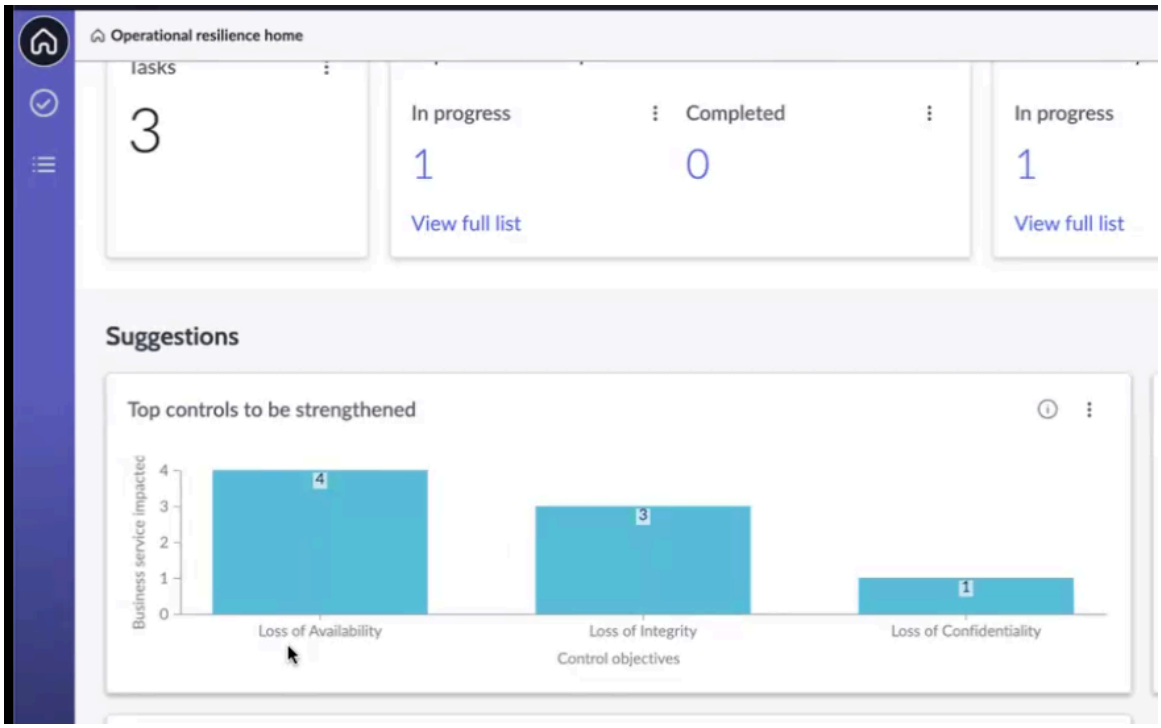
- Visualização de dados aprimorada: Os módulos Serviços, Serviços de negócio, Ofertas, Processos de negócio e Serviços de aplicações agora apresentam um layout vertical, substituindo as guias horizontais tradicionais e aprimorando a navegação no Espaço de resiliência operacional. Você pode exibir todas as métricas de resiliência de um objeto, como um processo de negócios ou serviço de negócios, na guia Visão geral no layout vertical.



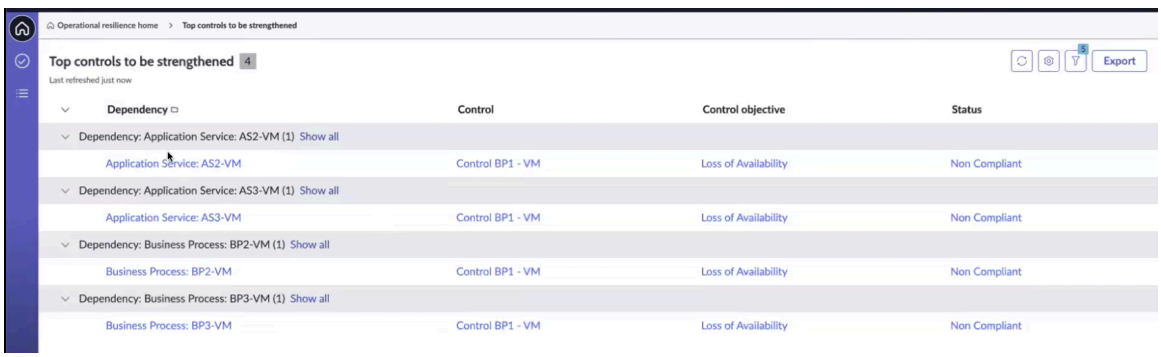
Em seguida, você pode exibir os dados downstream e vários painéis com base na classe principal selecionada. O exemplo a seguir mostra os principais controles a serem fortalecidos para o serviço de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecionar o gráfico mostra informações detalhadas sobre os registros de dependência, controles relacionados e objetivos de controle.



- Navegação simplificada: Você pode acessar diretamente listas e métricas relacionadas para um serviço de negócios específico, como ofertas de serviço, processos de negócios, serviços de aplicações, dependências, incidentes, e métricas do layout vertical.

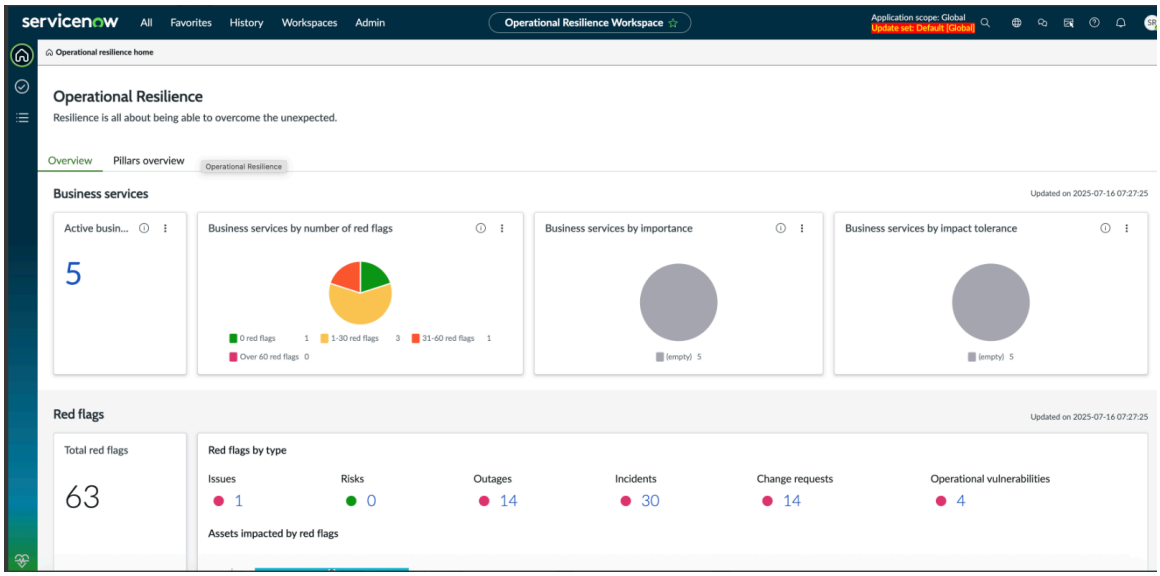
Implementação técnica

Começando com Resiliência operacional Versão 21,0.x, o modelo de dados para configurações de resiliência operacional foi otimizado. Cada nó em uma cadeia hierárquica, como um serviço de negócios para oferecer aos processos, é armazenado separadamente na tabela Objetos do CSDM [sn_oper_res_profile] junto com sua classe e nós primários. Isso significa que somente objetos relevantes (por exemplo, 500 de 1 000 entidades) que fazem parte das configurações do nó principal são armazenados, melhorando a eficiência do gerenciamento de dados.

O modelo de dados flexível introduzido com Resiliência operacional A versão 21,0.x fornece uma base para os painéis e rastreia o fluxo de serviços dependentes. Os dados, incluindo sinalizadores vermelhos por tipo, como controles com falha, incidentes e indisponibilidades, e métricas de serviço de negócios, como número de sinalizadores, importância e tolerância a impacto, são atualizados no painel por meio de mudanças no modelo de dados flexível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



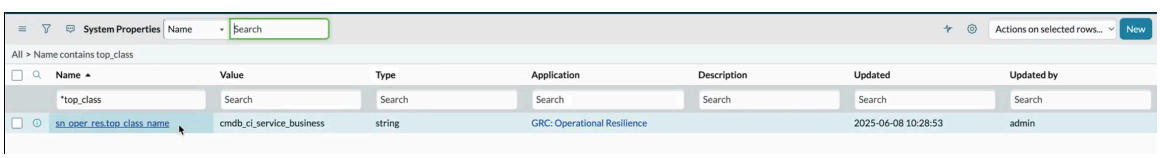
Os dados mostrados no exemplo são para serviços de negócio, como serviço de negócio por número de sinalizadores vermelhos, serviço de negócio por importância, serviço de negócio por tolerância a impacto. Você pode configurar o. *sn_oper_res.top_class_name*propriedade para designar qualquer classe como a classe principal.

Configurando a propriedade sn_oper_res.top_class_name

Você pode configurar o. *sn_oper_res.top_class_name*propriedade para designar qualquer classe como a classe superior na exibição do painel para que qualquer nó, como serviço de negócios, processo de negócios ou serviço de aplicações, possa ser o nó superior. Em seguida, você pode exibir os dados downstream e vários painéis com base na classe principal selecionada, como o número de serviços de aplicações que estão em um serviço de negócios. Ele permite alternar entre diferentes exibições, como serviços de negócios, ofertas de serviço, processos de negócios ou aplicações, no painel e exibir dados relevantes de acordo.

Por exemplo, se os dados forem exibidos para um serviço de negócios, você poderá mudar a classe superior para ofertas de serviço, processos de negócios ou serviços de aplicações configurando o. *sn_oper_res.top_class_name*propriedade. Em seguida, você pode mudar a classe superior para outro objeto e o sistema mostrará dados em relação a essa classe superior específica. Esta propriedade é aplicável somente aos painéis e não aos formulários do espaço. Para mais informações sobre as propriedades, consulte Configurar propriedades do Resiliência operacional.

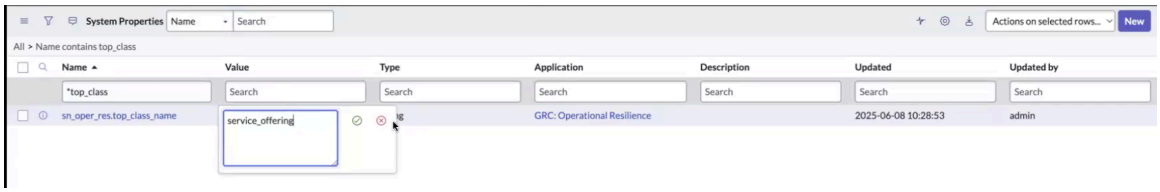
O exemplo a seguir mostra que o nome da classe principal está definido como *cmdb_ci_service_business*.



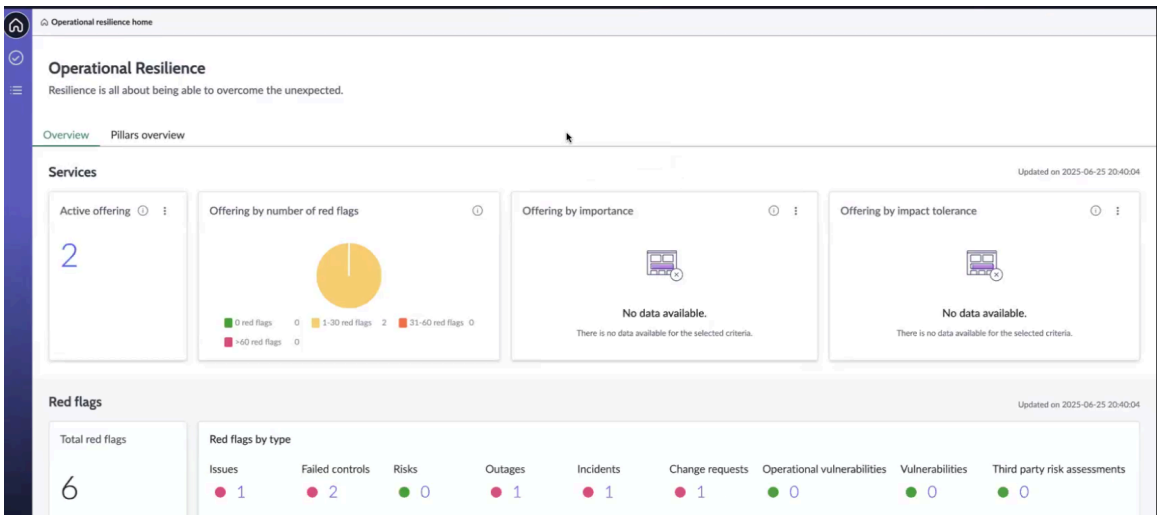
Você pode modificar o valor da propriedade para representar uma oferta de serviço ou aplicação e o painel será preenchido com os dados correspondentes. O exemplo a seguir demonstra como atualizar o nome da classe principal para "oferta de serviço".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

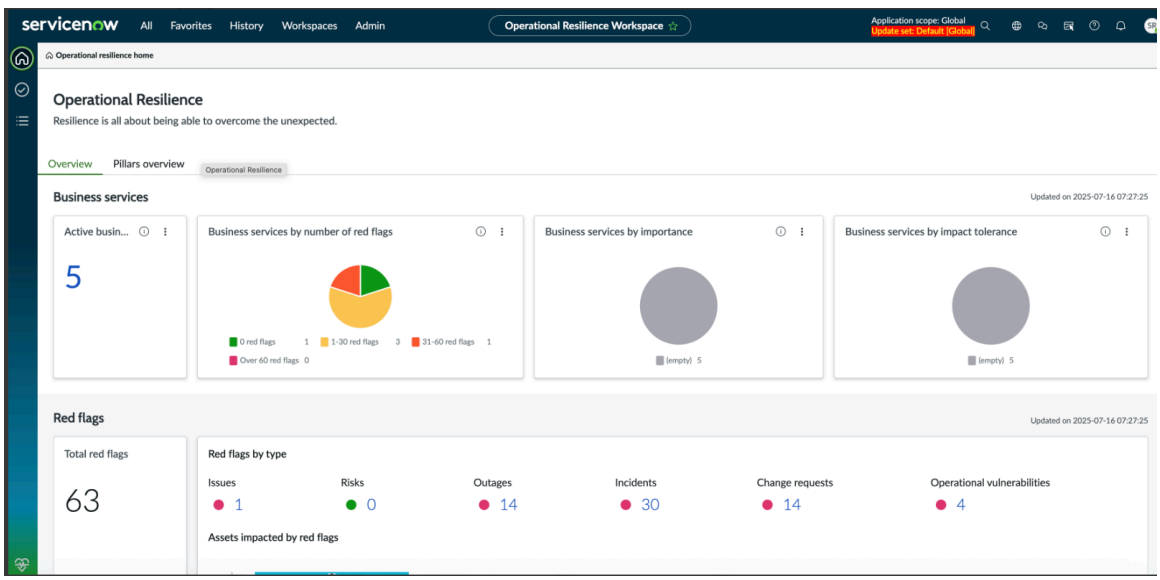


Com base no nome da propriedade atualizado, os dados da oferta de serviço são exibidos em Resiliência operacional painel conforme mostrado no exemplo.



Cálculo e acúmulo de sinais de alerta

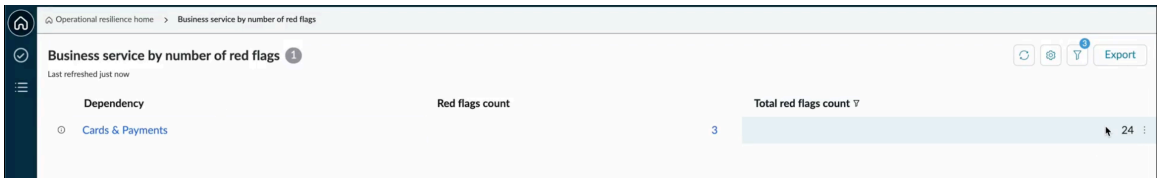
. `Calculate red flags for CSDM and dependencies`o trabalho agendado é executado, os dados de sinalizadores vermelhos são preenchidos no painel. O painel no exemplo a seguir exibe um intervalo de 1-30 sinalizadores vermelhos na seção "Serviço de negócios por número de sinalizadores vermelhos".



Selecionar o cartão mostra um detalhamento detalhado do serviço de negócio. Ele mostra um total de 24 sinais de alerta, com 3 atribuídos especificamente ao serviço "Cartões e pagamentos". A ilustração a seguir mostra a funcionalidade de acúmulo, que agrega os sinalizadores vermelhos das entidades associadas ao serviço de negócios "Cartões e pagamentos" selecionado, fornecendo uma exibição hierárquica dos dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

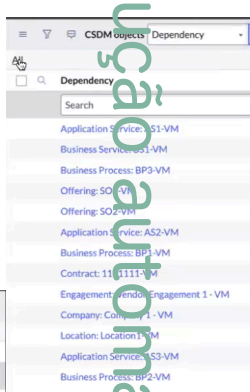


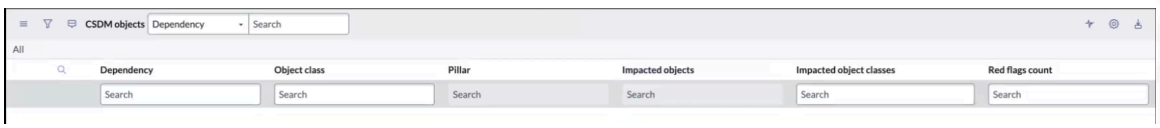
O valor "24" mostrado na coluna Contagem total de sinalizadores vermelhos é o valor de acúmulo dos sinalizadores vermelhos de todas as entidades no serviço de negócios "Cartões e pagamentos".

Tabela de objetos do CSDM

Na tabela Objetos do CSDM [sn_oper_res_profile.list], as seguintes colunas são exibidas:

- A coluna Objetos afetados exibe os objetos primários.
- A coluna Classes de objetos afetados mostra as classes.
- A coluna Contagem de sinalizadores vermelhos indica o número de sinalizadores vermelhos atribuídos diretamente a um nó.
- A coluna Contagem total de sinalizadores vermelhos exibe a contagem total dos sinalizadores vermelhos atribuídos diretamente a um nó e seus secundários, conforme mostrado na tabela.



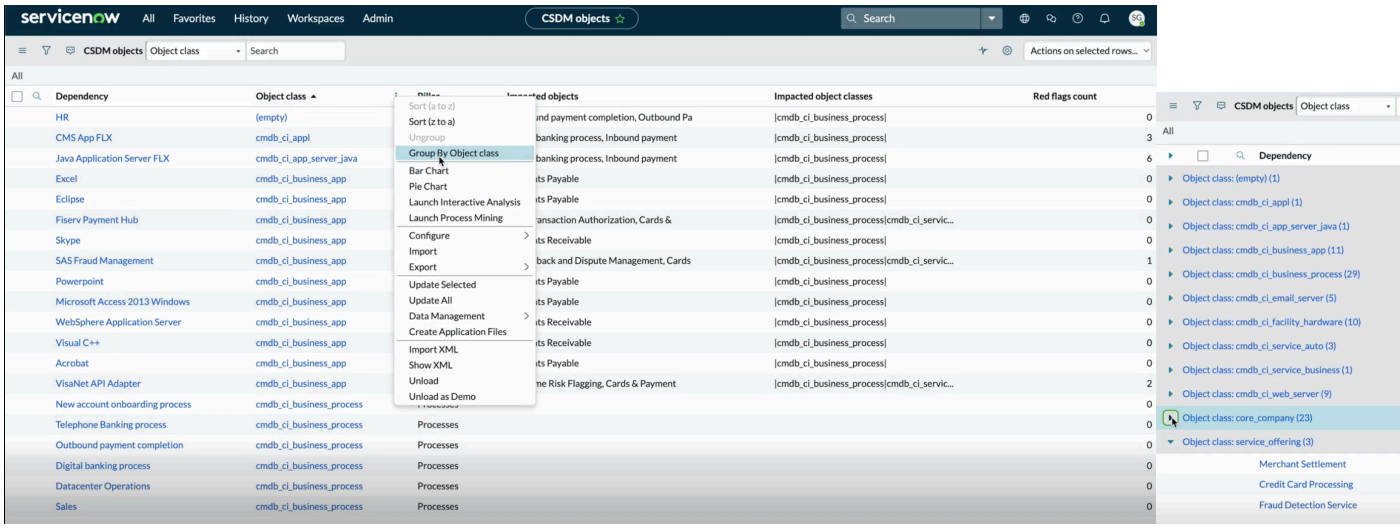


As classes de objeto exibidas na coluna Classe de objeto no exemplo fornecem uma representação clara de várias entidades, incluindo aplicações de negócios e processos. Em seguida, esses dados são alimentados no sistema usando scripts de correção, garantindo que as informações sejam preenchidas com precisão e atualizadas. Ao usar esses scripts, o sistema pode exibir e gerenciar efetivamente os relacionamentos complexos entre diferentes classes de objeto.

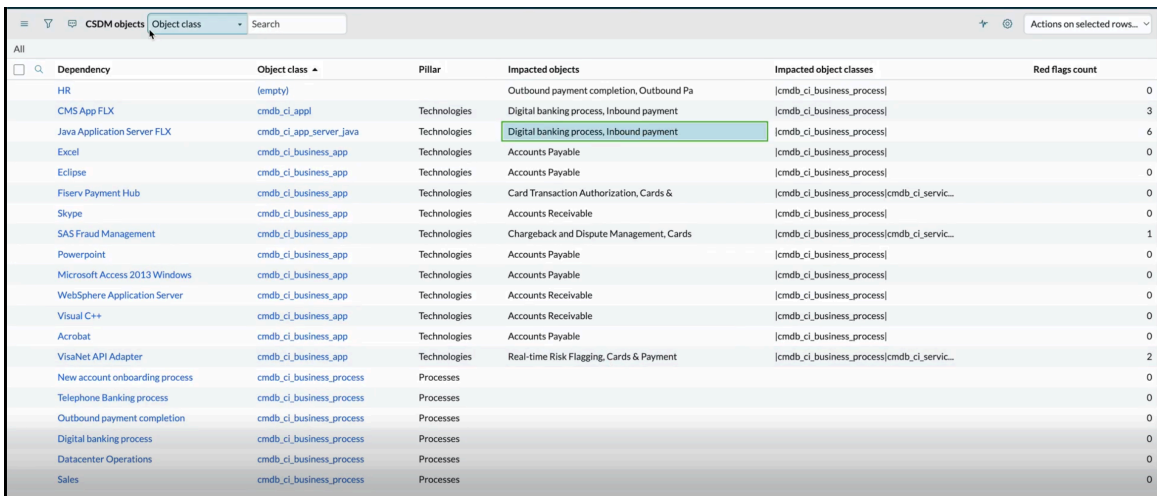
Você pode agrupar os objetos em relação às suas classes de objeto. Em seguida, você pode as classes de objeto para ofertas de serviço, empresa principal, processos de negócios e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os objetos afetados ascendentes para uma classe de objeto específica são adicionados à coluna Objetos afetados. Por exemplo, o Java Application Server FDX tem objetos afetados ascendentes, como processo bancário digital e pagamento de entrada, que são adicionados e mostrados na coluna Objetos afetados.



Este processo começa com o objeto de nível mais baixo e inclui o nível acima dele, preenchendo os objetos afetados. Os dados são integrados diretamente nas configurações do nó principal.

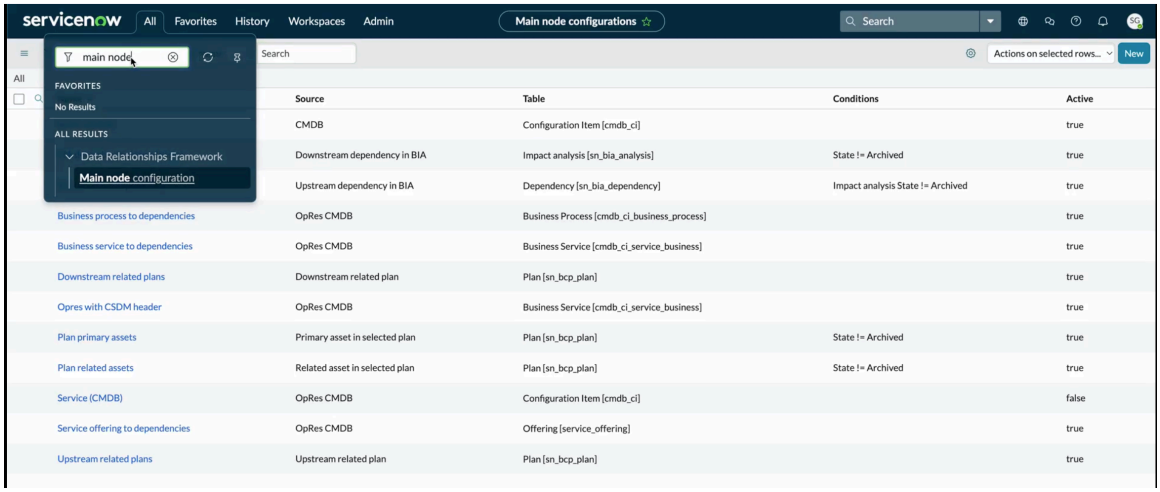
Configuração dos nós principais

As configurações do nó principal fornecem o fluxo de dados do que você deseja ver. As seguintes configurações de nó principal, com a origem sendo o CMDB Opres, são enviadas prontas para uso:

- Processo de negócios para dependências
- Serviço de negócios para registros downstream
- Serviço de negócios para dependências
- Opres com cabeçalho CSDM
- Serviço (CMDB)
- Ofertas de serviço para dependências

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



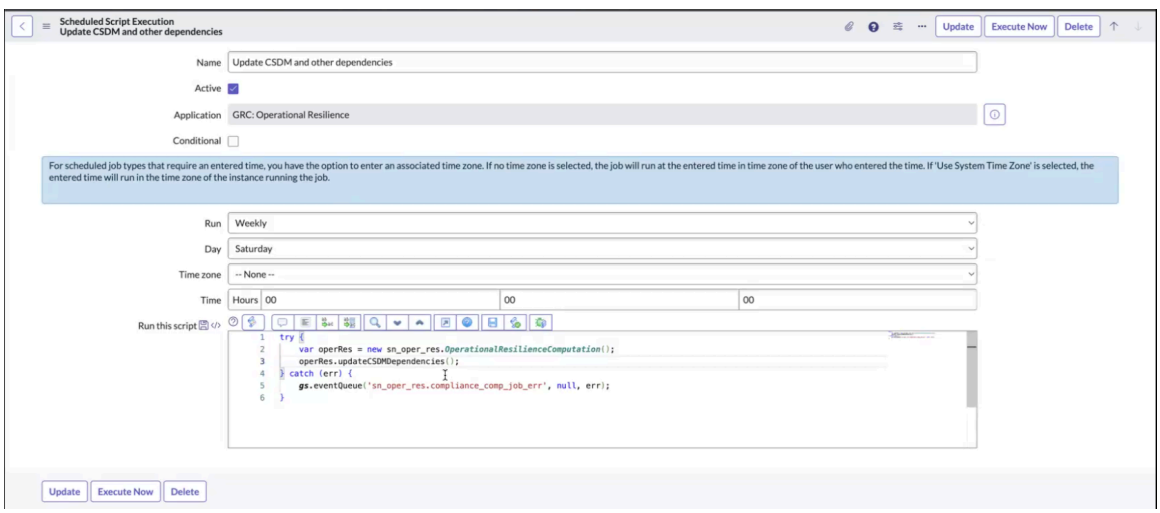
Todo o fluxo que vai de um serviço de negócios para o processo de negócios para a oferta de serviço e, em seguida, para uma aplicação é criado nas configurações de nó principal e, em seguida, as configurações são mapeadas para os objetos afetados.

Para obter informações sobre como configurar as configurações do nó principal, consulte Crie o registro de configuração do nó principal.

Executando os trabalhos agendados

Dois trabalhos agendados, *`Update CSDM and other dependencies`*e. *`Calculate red flags for CSDM and dependencies`*Executar em intervalos regulares Preencha os dados na tabela Objetos do CSDM [sn_oper_res_profile.list] e os sinalizadores vermelhos. Para obter mais informações, consulte Execute os trabalhos agendados.

Todas as configurações do nó principal são tratadas em paralelo. Um evento separado é acionado para cada configuração de nó principal, permitindo o processamento paralelo. A configuração aprimorada elimina a necessidade de processamento sequencial, melhorando significativamente a eficiência.

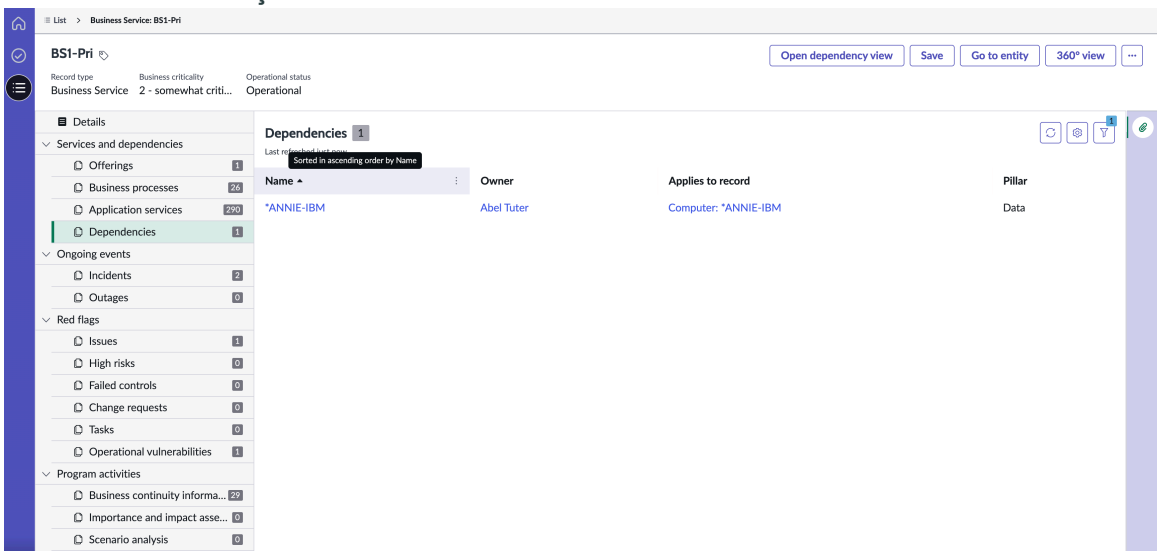


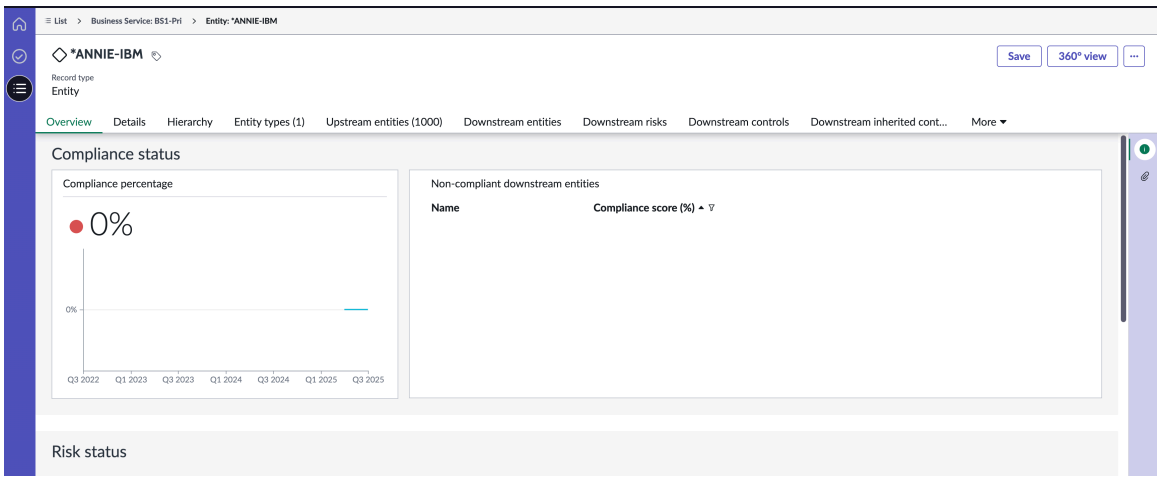
Depois de executar o. *`Update CSDM and other dependencies`*Trabalho agendado, os dados são obtidos na tabela Objetos do CSDM. As dependências são atualizadas para os objetos e são mostradas nos módulos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço





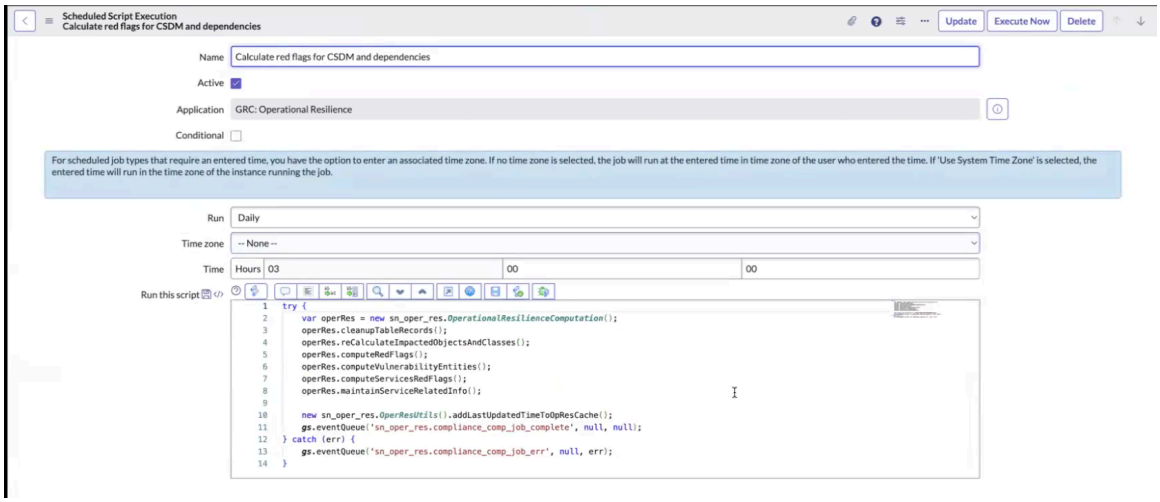
Percorrer tabelas muitos para muitos para encontrar registros relacionados era demorado. Armazenando objetos afetados na própria tabela, você pode recuperar registros relacionados diretamente de uma única coluna, eliminando a necessidade de criação de hierarquia recursiva, melhorando significativamente a eficiência.

As dependências são obtidas da tabela Entidade [sn_grc_profile] (muitos para muitos) primeiro. Ao executar o. *`Calculate red flags for CSDM and other dependencies`*trabalho agendado, os dados de sinalizadores vermelhos são obtidos e acumulados de acordo com as configurações definidas.

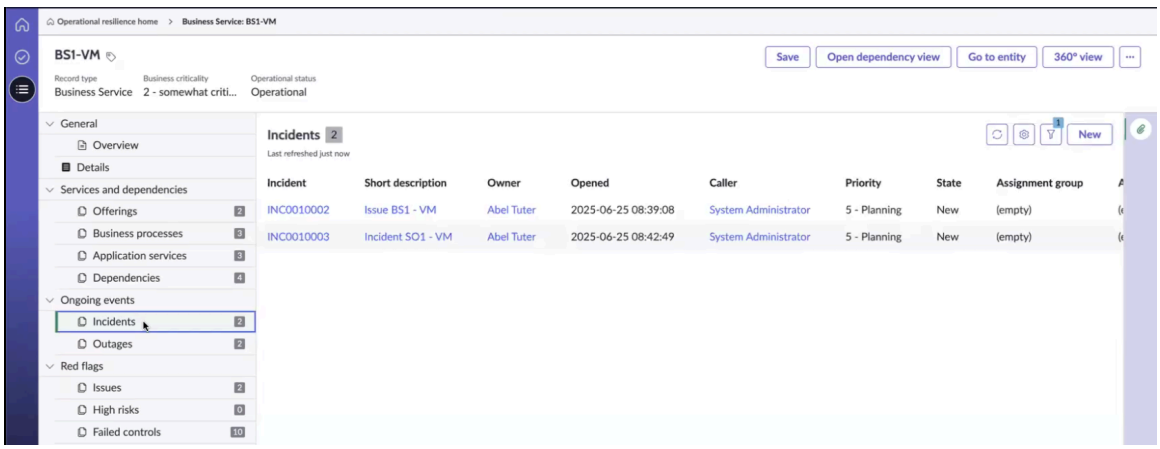
Após a conclusão do trabalho agendado, as configurações do nó principal não serão mais necessárias. O painel usa a propriedade de classe superior para percorrer a tabela de preparação de sinalizadores vermelhos e recuperar sinalizadores vermelhos descendentes que correspondem ao tipo de registro especificado, como serviço de negócio ou oferta de serviço e assim por diante.

Tradução automática

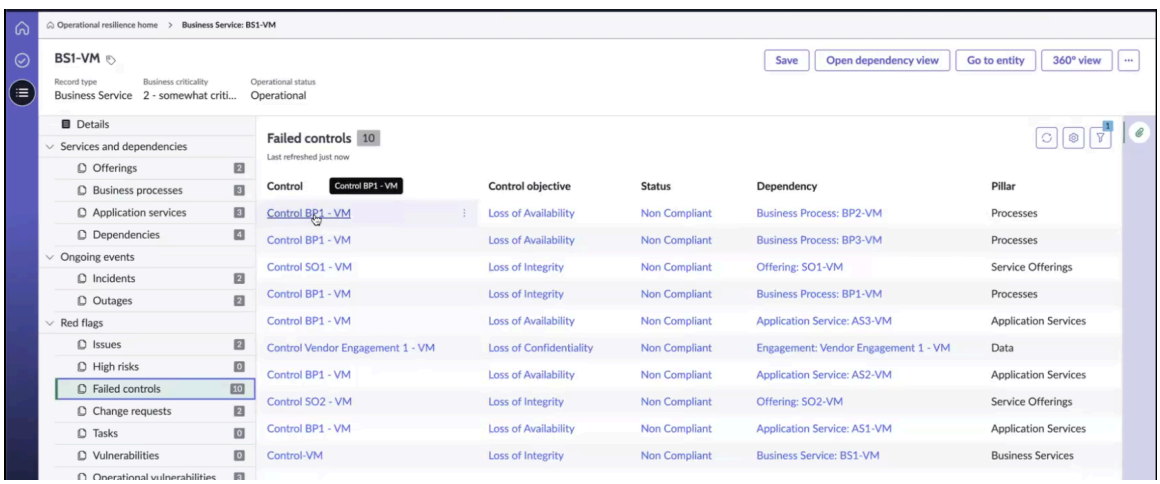
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O exemplo a seguir mostra que o Incidente SO1 - VM é acumulado do SO1.



Controles com falha de processos de negócios e ofertas de serviço são acumulados e mostrados nos módulos.



Adicione um serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios

Gerencie serviços, serviços de negócio, ofertas de serviço, processos de negócios e serviços de aplicações do CSDM módulos no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager com a função de usuário itil, sn_oper_res.admin com a função de usuário itil

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Resiliência operacional, Versão 21,0.x, registros nos módulos Serviços, Serviços de negócio, Ofertas, Processos de negócio e Serviços de aplicações apresentam um layout vertical.

Os módulos a seguir são exibidos no Espaço de resiliência operacional.

- Serviços
- Serviços de negócio
- Ofertas
- Processos de negócios
- Serviços de aplicação

Nota: O módulo Serviços é normalmente usado por clientes existentes, enquanto o módulo Serviços de negócios é usado por novos clientes.

. `Compute Operational Resilience Compliance`trabalhos agendados são executados em segundo plano diariamente, você pode exibir os relatórios de status dos serviços em Resiliência operacional. O módulo Serviços no Espaço de resiliência operacionalé usado principalmente pelos clientes existentes.

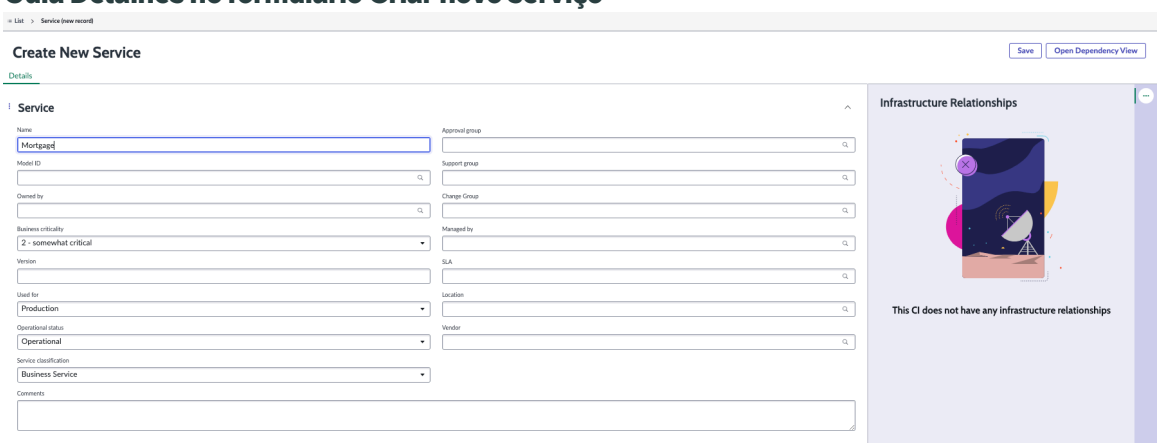
Procedimento

1. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviços**.
   Uma lista dos serviços disponíveis é exibida no formulário.
2. Para adicionar um serviço ao Resiliência operacional, selecione **Novo** Na exibição de lista Serviços e preencha os detalhes relacionados ao serviço no formulário Criar novo serviço.

   Nota: Você deve ter a função de usuário itil para criar um serviço. Se você não tiver a função de usuário itil, o **Novo** o botão para criar um serviço não é exibido.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Serviço, consulte Formulário Criar novo serviço.
   O formulário Criar novo serviço é exibido.
3. Em **Detalhes** preencha os campos.
   Uma amostra **Detalhes** a guia é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Detalhes no formulário Criar novo serviço

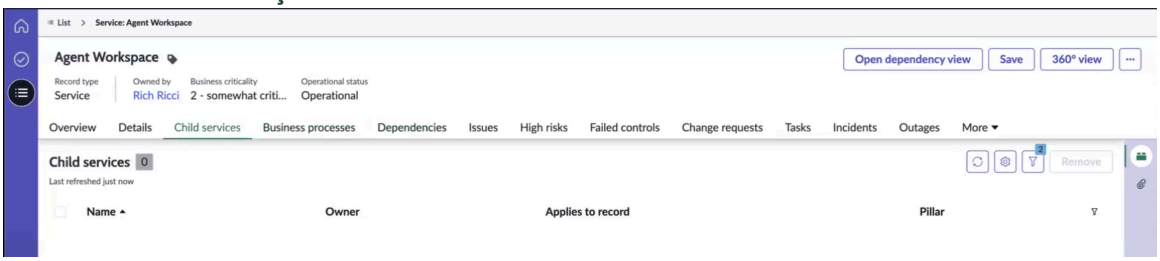


4. Para salvar detalhes do serviço, selecione **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de um serviço



Em versões anteriores à 20.x.x, um único nível de hierarquia era compatível, como de um serviço primário para o serviço secundário, do serviço secundário para o processo e do processo para uma dependência. Esta hierarquia é compatível com serviços para clientes existentes e é exibida no formulário Serviços, conforme mostrado no exemplo.

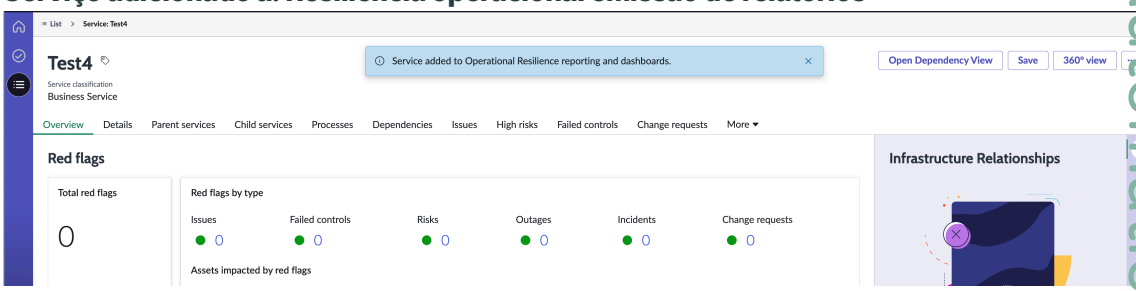
5. Para adicionar o serviço selecionado Resiliência operacional emissão de relatórios, selecione **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** .
É exibida uma mensagem informando que o serviço selecionado está sincronizado Resiliência operacional relatórios e painéis.

   a. Para navegar até o registro da entidade e manter as entidades ascendentes e descendentes, selecione **Ir para Entidade** .

      Depois de adicionar o serviço a. Resiliência operacional seu registro de entidade é criado e o **Ir para Entidade** A ação de IU é exibida no formulário.

      O serviço é adicionado a. Resiliência operacional emissão de relatórios conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviço adicionado a. Resiliência operacional emissão de relatórios



Nota: Depois de adicionar o serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios, o. **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** A opção não é mais exibida para o serviço no formulário Serviço.

6. Para manter os relacionamentos ascendentes e descendentes do registro selecionado, selecione **Ir para Entidade** .
. **Ir para Entidade** o botão ficará visível somente se a entidade do registro já tiver sido criada. Ele é fornecido para manter os relacionamentos ascendentes e descendentes do registro selecionado. Resiliência operacional os gerentes podem adicionar as dependências ascendentes e descendentes. Selecionando **Ir para Entidade** exibe o registro da entidade do objeto selecionado.

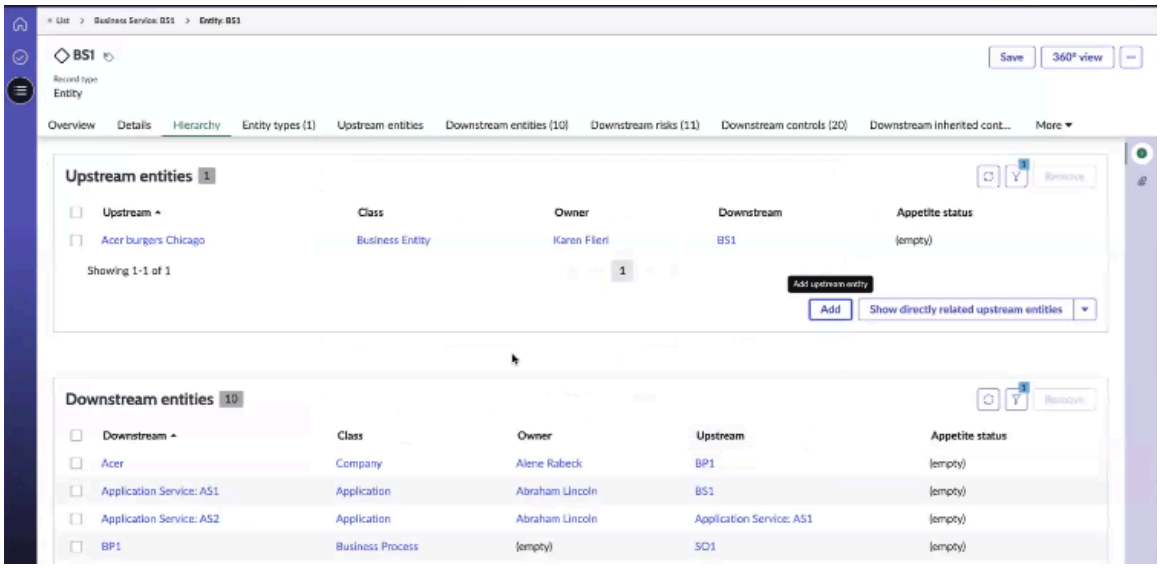
   a. Navegue até **Hierarquia** no registro da entidade.

   b. Adicione entidades ascendentes ou descendentes para o registro selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

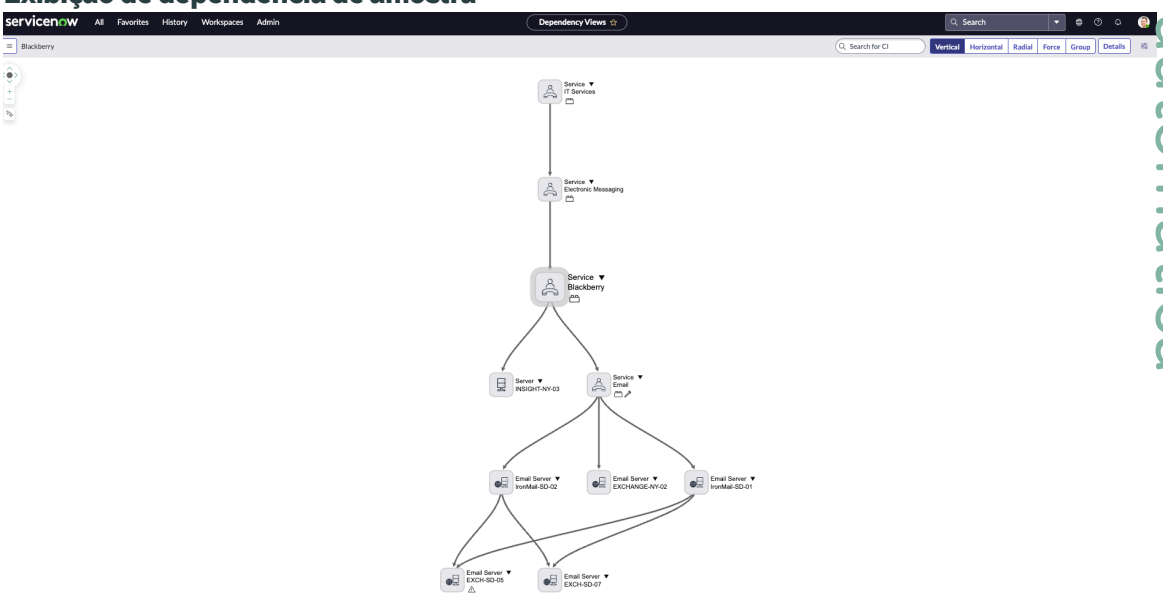
Você pode adicionar entidades ascendentes ou descendentes ao registro da entidade, conforme mostrado no exemplo.



c. Para salvar os relacionamentos ascendentes ou descendentes, selecione **Salvar** .

7. Para exibir o relacionamento de infraestrutura do serviço, selecione **Abrir exibição de dependências** . O relacionamento de infraestrutura de um serviço com seus serviços primários e secundários é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Exibição de dependência de amostra



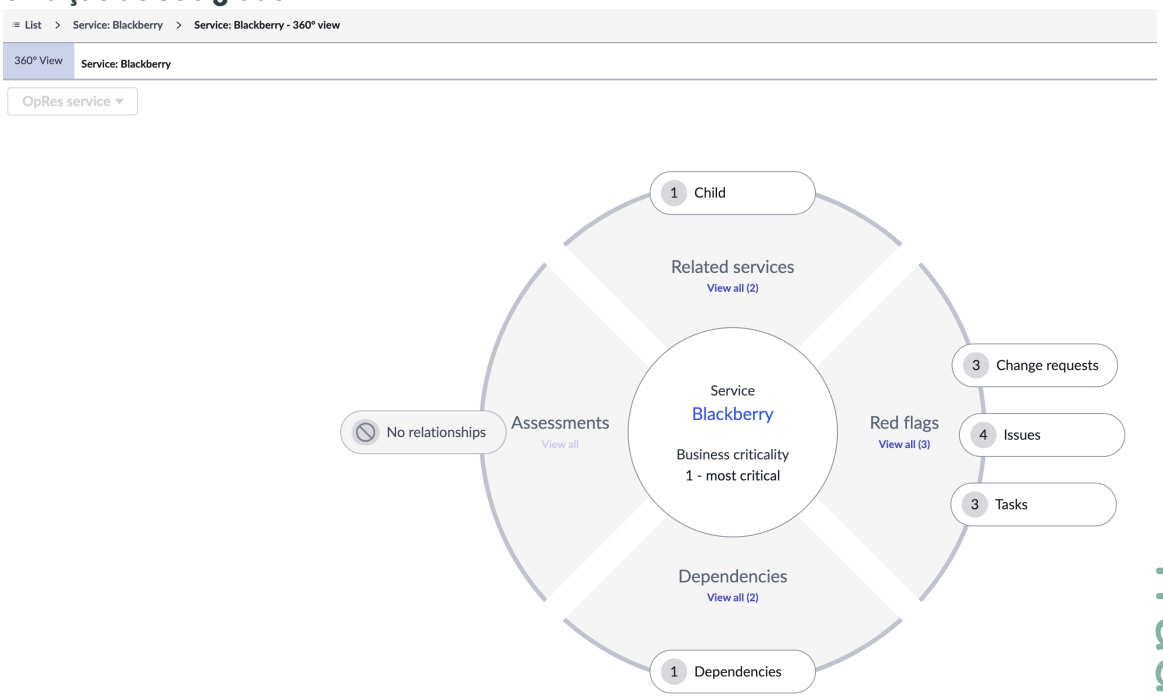
Você pode exibir as dependências na exibição de mapa desejada, como vertical, horizontal, radial, força, grupo, ou exibição de detalhes.

8. Para exibir o relacionamento do serviço com suas entidades relacionadas, selecione **vista de 360 graus** . O relacionamento de um serviço com suas entidades relacionadas, como dependências e sinalizadores vermelhos em uma exibição de 360 graus, é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

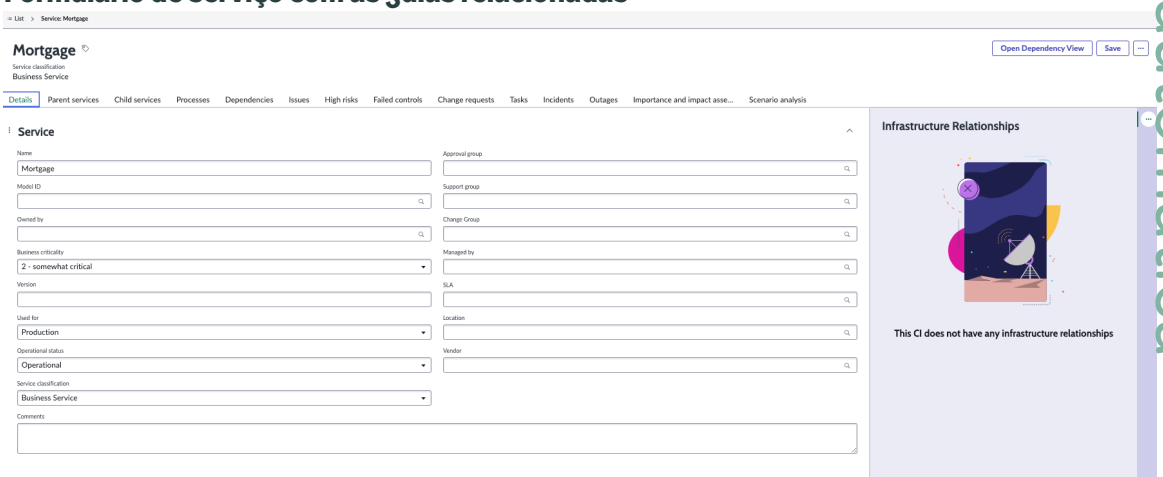
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento de um serviço com suas entidades relacionadas em uma exibição de 360 graus



9. Para salvar os detalhes no formulário, selecione **Salvar** .
O formulário Serviço é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Formulário de serviço com as guias relacionadas



Formulário Criar novo serviço

Use o formulário Criar novo serviço em Espaço de resiliência operacional para configurar um serviço de negócios e configurar suas listas relacionadas.

Formulário Criar novo serviço

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo serviço

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome do serviço.
Grupo de aprovação	Grupo de aprovação responsável pela aprovação do serviço. Por exemplo, Desenvolvimento de aplicações ou Grupo de segurança de aplicações.
ID do modelo	ID do modelo do serviço.
Grupo de suporte	Grupo de suporte para o serviço.
Pertencente a	Responsável pelo serviço. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo da mudança	Grupo de mudança responsável pela atualização do serviço.
Criticalidade dos negócios	Criticidade do serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • 1 - mais crítico • 2 - um pouco crítico • 3 - menos crítico • 4 - não crítico
Gestão de	Usuário que gerencia o serviço.
Versão	Versão do serviço.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) para o serviço.
Usado para	Categoria de uso para a qual o serviço é usado. Por exemplo, Preparação. As opções disponíveis são as seguintes: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração • Treinamento • Recuperação de desastre
Local	Localização física do serviço.
Status operacional	Status operacional do serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • Operacional • Não operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo serviço

Campo	Descrição
	• Reparo em andamento • Espera de recuperação de desastres • Pronto • Descontinuado • Pipeline • Catálogo
Fornecedor	Fornecedor responsável pela operação do serviço.
Classificação do serviço	Classificação do serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • Serviço de negócios • Serviço Técnico • Serviço de aplicações
Comentários	Seção de comentários do serviço. . Resiliência operacional os administradores adicionam os comentários sobre o serviço.

Guias relacionadas

No formulário Criar novo serviço, você pode adicionar um serviço primário, um serviço secundário e um processo para o serviço de negócios. Você também pode configurar as guias relacionadas, como as guias para solicitações de mudança, incidentes e tarefas do serviço. Em seguida, você pode exibir os atributos de serviço e as métricas de resiliência no painel. A tabela a seguir descreve as guias relacionadas associadas a um serviço.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
Geral	
Guia "Visão geral"	Exibe os seguintes dados de sinalizadores vermelhos: **1.** Total de sinalizadores vermelhos **2.** Sinalizadores vermelhos por tipo ◦ Problemas ◦ Controles com falha ◦ Riscos ◦ Indisponibilidades ◦ incidentes ◦ Solicitações de mudança ◦ Vulnerabilidades operacionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	◦ Vulnerabilidades ◦ Avaliações de risco para terceiro 3. Ativos afetados por sinalizadores vermelhos
Guia de detalhes	Detalhes do registro de serviço selecionado. Para obter mais informações sobre os campos e suas descrições, consulte a tabela "Criar novo formulário de serviço" nesta página.
Serviços e dependências	
Serviços secundários	Serviços secundários associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os serviços secundários: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Processos de negócios	Processos associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os processos de negócios: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Dependências	Dependências associadas ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as dependências: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Eventos em andamento	
incidentes	Incidentes associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os incidentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• incidente • Descrição resumida • Responsável • Aberto(a) • Solicitante • Prioridade • Estado • Categoria • Grupo de atribuição • Atribuição a • Atualização em • Atualização de • Dependência • Pilar
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas ao serviço atual. Você pode criar uma indisponibilidade para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as indisponibilidades: • Número • Indisponibilidade • Tipo • Começo • Término • Dependência • Pilar
Sinalizadores vermelhos	
Problemas	Problemas associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os problemas: • Ocorrência • Prioridade • Status • Data de término planejada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Dependência • Pilar
Riscos altos	Altos riscos associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os altos riscos: • Risco • Avaliação de riscos • Declaração de risco • Resposta a riscos • Classificação inerente • Classificação inerente calculada • Classificação residual • Classificação residual calculada • Dependência • Pilar
Controles com falha	Controles com falha associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os controles com falha: • Controle • Objetivo do controle • Status • Dependência • Pilar
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as solicitações de mudança: • Solicitação de mudança • Descrição resumida • Tipo • Estado • Data de início planejada • Data de término planejada • Atribuição a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Dependência • Pilar
Tarefas	Tarefas associadas ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as tarefas: • Tarefa • Descrição resumida • Estado • Tipo de tarefa • Prioridade • Atribuição a • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades	Vulnerabilidades associadas ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades: • Vulnerabilidade • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades operacionais	Vulnerabilidades operacionais associadas ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades operacionais: • Número • Caso • Área relacionada • Tabela da área relacionada • Título • Tipo da área relacionada • Domínio
Avaliações de risco para terceiro	Avaliações de risco de terceiros associadas ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as avaliações de risco de terceiros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Avaliação de risco para terceiro • Dependência • Pilar
Atividades do programa	
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os planos: • Plano • Ativo do plano • Plano ativado • Evento • Ativo do evento • Dependência • Pilar • Status • RTO • RPO • Data de AIN • Lacuna de RTO
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto que é feita para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a avaliação: • Tolerância ao impacto (duração) • Avaliação de tolerância ao impacto • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (duração) • Substituição da tolerância a impactos (impacto do cliente) • Substituição da tolerância a impactos (impacto financeiro) • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância substituída • Tolerância ao impacto (Impacto do cliente)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Tolerância ao impacto (impacto financeiro) • Tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a análise de cenário: • Status de violação • Duração da interrupção • Tolerância ao impacto • Desvio (%) • Importância • Análise de cenário • Serviço • Criada por • Criação em • Domínio

Para exibir listas relacionadas e dados de Sinalizadores vermelhos no Espaço de resiliência operacional, você deve ter funções de usuário apropriadas. Para obter mais informações, consulte a tabela "Funções para exibir listas detalhadas e dados de sinalizadores vermelhos".

Funções para exibir listas relacionadas e dados de sinalizadores vermelhos

Listas relacionadas e dados de sinalizadores vermelhos	Funções necessárias	Anotações
Lista relacionada de informações de continuidade de negócios	Função de gerente de GCN	
Sinalizadores vermelhos de controles com falha	Função de gerente de GCN	
Riscos e sinalizadores vermelhos de avaliações de risco de terceiros	Função de gerente de IRM	**TPRM não está instalado** Se TPRM não está instalado, Resiliência operacional os usuários não podem acessar sinalizadores vermelhos de risco sem IRM funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para exibir listas relacionadas e dados de sinalizadores vermelhos

Listas relacionadas e dados de sinalizadores vermelhos	Funções necessárias	Anotações
		TPRM instalado No entanto, se TPRM instalado, Resiliência operacional os usuários podem acessar os sinalizadores vermelhos de risco e Gestão de risco de terceiros sinais de alerta porque eles estão atribuídos a. TPRM função de visualizador. . TPRM a função de visualizador inclui recursos de visualizador de risco, eliminando a necessidade de IRM funções.
Resto das listas relacionadas e sinalizadores vermelhos no painel	Acessível com Resiliência operacional funções	

Adicione um serviço de negócios a. Resiliência operacional emissão de relatórios

Adicione um serviço de negócios a. Resiliência operacional emissão de relatórios no Espaço de resiliência operacional. . Resiliência operacional gerentes com funções [sn_oper_res.manager] podem adicionar serviços de negócio, ofertas de serviço, processos de negócios e serviços de aplicações aos tipos de entidade a partir do formulário de serviço de negócio ou das ações de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager com a função de usuário itil, sn_oper_res.admin com a função de usuário itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Resiliência operacional, Versão 21,0.x, registros nos módulos Serviços, Serviços de negócio, Ofertas, Processos de negócio e Serviços de aplicações apresentam um layout vertical.

Nota: O módulo Serviços é normalmente usado por clientes existentes, enquanto o módulo Serviços de negócio é usado por novos clientes.

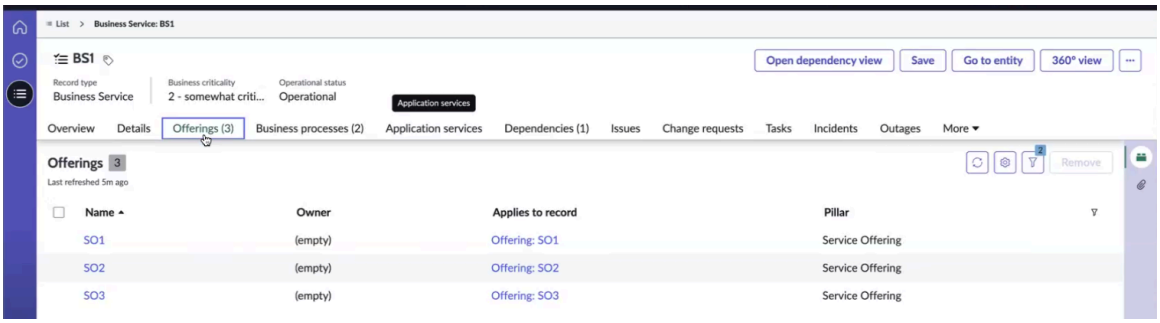
Procedimento

1. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviço de negócios**.
2. Abra qualquer registro de um Serviço de negócio.

A exibição do formulário do formulário Serviço de negócio está visível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como mostrado no exemplo, um serviço de negócios pode ter uma oferta de serviço. Uma oferta de serviço como SO1 pode ter uma oferta de serviço secundária integrada SO2. Da mesma forma, os processos de negócios associados, serviços de aplicações e dependências são mostrados no formulário.

. Resiliência operacional Os gerentes podem executar ações de IU, como abrir exibição de dependência, exibição 360. No cabeçalho do registro, Resiliência operacional Os gerentes podem exibir o Tipo de registro, Propriedade de, Criticalidade dos negócios e status operacional.

As seguintes listas relacionadas são exibidas:

- Visão geral
- Detalhes
- Oferta de serviço
- Processo de negócios
- Serviço de aplicações
- Dependências

Todas as ações de IU, como exibir os registros e remover os registros, podem ser realizadas pelo Resiliência operacional gerentes na lista relacionada.

. **Adicionar** e. **Remover** os botões ficam visíveis na lista relacionada por meio da qual os gerentes podem adicionar ou remover os registros na lista relacionada. Os registros da lista relacionada são a entidade do registro exibido.

3. Selecione **Abrir exibição de dependências** para exibir o relacionamento de hierarquia do registro.

   Nota: O relacionamento de hierarquia do registro é exibido somente quando o relacionamento é adicionado aos registros.

4. Selecione **360 exibição** para exibir todos os registros relacionados.
5. Para adicionar um serviço de negócio ao Resiliência operacional aplicação, selecione **Novo** Na exibição de lista Serviços de negócio e preencha os detalhes relacionados ao serviço no formulário Criar novo serviço. Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de serviço de negócios, consulte Formulário Criar novo serviço de negócio.
6. Para salvar atualizações no registro existente, selecione **Salvar** .
7. Para adicionar o serviço de negócios selecionado Resiliência operacional emissão de relatórios, selecione **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** Ação de IU.
   É exibida uma mensagem informando que o serviço de negócios selecionado está sincronizado Resiliência operacional relatórios e painéis.

Tradução automática

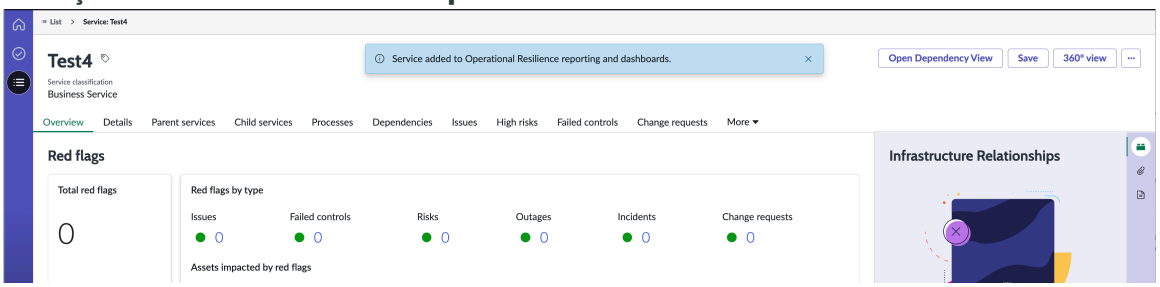
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para navegar até o registro da entidade e manter as entidades ascendentes e descendentes, selecione **Ir para Entidade** .

Depois de adicionar o serviço a. Resiliência operacional seu registro de entidade é criado e o **Ir para Entidade** A ação de IU é exibida no formulário.

O serviço é adicionado a. Resiliência operacional emissão de relatórios conforme mostrado no exemplo a seguir.

Serviço adicionado a. Resiliência operacional emissão de relatórios



Nota: Depois de adicionar o serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios, o. **Adicionar à emissão de relatórios de Opres** A opção não é mais exibida para o serviço no formulário Serviço.

8. Para manter os relacionamentos ascendentes e descendentes do registro selecionado, selecione **Ir para Entidade** .
. **Ir para Entidade** o botão ficará visível somente se a entidade do registro já tiver sido criada. Ele é fornecido para manter os relacionamentos ascendentes e descendentes do registro selecionado. Resiliência operacional os gerentes podem adicionar as dependências ascendentes e descendentes. Selecionando **Ir para Entidade** exibe o registro da entidade do objeto selecionado.

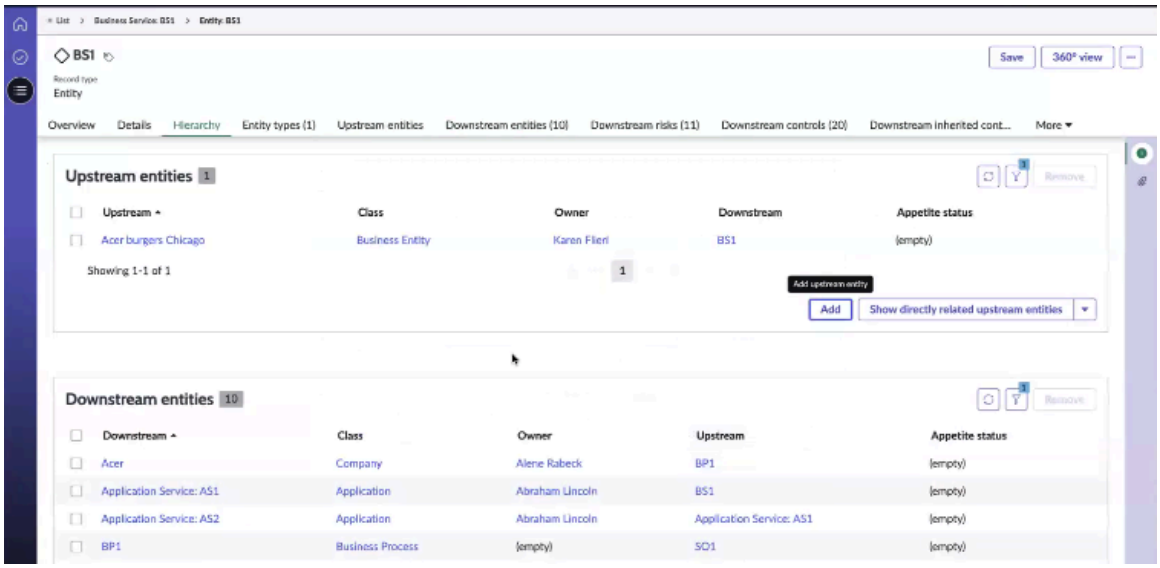
a. Navegue até **Hierarquia** no registro da entidade.

b. Adicione entidades ascendentes ou descendentes para o registro selecionado.

Você pode adicionar entidades ascendentes ou descendentes ao registro da entidade, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Para salvar os relacionamentos ascendentes ou descendentes, selecione **Salvar** .

9. Para exibir as dependências do serviço de negócios selecionado, selecione **Abrir exibição de dependências** .
   Você pode exibir as dependências na exibição de mapa desejada, como vertical, horizontal, radial, força, grupo, ou exibição de detalhes.
10. Para navegar até a exibição de 360º e monitorar relacionamentos ascendentes e descendentes, classe de entidade, tipos de entidade do serviço de negócios, selecione **vista de 360º** .

Formulário Criar novo serviço de negócio

Use o formulário Criar novo serviço de negócio em Espaço de resiliência operacional para configurar um serviço de negócios e configurar suas listas relacionadas.

Formulário Criar novo serviço de negócio

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo serviço de negócio

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome do serviço de negócios.
Grupo de aprovação	Grupo de aprovação responsável pela aprovação do serviço de negócios. Por exemplo, Desenvolvimento de aplicações ou Grupo de segurança de aplicações.
ID do modelo	ID do modelo do serviço de negócios.
Grupo de suporte	Grupo de suporte para o serviço de negócios.
Pertencente a	Responsável pelo serviço de negócios. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo da mudança	Grupo de mudança responsável pela atualização do serviço de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo serviço de negócio

Campo	Descrição
Criticalidade dos negócios	Criticidade do serviço de negócios. As opções disponíveis são as seguintes: • 1 - mais crítico • 2 - um pouco crítico • 3 - menos crítico • 4 - não crítico
Gestão de	Usuário que gerencia o serviço de negócios.
Versão	Versão do serviço de negócios.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) associados ao serviço de negócios.
Usado para	Categoria de uso para a qual o serviço de negócios é usado. Por exemplo, Preparação. As opções disponíveis são as seguintes: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração • Treinamento • Recuperação de desastre
Local	Local do serviço de negócios, como Seattle ou Fairfax.
Status operacional	Status operacional do serviço de negócios. As opções disponíveis são as seguintes: • Operacional • Não operacional • Reparo em andamento • Espera de recuperação de desastres • Pronto • Descontinuado • Pipeline • Catálogo
Fornecedor	Fornecedor responsável pela operação do serviço de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo serviço de negócio

Campo	Descrição
Classificação do serviço	Classificação do serviço de negócio. As opções disponíveis são as seguintes: • Serviço de aplicações • Serviço de negócios • Serviço Técnico
Comentários	Seção de comentários do serviço de negócios. . Resiliência operacional os administradores adicionam os comentários sobre o serviço de negócios.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
Geral	
Guia "Visão geral"	Exibe os seguintes dados de sinalizadores vermelhos: 1. Total de sinalizadores vermelhos 2. Sinalizadores vermelhos por tipo ◦ Problemas ◦ Controles com falha ◦ Riscos ◦ Indisponibilidades ◦ incidentes ◦ Solicitações de mudança ◦ Vulnerabilidades operacionais ◦ Vulnerabilidades ◦ Avaliações de risco para terceiro 3. Ativos afetados por sinalizadores vermelhos
Guia de detalhes	Detalhes do registro de negócios selecionado. Para obter mais informações sobre os campos e suas descrições, consulte a tabela "Criar novo formulário de serviço" nesta página.
Serviços e dependências	
Serviços secundários	Serviços secundários associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os serviços secundários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Processos de negócios	Processos associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os processos de negócios: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Dependências	Dependências associadas ao serviço de negócio. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as dependências: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Eventos em andamento	
incidentes	Incidentes associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os incidentes: • incidente • Descrição resumida • Responsável • Aberto(a) • Solicitante • Prioridade • Estado • Categoria • Grupo de atribuição • Atribuição a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Atualização em • Atualização de • Dependência • Pilar
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas ao serviço de negócios atual. Você pode criar uma indisponibilidade para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as indisponibilidades: • Número • Indisponibilidade • Tipo • Começo • Término • Dependência • Pilar
Sinalizadores vermelhos	
Problemas	Problemas associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os problemas: • Ocorrência • Prioridade • Status • Data de término planejada • Dependência • Pilar
Riscos altos	Altos riscos associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os altos riscos: • Risco • Avaliação de riscos • Declaração de risco • Resposta a riscos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Classificação inerente • Classificação inerente calculada • Classificação residual • Classificação residual calculada • Dependência • Pilar
Controles com falha	Controles com falha associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os controles com falha: • Controle • Objetivo do controle • Status • Dependência • Pilar
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as solicitações de mudança: • Solicitação de mudança • Descrição resumida • Tipo • Estado • Data de início planejada • Data de término planejada • Atribuição a • Dependência • Pilar
Tarefas	Tarefas associadas ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as tarefas: • Tarefa • Descrição resumida • Estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Tipo de tarefa • Prioridade • Atribuição a • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades	Vulnerabilidades associadas ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades: • Vulnerabilidade • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades operacionais	Vulnerabilidades operacionais associadas ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades operacionais: • Número • Caso • Área relacionada • Tabela da área relacionada • Título • Tipo da área relacionada • Domínio
Avaliações de risco para terceiro	Avaliações de risco de terceiros associadas ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as avaliações de risco de terceiros: • Avaliação de risco para terceiro • Dependência • Pilar
Atividades do programa	
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os planos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Plano • Ativo do plano • Plano ativado • Evento • Ativo do evento • Dependência • Pilar • Status • RTO • RPO • Data de AIN • Lacuna de RTO
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto que é feita para o serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a avaliação: • Tolerância ao impacto (duração) • Avaliação de tolerância ao impacto • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (duração) • Substituição da tolerância a impactos (impacto do cliente) • Substituição da tolerância a impactos (impacto financeiro) • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância substituída • Tolerância ao impacto (Impacto do cliente) • Tolerância ao impacto (impacto financeiro) • Tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a análise de cenário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Status de violação • Duração da interrupção • Tolerância ao impacto • Desvio (%) • Importância • Análise de cenário • Serviço • Criada por • Criação em • Domínio

Adicione uma oferta de serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios

Adicione uma oferta de serviço a. Resiliência operacional emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Resiliência operacional, Versão 21,0.x, registros nos módulos Serviços, Serviços de negócio, Ofertas, Processos de negócio e Serviços de aplicações apresentam um layout vertical.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviços**.
   Os seguintes módulos são exibidos:
   - Serviços
   - Serviços de negócio
   - Ofertas de serviço
   - Processo de negócios
2. Para adicionar uma oferta de serviço ao Resiliência operacional aplicação, selecione **Novo** Na exibição de lista Ofertas de serviço e preencha os detalhes sobre a oferta de serviço no Formulário Criar nova oferta.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Criar nova oferta

Use o formulário Criar nova oferta em Espaço de resiliência operacional para configurar uma oferta de serviço e configurar suas informações relacionadas.

Formulário Criar nova oferta

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova oferta

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome da oferta, por exemplo, Oferta de serviço para Datacenter.
Grupo de aprovação	Grupo de aprovação responsável pela aprovação da oferta de serviço. Por exemplo, Desenvolvimento de aplicações ou grupo de segurança de aplicações, por exemplo, Gestão de capacidade.
ID do modelo	ID do modelo da oferta de serviço, por exemplo, Dell Inc. 7700FullHD.
Grupo de suporte	Grupo de suporte para a oferta de serviço, por exemplo, Desenvolvimento de aplicações.
Pertencente a	Responsável pela oferta de serviço.
Grupo da mudança	Grupo de mudança responsável pela atualização da oferta de serviço, por exemplo, Administradores do App Engine.
Criticalidade dos negócios	Criticidade da oferta de serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • 1 - mais crítico • 2 - um pouco crítico • 3 - menos crítico • 4 - não crítico
Gestão de	Usuário que gerencia a oferta de serviço.
Versão	Versão da oferta de serviço.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) associados à oferta de serviço.
Usado para	Categoria de uso para a qual a oferta de serviço é usada. Por exemplo, Preparação. As opções disponíveis são as seguintes: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração • Treinamento • Recuperação de desastre
Local	Local físico da oferta de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova oferta

Campo	Descrição
Status operacional	Status operacional da oferta de serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • Operacional • Não operacional • Reparo em andamento • Espera de recuperação de desastres • Pronto • Descontinuado • Pipeline • Catálogo
Fornecedor	Fornecedor responsável pela operação da oferta de serviço, como APC ou Amazon.
Classificação do serviço	Classificação do serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • Serviço de aplicações • Serviço de negócios • Serviço de gestão de tecnologia
Comentários	Seção de comentários da oferta de serviço. . Resiliência operacional os administradores adicionam os comentários sobre as ofertas.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
Geral	

Guia "Visão geral"	Exibe os seguintes dados de sinalizadores vermelhos:
	1. Total de sinalizadores vermelhos
	2. Sinalizadores vermelhos por tipo
	  ○ Problemas
	  ○ Controles com falha
	  ○ Riscos
	  ○ Indisponibilidades
	  ○ incidentes
	  ○ Solicitações de mudança
	  ○ Vulnerabilidades operacionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
	◦ Vulnerabilidades ◦ Avaliações de risco para terceiro **3.** Ativos afetados por sinalizadores vermelhos
Guia de detalhes	Detalhes do registro selecionado. Para obter mais informações sobre os campos e suas descrições, consulte a tabela "Criar novo formulário de serviço" nesta página.
Serviços e dependências	
Serviços secundários	Serviços secundários associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os serviços secundários: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Processos de negócios	Processos associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os processos de negócios: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Dependências	Dependências associadas à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as dependências: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Eventos em andamento	
incidentes	Incidentes associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os incidentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
	• incidente • Descrição resumida • Responsável • Aberto(a) • Solicitante • Prioridade • Estado • Categoria • Grupo de atribuição • Atribuição a • Atualização em • Atualização de • Dependência • Pilar
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas à oferta atual. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as indisponibilidades: • Número • Indisponibilidade • Tipo • Começo • Término • Dependência • Pilar
Sinalizadores vermelhos	
Problemas	Problemas associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os problemas: • Ocorrência • Prioridade • Status • Data de término planejada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Dependência • Pilar
Riscos altos	Riscos altos associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os altos riscos: • Risco • Avaliação de riscos • Declaração de risco • Resposta a riscos • Classificação inerente • Classificação inerente calculada • Classificação residual • Classificação residual calculada • Dependência • Pilar
Controles com falha	Controles com falha associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os controles com falha: • Controle • Objetivo do controle • Status • Dependência • Pilar
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as solicitações de mudança: • Solicitação de mudança • Descrição resumida • Tipo • Estado • Data de início planejada • Data de término planejada • Atribuição a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Dependência • Pilar
Tarefas	Tarefas associadas à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as tarefas: • Tarefa • Descrição resumida • Estado • Tipo de tarefa • Prioridade • Atribuição a • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades	Vulnerabilidades associadas à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades: • Vulnerabilidade • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades operacionais	Vulnerabilidades operacionais associadas à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades operacionais: • Número • Caso • Área relacionada • Tabela da área relacionada • Título • Tipo da área relacionada • Domínio
Avaliações de risco para terceiro	Avaliações de risco de terceiros associadas à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as avaliações de risco de terceiros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Avaliação de risco para terceiro • Dependência • Pilar
Atividades do programa	
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os planos: • Plano • Ativo do plano • Plano ativado • Evento • Ativo do evento • Dependência • Pilar • Status • RTO • RPO • Data de AIN • Lacuna de RTO
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto que é feita para a oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a avaliação: • Tolerância ao impacto (duração) • Avaliação de tolerância ao impacto • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (duração) • Substituição da tolerância a impactos (impacto do cliente) • Substituição da tolerância a impactos (impacto financeiro) • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância substituída • Tolerância ao impacto (Impacto do cliente)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas à oferta

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Tolerância ao impacto (impacto financeiro) • Tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância
Análise de cenário	Análise de cenário associada à oferta. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a análise de cenário: • Status de violação • Duração da interrupção • Tolerância ao impacto • Desvio (%) • Importância • Análise de cenário • Serviço • Criada por • Criação em • Domínio

Adicione um processo de negócios a. Resiliência operacional emissão de relatórios

Adicione um processo de negócios a. Resiliência operacional emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Resiliência operacional, Versão 21,0.x, registros nos módulos Serviços, Serviços de negócio, Ofertas, Processos de negócio e Serviços de aplicações apresentam um layout vertical.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviços**.
   Os seguintes módulos são exibidos:
   - Serviços
   - Serviços de negócio
   - Ofertas de serviço
   - Processo de negócios
2. Para adicionar um processo de negócios ao Resiliência operacional aplicação, selecione **Novo** Na exibição de lista Processos de negócios e preencha os detalhes sobre o processo de negócios no Formulário Criar novo processo de negócios.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo processo de negócios

Use o formulário Criar novo processo de negócios em Espaço de resiliência operacional para configurar um processo de negócios e configurar suas listas relacionadas.

Formulário Criar novo processo de negócios

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo processo de negócios

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome do processo de negócios.
Primário	Serviço primário associado ao processo de negócios.
Fase do ciclo de vida	Fase do ciclo de vida do processo de negócios, por exemplo, Ideação.
Status da fase do ciclo de vida	Status da fase do ciclo de vida, por exemplo, Avaliação.
Frequência de revisão	Revise a frequência do processo de negócios. Opções disponíveis incluem: • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestral/Semestralmente** • **Anualmente**
Próxima data de revisão	Próxima data de revisão do processo de negócios. Este campo é atribuído automaticamente pelo sistema.
Descrição	Descrição do processo de negócios.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
Geral	

Guia "Visão geral"	Exibe os seguintes dados de sinalizadores vermelhos:
	1. Total de sinalizadores vermelhos
	2. Sinalizadores vermelhos por tipo
	  ○ Problemas
	  ○ Controles com falha
	  ○ Riscos
	  ○ Indisponibilidades
	  ○ incidentes
	  ○ Solicitações de mudança
	  ○ Vulnerabilidades operacionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	○ Vulnerabilidades ○ Avaliações de risco para terceiro **3.** Ativos afetados por sinalizadores vermelhos
Guia de detalhes	Detalhes do registro do processo de negócios selecionado.
Serviços e dependências	
Serviços secundários	Serviços secundários associados ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os serviços secundários: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Processos de negócios	Processos associados ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os processos de negócios: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Dependências	Dependências associadas ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as dependências: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Eventos em andamento	
incidentes	Incidentes associados ao processo de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os incidentes: • incidente • Descrição resumida • Responsável • Aberto(a) • Solicitante • Prioridade • Estado • Categoria • Grupo de atribuição • Atribuição a • Atualização em • Atualização de • Dependência • Pilar
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas ao processo de negócios. Você pode criar uma indisponibilidade para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as indisponibilidades: • Número • Indisponibilidade • Tipo • Começo • Término • Dependência • Pilar
Sinalizadores vermelhos	
Problemas	Problemas associados ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os problemas: • Ocorrência • Prioridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Status • Data de término planejada • Dependência • Pilar
Riscos altos	Altos riscos associados ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os altos riscos: • Risco • Avaliação de riscos • Declaração de risco • Resposta a riscos • Classificação inerente • Classificação inerente calculada • Classificação residual • Classificação residual calculada • Dependência • Pilar
Controles com falha	Controles com falha associados ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os controles com falha: • Controle • Objetivo do controle • Status • Dependência • Pilar
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as solicitações de mudança: • Solicitação de mudança • Descrição resumida • Tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Estado • Data de início planejada • Data de término planejada • Atribuição a • Dependência • Pilar
Tarefas	Tarefas associadas ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as tarefas: • Tarefa • Descrição resumida • Estado • Tipo de tarefa • Prioridade • Atribuição a • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades	Vulnerabilidades associadas ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades: • Vulnerabilidade • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades operacionais	Vulnerabilidades operacionais associadas ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades operacionais: • Número • Caso • Área relacionada • Tabela da área relacionada • Título

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Tipo da área relacionada • Domínio
Avaliações de risco para terceiro	Avaliações de risco de terceiros associadas ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as avaliações de risco de terceiros: • Avaliação de risco para terceiro • Dependência • Pilar
Atividades do programa	
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os planos: • Plano • Ativo do plano • Plano ativado • Evento • Ativo do evento • Dependência • Pilar • Status • RTO • RPO • Data de AIN • Lacuna de RTO
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto que é feita para o processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a avaliação: • Tolerância ao impacto (duração) • Avaliação de tolerância ao impacto • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (duração)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao processo de negócios

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Substituição da tolerância a impactos (impacto do cliente) • Substituição da tolerância a impactos (impacto financeiro) • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância substituída • Tolerância ao impacto (Impacto do cliente) • Tolerância ao impacto (impacto financeiro) • Tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao processo de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a análise de cenário: • Status de violação • Duração da interrupção • Tolerância ao impacto • Desvio (%) • Importância • Análise de cenário • Serviço • Criada por • Criação em • Domínio

Tradução automática

Adicione um serviço de aplicações a. Resiliência operacional emissão de relatórios

Adicione um serviço de aplicações a. Resiliência operacional emissão de relatórios. Começando com Resiliência operacional Versão 21,0.x, o módulo de serviços de aplicações é compatível com Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaço da Resiliência operacional** > **Lista** > **Serviços**.
   Os seguintes módulos são exibidos:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços
- Serviços de negócio
- Ofertas
- Processos de negócios
- Serviços de aplicação

2. Para adicionar um serviço de aplicações ao Resiliência operacional aplicação, selecione **Novo** Na exibição de lista de serviços de aplicações.
3. No formulário, preencha os campos.
   Você pode preencher os detalhes do serviço de aplicações no formulário. Para obter informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova instância de serviço.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Criar nova instância de serviço

Use o formulário Criar nova instância de serviço em Espaço de resiliência operacional para configurar um serviço de aplicativos e configurar suas listas relacionadas.

Formulário Criar nova instância de serviço

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar nova instância de serviço

Campo	Descrição
Guia de detalhes	
Nome	Nome do serviço de aplicações.
Grupo de aprovação	Grupo de aprovação responsável pela aprovação do serviço de aplicações, por exemplo, gerentes de configuração de análise ou grupo de segurança de aplicações.
ID do modelo	ID do modelo do serviço de aplicações, por exemplo, AT&T SoundPoint IP 560.
Grupo de suporte	Grupo de suporte para o serviço de aplicativos, por exemplo, Administradores do App Engine.
Pertencente a	Proprietário do serviço de aplicações.
Grupo da mudança	Grupo de mudança responsável pela atualização do serviço de aplicações, por exemplo, Desenvolvimento de aplicações.
Criticalidade dos negócios	Criticidade do serviço de aplicações. As opções disponíveis são as seguintes: • 1 - mais crítico • 2 - um pouco crítico • 3 - menos crítico • 4 - não crítico
Gestão de	Usuário que gerencia o serviço de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova instância de serviço

Campo	Descrição
Versão	Versão do serviço de aplicações.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) associados ao serviço de aplicativos, por exemplo, Finanças 99,99.
Usado para	Categoria de uso para a qual o serviço de aplicativos é usado. Por exemplo, Preparação. As opções disponíveis para a categoria de uso são as seguintes: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração • Treinamento • Recuperação de desastre
Local	E o endereço físico do serviço de aplicações.
Status operacional	Status operacional do serviço de aplicações. As opções disponíveis são as seguintes: • Operacional • Não operacional • Reparo em andamento • Espera de recuperação de desastres • Pronto • Descontinuado • Pipeline • Catálogo
Fornecedor	Fornecedor responsável pela operação do serviço de aplicações, por exemplo, Acer ou Adobe Systems.
Classificação do serviço	Classificação do serviço. As opções disponíveis são as seguintes: • Serviço de aplicações • Serviço de negócios • Serviço de gestão de tecnologia
Comentários	Seção de comentários do serviço de aplicações. . Resiliência operacional os administradores adicionam comentários sobre o serviço de aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de aplicações

Guia RELACIONADO	Descrição
Geral	
Guia "Visão geral"	Exibe os seguintes dados de sinalizadores vermelhos: **1.** Total de sinalizadores vermelhos **2.** Sinalizadores vermelhos por tipo ○ Problemas ○ Controles com falha ○ Riscos ○ Indisponibilidades ○ incidentes ○ Solicitações de mudança ○ Vulnerabilidades operacionais ○ Vulnerabilidades ○ Avaliações de risco para terceiro **3.** Ativos afetados por sinalizadores vermelhos
Guia de detalhes	Detalhes do registro de serviço de aplicações selecionado.
Serviços e dependências	
Serviços secundários	Serviços secundários associados ao serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os serviços secundários: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Processos de negócios	Processos associados ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os processos de negócios: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de aplicações

Guia RELACIONADO	Descrição
Dependências	Dependências associadas ao serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as dependências: • Dependência • Pilar • Objetos impactados • Contagem de sinalizadores vermelhos
Eventos em andamento	
incidentes	Incidentes associados ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os incidentes: • incidente • Descrição resumida • Responsável • Aberto(a) • Solicitante • Prioridade • Estado • Categoria • Grupo de atribuição • Atribuição a • Atualização em • Atualização de • Dependência • Pilar
Indisponibilidades	Indisponibilidades associadas ao serviço de aplicações atual. Você pode criar uma indisponibilidade para o serviço. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as indisponibilidades: • Número • Indisponibilidade • Tipo • Começo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de aplicações

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Término • Dependência • Pilar
Sinalizadores vermelhos	
Problemas	Problemas associados ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os problemas: • Ocorrência • Prioridade • Status • Data de término planejada • Dependência • Pilar
Riscos altos	Altos riscos associados ao serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os altos riscos: • Risco • Avaliação de riscos • Declaração de risco • Resposta a riscos • Classificação inerente • Classificação inerente calculada • Classificação residual • Classificação residual calculada • Dependência • Pilar
Controles com falha	Controles com falha associados ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os controles com falha: • Controle • Objetivo do controle

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de aplicações

Guia RELACIONADO	Descrição
	• Status • Dependência • Pilar
Solicitações de mudança	Solicitações de mudança associadas a um serviço de negócios. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as solicitações de mudança: • Solicitação de mudança • Descrição resumida • Tipo • Estado • Data de início planejada • Data de término planejada • Atribuição a • Dependência • Pilar
Tarefas	Tarefas associadas ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as tarefas: • Tarefa • Descrição resumida • Estado • Tipo de tarefa • Prioridade • Atribuição a • Dependência • Pilar
Vulnerabilidades	Vulnerabilidades associadas ao serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades: • Vulnerabilidade • Dependência • Pilar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de aplicações

Guia RELACIONADO	Descrição
Vulnerabilidades operacionais	Vulnerabilidades operacionais associadas ao serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as vulnerabilidades operacionais: • Número • Caso • Área relacionada • Tabela da área relacionada • Título • Tipo da área relacionada • Domínio
Avaliações de risco para terceiro	Avaliações de risco de terceiros associadas ao serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre as avaliações de risco de terceiros: • Avaliação de risco para terceiro • Dependência • Pilar
Atividades do programa	
Planos de continuidade de negócio	Lista dos planos de continuidade de negócios associados ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre os planos: • Plano • Ativo do plano • Plano ativado • Evento • Ativo do evento • Dependência • Pilar • Status • RTO • RPO • Data de AIN • Lacuna de RTO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias relacionadas associadas ao serviço de aplicações

Guia RELACIONADO	Descrição
Avaliação da importância e do impacto	Avaliação de importância e impacto feita para o serviço de aplicações. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a avaliação: • Tolerância ao impacto (duração) • Avaliação de tolerância ao impacto • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (duração) • Substituição da tolerância a impactos (impacto do cliente) • Substituição da tolerância a impactos (impacto financeiro) • Justificativa para substituir a tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância substituída • Tolerância ao impacto (Impacto do cliente) • Tolerância ao impacto (impacto financeiro) • Tolerância ao impacto (volume da transação) • Importância
Análise de cenário	Análise de cenário associada ao serviço de aplicativos. A guia exibe as seguintes informações de amostra sobre a análise de cenário: • Status de violação • Duração da interrupção • Tolerância ao impacto • Desvio (%) • Importância • Análise de cenário • Serviço • Criada por • Criação em • Domínio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique as configurações e os relacionamentos do nó principal

Verifique se as configurações do nó principal estão definidas e os relacionamentos estão configurados em Resiliência operacional.

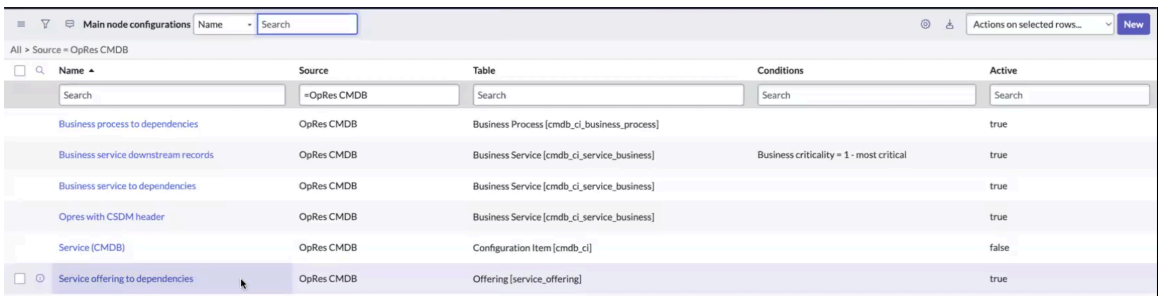
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de relacionamentos de dados** > **Configuração dos nós principais**.

   As configurações do nó principal que são fornecidas com o sistema de base são exibidas.



2. Verifique se e os relacionamentos de IC e não IC estão configurados em CMDB As configurações de nó principal e as configurações de relacionamento de nó são definidas e as entidades são geradas em Resiliência operacional.

O que Fazer Depois

Para buscar as dependências, execute o trabalho agendado. Para obter mais informações, consulte Execute os trabalhos agendados.

Execute os trabalhos agendados

Execute os trabalhos agendados necessários para os relacionamentos do nó principal. Depois que os trabalhos agendados são executados, CSDM objetos com seus relacionamentos configurados são importados para Resiliência operacional para emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Antes de executar o trabalho agendado, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

1. Os tipos de entidade e pilares foram definidos e as entidades foram geradas.
2. Os relacionamentos de item de configuração (IC) foram criados conforme necessário para os relacionamentos de configuração do nó principal.

Depois que todos esses pré-requisitos forem atendidos, você poderá executar o trabalho agendado.

Nota: Todas as configurações com a origem como **CMDB de Opres** executado em paralelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

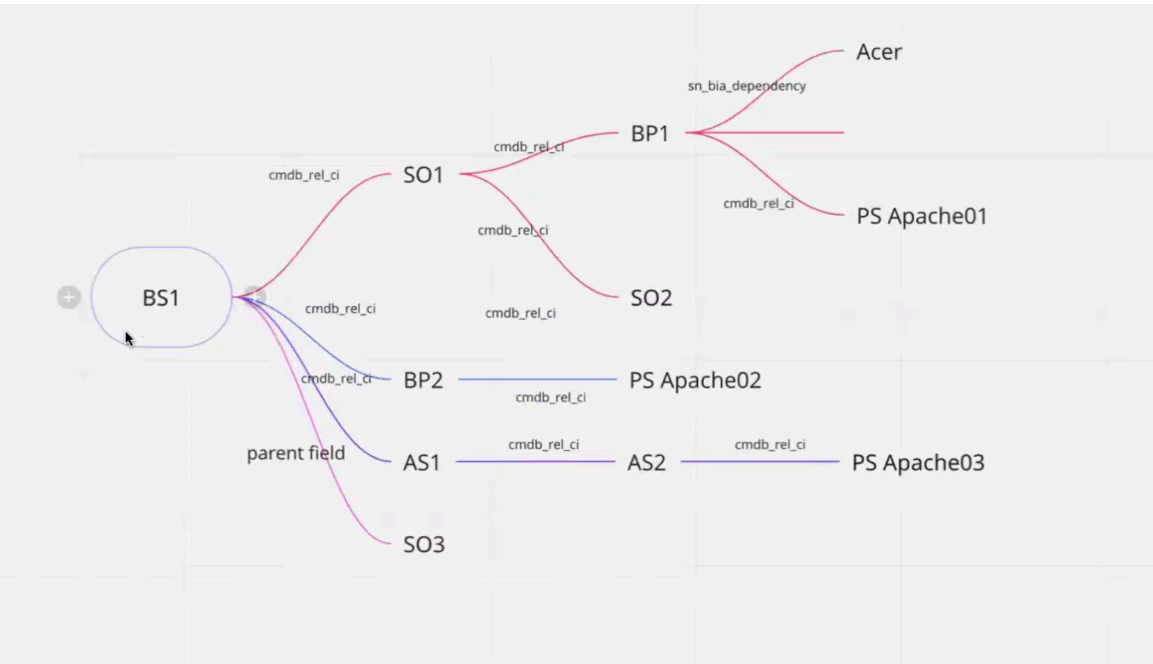
. *Update CSDM and other dependencies*e. *Calculate red flags for CSDM and dependencies*os trabalhos agendados criam uma hierarquia de entidade e todos os tipos de sinalizadores vermelhos. Todos CSDM e os sinalizadores vermelhos são acumulados com base em sua hierarquia de entidade.

Os trabalhos agendados são configurados para serem executados de acordo com a seguinte programação:

1. . *Update CSDM and other dependencies*atualizações de trabalhos agendados CSDM e outras dependências. Ele está configurado para ser executado semanalmente à meia-noite, horário local.
2. . *Calculate red flags for CSDM and dependencies*o trabalho agendado calcula os sinalizadores vermelhos do CSDM e suas dependências. Ele está configurado para ser executado diariamente às 3:00 hora local.

Resiliência operacional os administradores podem executar todas as funções como Resiliência operacional gerentes. . Resiliência operacional os usuários não podem executar o trabalho agendado, mas podem verificar os registros nas tabelas de hierarquia de entidade e entidade.

Antes de executar o trabalho agendado, verifique se os relacionamentos estão configurados para um objeto, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **definição do sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Escolha *Update CSDM and other dependencies*trabalho agendado.

A ilustração mostra as etapas executadas no script do trabalho agendado.

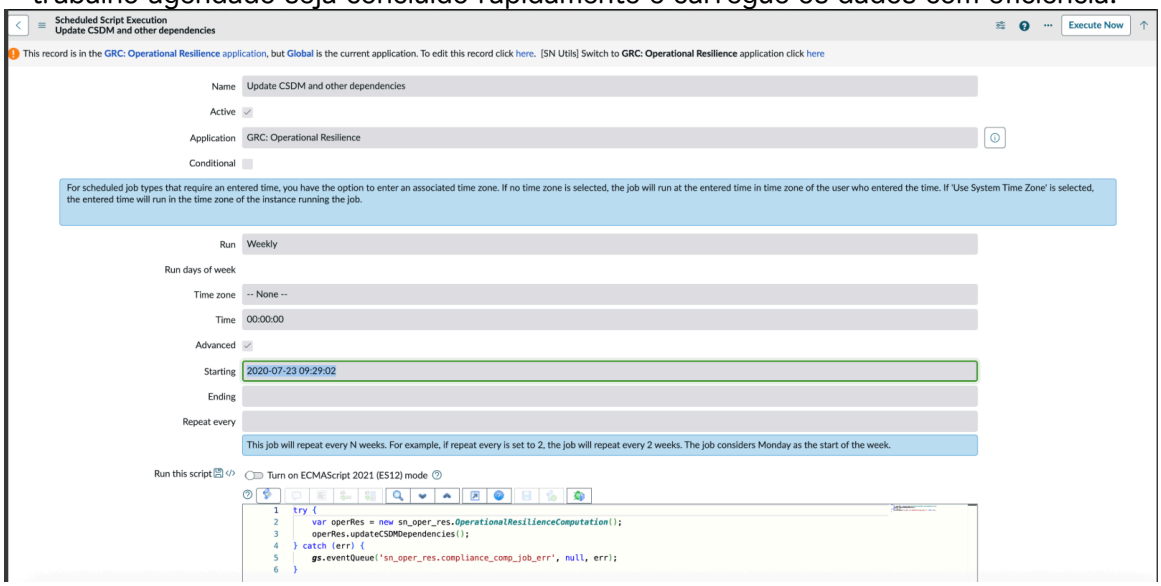
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Quando o script é executado, ele limpa todos os registros nas tabelas de preparação. Tabelas de preparação são usadas no Resiliência operacional para salvar os sinalizadores vermelhos, que são exibidos no painel.

b. Em seguida, ele atualiza o. CSDM Chamando a API de relacionamento.

c. Como etapa final, ele executa as configurações em paralelo para garantir que o trabalho agendado seja concluído rapidamente e carregue os dados com eficiência.



3. Selecione **Executar agora**.

Depois que o trabalho agendado é executado, todos CMDB os objetos são obtidos em Resiliência operacional.

4. Verifique se a configuração do nó principal, a configuração do relacionamento do nó e os resultados da configuração do nó são exibidos corretamente.

5. Verifique se os registros de preparação são criados de acordo com as hierarquias de entidade após a execução do trabalho agendado.
Dependendo das aplicações instaladas, as tabelas de preparação são criadas em Resiliência operacional. Por exemplo, quando o trabalho agendado é executado, as seguintes tabelas de preparação são criadas.

- sn_oper_res_failed_control
- sn_oper_res_risk
- sn_oper_res_bcm_plan
- sn_oper_res_vul_profile
- sn_oper_res_third_party_risk
- sn_oper_res_task
- sn_oper_res_change_request
- sn_oper_res_critical_service_outage
- sn_oper_res_incident
- sn_oper_res_issue

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As exibições de negócios são mapeadas para a hierarquia da entidade. Sinalizadores vermelhos das entidades, como Controles com falha, Riscos altos, Problemas, Resposta a vulnerabilidades, são exibidos nos relatórios na página principal. Para obter mais informações, consulte Guia Visão geral dos serviços de negócio.

Gestão de Vulnerabilidade operacional

Vulnerabilidades operacionais são pontos fracos em sistemas, processos ou procedimentos que podem ser explorados por invasores para comprometer a segurança e a integridade das operações de uma organização. Essas vulnerabilidades podem surgir de uma variedade de fatores, incluindo operações DE TI e não relacionadas a TI.

Vulnerabilidade em processos operacionais

No ambiente de negócios em constante mudança de hoje, as organizações podem enfrentar várias vulnerabilidades operacionais em momentos imprevistos. Essas vulnerabilidades podem se originar de problemas relacionados À TI ou áreas não relacionadas À TI, como problemas de terceiros ou problemas de instalações que podem afetar o funcionamento organizacional. Por Vulnerabilidade operacional, Você pode identificar esses pontos fracos ou vulnerabilidades em sistemas DE TI e outros processos operacionais em sua organização.

Ao identificar vulnerabilidades, analistas e proprietários realizam tarefas de ação e determinam a estratégia de resposta ideal. Para lidar com a vulnerabilidade, as partes interessadas realizam avaliações de risco, identificam as áreas afetadas e criam tarefas de avaliação e tratamento correspondentes. Um plano de tratamento é então desenvolvido para aceitar, evitar, mitigar ou transferir a vulnerabilidade. Quando as tarefas associadas são concluídas, a aprovação da vulnerabilidade é solicitada. Após a aprovação, a vulnerabilidade é encerrada.

Ao lidar com essas vulnerabilidades e implementar controles eficazes, as organizações podem reduzir significativamente o risco para suas operações e garantir a entrega oportuna dos serviços de negócios.

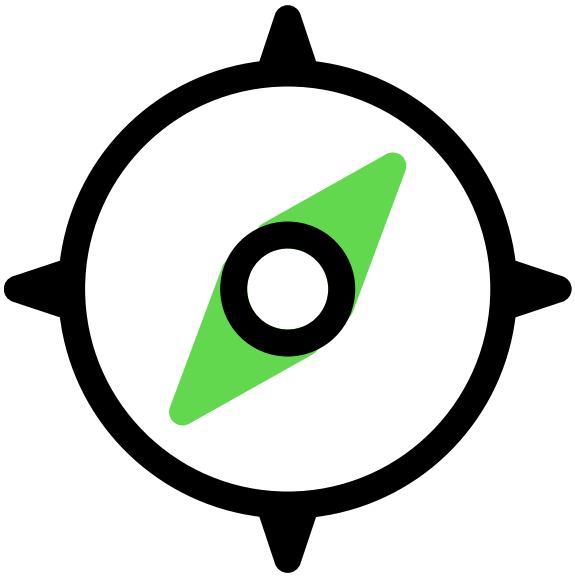
A partir da versão 19,0.x, o. Vulnerabilidade operacional o recurso está integrado ao Resiliência operacional aplicação por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

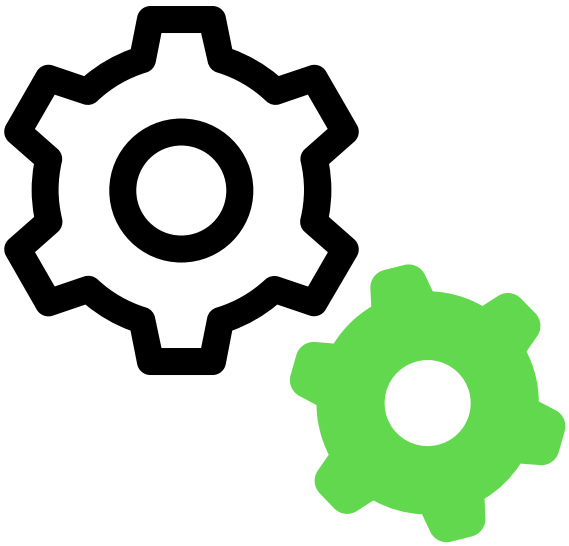
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre a vulnerabilidade operacional

Configurar



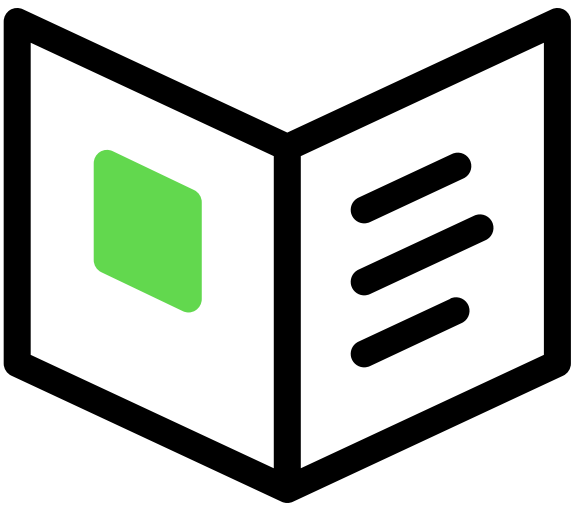
Configurar vulnerabilidade operacional

Gerenciar



Gerenciar vulnerabilidade operacional

Referência



Componentes instalados com vulnerabilidade operacional

Para identificar e resolver vulnerabilidades do processo operacional, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Relate uma vulnerabilidade operacional do Central do funcionário ou Espaço de resiliência operacional.
2. Identificar e vincular as áreas afetadas e relacionadas à vulnerabilidade operacional.
3. Gere tarefas de ação e solicite aprovação para elas.
4. Decida um plano de tratamento para lidar com a vulnerabilidade operacional e conduzir uma análise de causa raiz.
5. Adicione ou crie problemas relacionados à vulnerabilidade operacional.
6. Solicitar aprovação para e fechar a vulnerabilidade operacional.

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Vulnerabilidade operacional

. Vulnerabilidade operacional capacidade em Resiliência operacional capacita os usuários a sinalizar vulnerabilidades operacionais ou lacunas de funcionalidade críticas, interagir com as principais partes interessadas, analisar causas subjacentes e identificar soluções.

Usando Vulnerabilidade operacional, as equipes podem lidar com problemas decorrentes de violações, falhas de software ou violações. Os usuários podem enviar relatórios sobre vulnerabilidades operacionais por meio do Central do funcionário ou crie diretamente um relatório no Espaço de resiliência operacional.

Algumas vulnerabilidades operacionais típicas incluem as seguintes situações:

- Dados expostos do cliente
- Problemas de terceiros
- Defeitos de software
- Situações políticas ou ambientais

Benefícios do Vulnerabilidade operacional

. Vulnerabilidade operacional a capacidade oferece as seguintes vantagens para sua organização:

- Capacita os usuários de negócios a relatar discrepâncias, violações ou reclamações que precisam de atenção da equipe.
- Permite a criação de várias fontes, como avaliações de importância e tolerância a impacto, análises de cenário, autocertificações e serviços.
- Registra áreas organizacionais afetadas e relacionadas que exigem atenção, como entidades, locais, usuários e empresas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Facilita a colaboração entre as equipes para investigar, avaliar, coletar evidências, registrar observações e decidir respostas para revisão posterior.
- Permite o início de medidas corretivas e preventivas e conduz a análise de causa raiz para eliminar a origem da vulnerabilidade.

Definir vulnerabilidades técnicas e operacionais

Em uma organização, as vulnerabilidades operacionais podem ser categorizadas em grupos principais:

1. Vulnerabilidades técnicas: São lacunas, falhas ou fraquezas substanciais na infraestrutura DE TI de uma organização. Esta categoria inclui deficiências em protocolos de segurança, designs de sistema, controles internos ou práticas operacionais diárias.
2. Vulnerabilidades operacionais: Pertencem a fatores não relacionados À TI, ao processo ou externos que podem afetar as operações de uma organização. Normalmente, envolvem problemas com terceiros, instalações ou situações externas que evitem a detecção por ferramentas de verificação.

Fluxos de trabalho para Vulnerabilidade operacional

Resolvendo um Vulnerabilidade operacional envolve várias etapas principais:

1. Identificação: Reconhecer a lacuna operacional.
2. Avaliação: Avalie se a vulnerabilidade precisa ser resolvida. Essa avaliação, que pode ser feita uma vez ou repetidamente, envolve pesar os custos de reparo em relação à possível economia da correção do problema.
3. Tomada de decisão: Com base na avaliação, determine o curso de ação. Se a decisão for resolver a vulnerabilidade, conclua as seguintes tarefas:
   - Atribuição de tarefa: Atribua tarefas específicas aos indivíduos relevantes.
   - Conclusão e verificação: Depois que as tarefas forem concluídas, verifique se a vulnerabilidade foi resolvida.
4. Caminho alternativo como aceitação: Após a avaliação, a vulnerabilidade pode ser aceita como está. Nesse caso, nenhuma ação adicional é realizada e a vulnerabilidade é reconhecida e fechada.

Casos de uso para Vulnerabilidade operacional

As situações descritas nos exemplos a seguir demonstram vulnerabilidades operacionais. Esses problemas não podem ser detectados por scanners DE TI, mas podem ser identificados por especialistas no assunto. Representam pontos fracos ou lacunas nas operações diárias, como trabalhar com um terceiro específico ou depender de uma única instalação.

Cenários	Descrição
Trabalhar com terceiros ou depender de uma única instalação	Considere uma empresa terceirizar seus processos críticos para terceiros de uma região específica. Devido aos assuntos atuais, os terceiros são impedidos de fornecer os serviços e a empresa é impedida de receber serviços desta região.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários	Descrição
	Com o compromisso de entregar os serviços aos clientes, a empresa deve identificar um terceiro alternativo rapidamente para continuar as operações. A principal conclusão para a empresa é lidar com o risco de concentração de terceiros.
Vulnerabilidade não relacionada à TI que requer intervenção manual	Considere uma instituição financeira vital situada em um local distante. Se uma situação próxima colocar a área em risco, a equipe de gestão poderá identificar isso como uma vulnerabilidade. Isso serve como outro exemplo de uma vulnerabilidade não relacionada à TI que requer intervenção manual.

Para lidar com essas vulnerabilidades operacionais, uma organização pode investigar várias abordagens, como diversificação de terceiros em várias regiões ou movimentação de instalações financeiras. Para implementar essas soluções, uma organização normalmente executaria uma análise de custo-benefício, ponderando fatores como o custo de mitigação da vulnerabilidade operacional e se a solução é uma correção única, medida temporária ou solução permanente.

Emissão de relatórios Vulnerabilidade operacional

Qualquer Resiliência operacional o usuário da aplicação pode relatar uma vulnerabilidade operacional que precisa da atenção do Resiliência operacional equipe.

Usuários do Resiliência operacional o recurso pode relatar uma vulnerabilidade operacional usando uma das seguintes opções:

- Para criar uma vulnerabilidade operacional a partir do Central do funcionário, consulte Relatar vulnerabilidade operacional do Central do funcionário. O usuário deve ter Resiliência operacional função de usuário de negócios [sn_oper_res.operational_resiliência_business_user].
- Para criar uma vulnerabilidade operacional a partir do Vulnerabilidade operacional menu em Espaço de resiliência operacional, consulte Relate uma vulnerabilidade operacional a partir do módulo. O usuário deve ter Resiliência operacional função de gerente [sn_oper_res.operational_resiliência_manager].
- Para criar uma vulnerabilidade operacional a partir dos registros no Espaço de resiliência operacional, consulte os seguintes tópicos:
  - Relate uma vulnerabilidade operacional da avaliação de importância
  - Relate uma vulnerabilidade operacional a partir da análise de cenário
  - Relate uma vulnerabilidade operacional no módulo de autocertificação
  - Relate uma vulnerabilidade operacional a partir do registro de serviço

Estados da vulnerabilidade

Um registro de vulnerabilidade operacional passa pelos seguintes estados de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de um registro de vulnerabilidade

Estados	Descrição
Novo	A vulnerabilidade foi aberta e está na fase inicial de revisão.
Avaliação	A vulnerabilidade está sendo avaliada para determinar o curso de ação apropriado.
Tratamento	A vulnerabilidade está sendo investigada ativamente para coletar informações e evidências. O curso de ação e tratamento está sendo decidido.
Aprovação pendente	A vulnerabilidade está sendo trabalhada para encontrar uma resolução.
Aprovado	Uma revisão da vulnerabilidade está sendo feita depois que ela é resolvida.
Encerrado	A vulnerabilidade está fechada e não está mais ativa.
Cancelado	A vulnerabilidade foi cancelada e não está mais sendo perseguida.

Notificações por e-mail para as vulnerabilidades

Quando a vulnerabilidade é atribuída aos usuários, eles recebem notificações por e-mail informando-os sobre os detalhes da vulnerabilidade, as próximas ações e os prazos. As notificações por e-mail são enviadas para os seguintes usuários:

1. Quando a vulnerabilidade é atribuída a um analista ou usuário, eles recebem as notificações por e-mail.
2. Quando a vulnerabilidade é aprovada ou rejeitada, o analista recebe a notificação por e-mail.
3. Quando a vulnerabilidade é cancelada, o aprovador, o solicitante, o analista e as pessoas na lista de observação recebem as notificações por e-mail.

Relatar vulnerabilidade operacional do Central do funcionário

Relate uma vulnerabilidade operacional do Central do funcionário. Qualquer funcionário ou usuário pode relatar as vulnerabilidades operacionais e reclamações diretamente às equipes de suporte para uma resposta rápida. O usuário no grupo de atribuição pode atribuir um analista para a vulnerabilidade operacional. Relatar os problemas ajuda a reduzir e evitar perdas em tempo hábil.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.operational_resiliência_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma vulnerabilidade operacional é relatada, ela é aberta no **Novo** estado, marcando o início de sua revisão inicial.

Procedimento

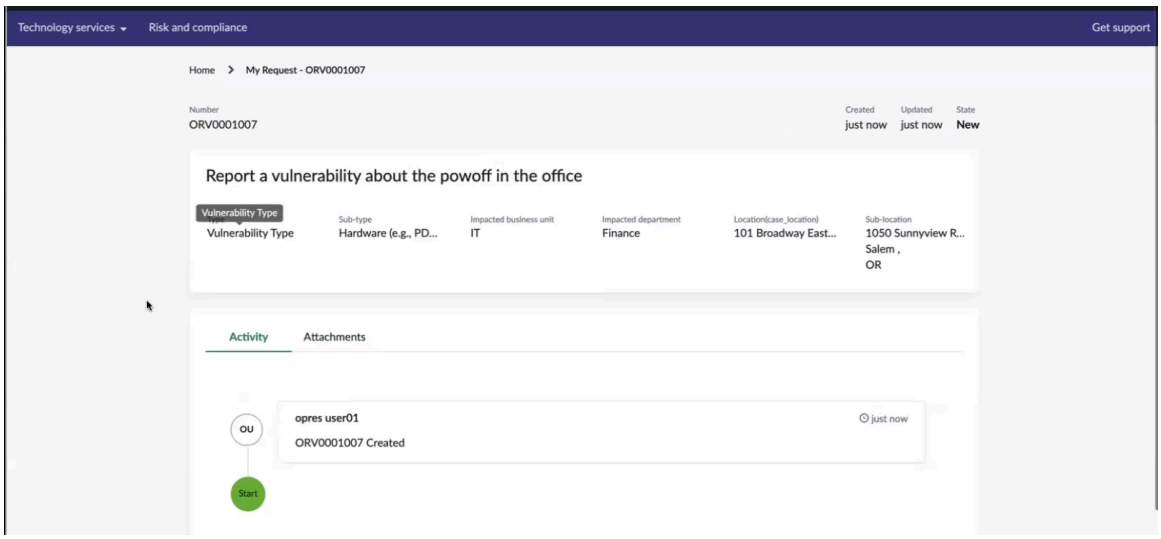
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Risco e conformidade** guia.
3. Em Tópicos de risco e conformidade, selecione Resiliência operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Relatar vulnerabilidade operacional** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Consulte Relatório de vulnerabilidade operacional para obter uma explicação de cada campo.
6. Para fornecer material de apoio ou evidência, selecione **Adicionar anexos** .
7. Para salvar detalhes da vulnerabilidade como rascunho, selecione **Salvar como rascunho** .
8. Selecione **Enviar**.

A vulnerabilidade é mostrada no exemplo a seguir.



Relatório de vulnerabilidade operacional

No formulário Relatar vulnerabilidade operacional, preencha os campos.

Relatório de vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Título	Nome da vulnerabilidade. Por exemplo, Dados do cliente comprometidos devido a malware .
Descrição	Breve descrição da vulnerabilidade.
Tipo de vulnerabilidade	Natureza ou tipo da vulnerabilidade. Este campo é definido automaticamente como **Tipo de vulnerabilidade** .
Sub-type	Subtipo da vulnerabilidade. Por exemplo, **Perda de documentação** .
Data da ocorrência	Data em que ocorreu a vulnerabilidade. Por exemplo, a vulnerabilidade pode ter ocorrido em 21 de março de 2024.
Data da descoberta	Data em que a vulnerabilidade foi descoberta por você. Por exemplo, a vulnerabilidade pode ter ocorrido em 21 de março de 2024, mas foi descoberta somente em 21 de maio de 2024.
Origem primária	
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pela vulnerabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Departamento afetado	Departamento afetado pela vulnerabilidade.
Local da ocorrência	Local da ocorrência da vulnerabilidade. Por exemplo, o local é **Japão** .
Sublocal	Sublocalização da ocorrência da vulnerabilidade. Por exemplo, a sublocalização da vulnerabilidade é **Tóquio** .
Área relacionada	
Origem	Origem da vulnerabilidade. Por exemplo, Manual, Análise de importância e impacto, Serviço.
Tabela de origem	Tabela que indica a origem da vulnerabilidade.
Registro de origem	Nome do registro de origem da vulnerabilidade. Este campo não é exibido somente quando a origem é **Manual** .
Adicionar anexos	Anexos da vulnerabilidade. Você pode escolher um arquivo ou arrastá-lo para que ele seja anexado ao formulário.

Atribua a vulnerabilidade relatada a um analista

Atribua uma vulnerabilidade relatada a um analista no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Administradores do Espaço de resiliência operacional pode atribuir uma vulnerabilidade relatada a um analista na aplicação.

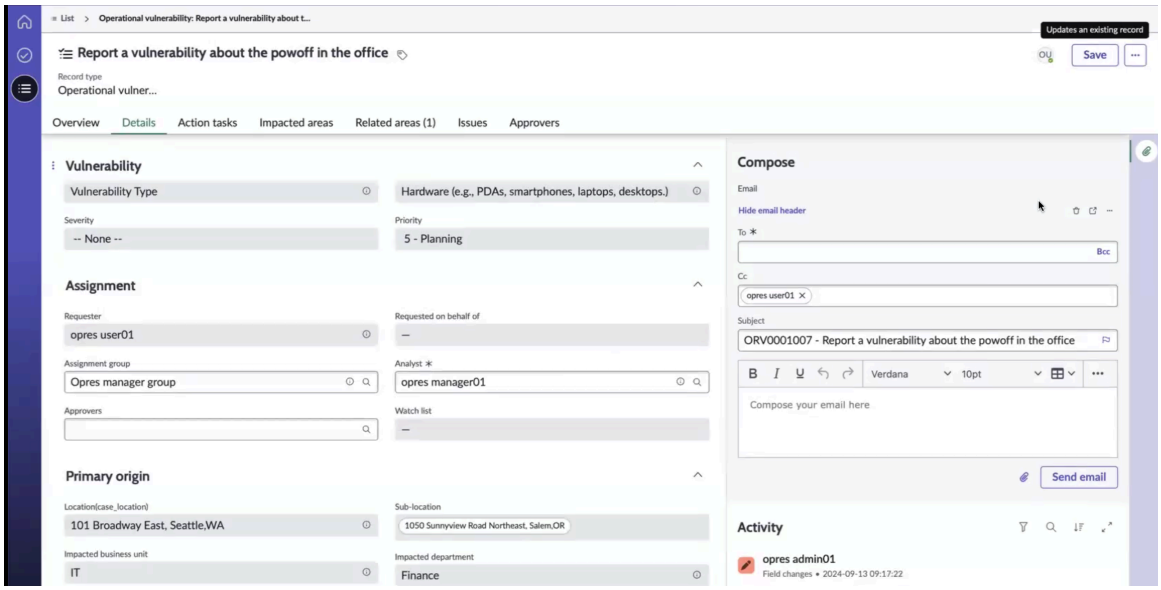
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Vulnerabilidades operacionais não atribuídas**.
2. Selecione a vulnerabilidade relatada na lista.
3. Atribua-o a um analista.

   Os detalhes no formulário são mostrados no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Save** (Salvar).

Relate uma vulnerabilidade operacional a partir do módulo

Relate uma vulnerabilidade operacional do Vulnerabilidade operacional do Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma vulnerabilidade operacional é relatada, ela é aberta no **Novo** estado, marcando o início de sua revisão inicial.

Os usuários da vulnerabilidade operacional estão listados na seção Atribuição no formulário e podem encontrar suas tarefas se seus nomes estiverem listados em qualquer um dos seguintes campos:

- . Vulnerabilidade operacional o registro é atribuído à pessoa que relata a vulnerabilidade. O nome da pessoa é listado em **Solicitante** e. **Analista** campos. O analista recebe uma notificação quando a vulnerabilidade é atribuída a ele.
- Normalmente, Resiliência operacional administradores e Resiliência operacional os gerentes fazem parte do grupo de atribuição. Os nomes dos grupos são listados em **Grupo de atribuição** campo.
- O solicitante pode relatar a vulnerabilidade em nome de alguém selecionando a pessoa em **Solicitado em nome de** campo.
- O solicitante pode adicionar um ou mais aprovadores da vulnerabilidade no **Aprovadores** campo. Os aprovadores recebem uma notificação quando a vulnerabilidade é movida para **Aprovação pendente** estado.
- O solicitante pode adicionar uma ou mais pessoas à lista de observação da vulnerabilidade no **Lista de observação** campo.
- O solicitante da vulnerabilidade e as pessoas nos campos Lista de observação e Solicitado em nome de não recebem notificações quando uma vulnerabilidade é atribuída a eles.

Tradução automática

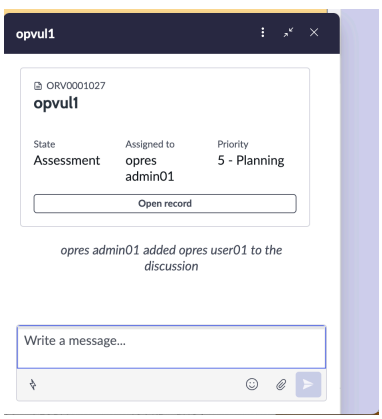
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o nome e a descrição do Vulnerabilidade operacional registro.
4. No formulário Novo registro de Vulnerabilidade, preencha os campos.
   Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional.
5. Selecione a decisão de tratamento da vulnerabilidade.
   Para tomar decisões para o tratamento, você pode usar uma das seguintes opções:
   - **Aceitar**
   - **Evitar**
   - **Mitigar**
   - **Transferência**
   - **Nenhum(a)**
6. Selecione **Enviar**.
   . Vulnerabilidade operacional o registro é atribuído ao solicitante e ao analista por padrão. O solicitante é uma pessoa que relata a vulnerabilidade. Um analista é uma pessoa que analisa e trabalha na vulnerabilidade.
7. Para atualizar o estado da vulnerabilidade, selecione **Atualizar estado** .
8. Para salvar a vulnerabilidade, selecione **Salvar** .
9. Para exibir os dados de relacionamento da vulnerabilidade, selecione **vista de 360 graus** .
10. Para iniciar uma discussão na barra lateral, selecione **Discutir** .

Campo	Descrição
Adicionar participantes	Adicione os participantes à discussão sobre a vulnerabilidade. Você pode adicionar os usuários que têm acesso ao registro.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Digite uma mensagem para os participantes.
Selecione Iniciar Discussão.	Inicie uma discussão na barra lateral sobre a vulnerabilidade com os participantes.

A discussão da barra lateral é exibida conforme mostrado no exemplo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Nova discussão criada também é exibida no painel Atividade do registro.

11. Para exportar os detalhes da vulnerabilidade no formato PDF, selecione **Exportar PDF** , Selecione o modelo a ser exportado, como Modelo de vulnerabilidade operacional, e selecione **Exportação** .
O relatório em PDF é gerado e exibido na seção Anexos do painel Atividade no registro.
12. Para criar um rascunho de e-mail do registro de vulnerabilidade, selecione **Compor e-mail** insira os detalhes e selecione **Salvar** .
Você pode inserir os detalhes do rascunho de e-mail no registro. Você pode salvar e exibir os detalhes de e-mail, destinatários de rascunho de e-mail e anexos de rascunho de e-mail nas respectivas listas relacionadas.
13. Para excluir o registro de vulnerabilidade, selecione **Excluir** .

Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

No formulário Criar nova vulnerabilidade operacional, preencha os campos.

Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Número	Número da vulnerabilidade. Esse campo é definido automaticamente.
Nome	Nome da vulnerabilidade. Por exemplo, Vulnerabilidade ambiental .
Descrição	Descrição da vulnerabilidade.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da vulnerabilidade. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Tipo	Natureza ou tipo da vulnerabilidade. Este campo é definido automaticamente como **Tipo de vulnerabilidade** .
Gravidade	Gravidade da vulnerabilidade. As opções são: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto** • **Crítico**
Sub-type	Subtipo de vulnerabilidade. Por exemplo, **Perda de documentação** .
Prioridade	Prioridade da vulnerabilidade. As opções são: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento** • **Nenhum(a)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
	Nota: O valor padrão neste campo é definido como **Planejamento** .
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso. Somente as entidades identificadas nas áreas afetadas estão disponíveis para seleção como a entidade primária.
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas impactadas.
Informações pessoais	
Contém informações pessoais	Campo para decidir se a violação contém informações pessoais. As opções são: • **A ser decidido** : Selecione esta opção se você não tiver certeza se a violação tem informações pessoais. • **Sim** : Selecione esta opção se a violação tiver informações pessoais. • **Não** : Selecione esta opção se a violação não tiver informações pessoais.
Número de pessoas afetadas	Número de pessoas afetadas pelo caso.
Categorias de titulares de dados/pessoas afetadas	Defina quem é afetado pelo caso. As opções são: • **Clientes** • **Funcionários**
Atribuição	
Solicitante	Pessoa que relatou a vulnerabilidade.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído ao caso. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de caso durante a configuração.
Aprovadores	Aprovadores da vulnerabilidade.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa em nome da qual você criou a vulnerabilidade.
Analista	Analista que analisará e trabalhará na vulnerabilidade. O analista faz parte do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Pessoas que devem estar cientes da vulnerabilidade.
Origem primária	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Local	Local onde ocorreu a vulnerabilidade. Por exemplo, o local é **Japão** .
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pela violação.
Sublocal	Sublocalização da ocorrência da vulnerabilidade. Por exemplo, o sublocal é **Tóquio** .
Origem	Origem da criação da vulnerabilidade. Este campo é definido automaticamente como **Manual** quando a vulnerabilidade operacional é criada manualmente. Se a vulnerabilidade operacional for relatada a partir do Central do funcionário, o campo exibe a origem como **Central do funcionário** . . Resiliência operacional o gerente pode atualizar a origem ou adicionar a nova origem à área relacionada.
Departamento afetado	Departamento afetado pela vulnerabilidade. As opções são: • **Finanças** • **RH** • **IT** • **Marketing** • **Vendas**
Tabela de origem	Tabela de origem da qual a vulnerabilidade é criada.
Registro de origem	Registro de origem do objeto de origem de onde a vulnerabilidade é criada. Por exemplo, se a vulnerabilidade for relatada a partir de eventos de risco, este campo exibirá o nome do evento de risco do qual a vulnerabilidade foi relatada.
Agendamento	
Data da ocorrência	Data em que a vulnerabilidade ocorreu. Por exemplo, a vulnerabilidade pode ter ocorrido em 18-02-2024.
Data da descoberta	Data em que a vulnerabilidade foi descoberta por você. Por exemplo, a vulnerabilidade pode ter ocorrido em 18-02-2024, mas foi descoberta pelo usuário somente em 12-03-2024.
Prazo	Data em que a vulnerabilidade vence.
Data de fechamento	Data em que a vulnerabilidade foi encerrada.
Data relatada	Data em que a vulnerabilidade é relatada.
Data de início da avaliação	Data de início da avaliação ou data em que a vulnerabilidade foi analisada.
Data de início da aprovação pendente	Data em que a vulnerabilidade foi resolvida.
Data de aprovação	Data de revisão pós-caso da vulnerabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional

Campo	Descrição
Descobertas	
Tratamento	Decisão tomada para o tratamento. As opções são: • **Aceitar** • **Evitar** • **Mitigar** • **Transferência** • **Nenhum(a)**
Análise de causa raiz	
Causa raiz	Causa primária da ocorrência da vulnerabilidade.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre a vulnerabilidade.
Comentários (visíveis para o cliente)	Informações adicionais sobre a vulnerabilidade para os clientes.
E-mail	Opção para compor um e-mail sobre a vulnerabilidade para as partes interessadas.
Anexos	Opção para anexar o PDF da vulnerabilidade.
Tarefas de ação	Tarefas de ação associadas à vulnerabilidade.
Origem primária	Origem primária da vulnerabilidade.
Áreas afetadas	Áreas afetadas relacionadas à vulnerabilidade.
Problemas	Problemas relacionados à vulnerabilidade.
Aprovadores	Aprovadores da vulnerabilidade.

Relate uma vulnerabilidade operacional da avaliação de importância

Relate uma vulnerabilidade operacional da avaliação de importância e impacto no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um Vulnerabilidade operacional no registro de avaliação, você pode usar Vulnerabilidade operacional lista relacionada nesses registros. Este exemplo mostra a criação de uma vulnerabilidade a partir do registro de avaliação de importância e tolerância a impacto. Quando você associa um registro de avaliação ao Vulnerabilidade operacional, a área relacionada da vulnerabilidade é exibida na lista relacionada Áreas relacionadas.

Quando uma vulnerabilidade é relatada, ela é aberta no **Novo** estado, marcando o início de sua revisão inicial.

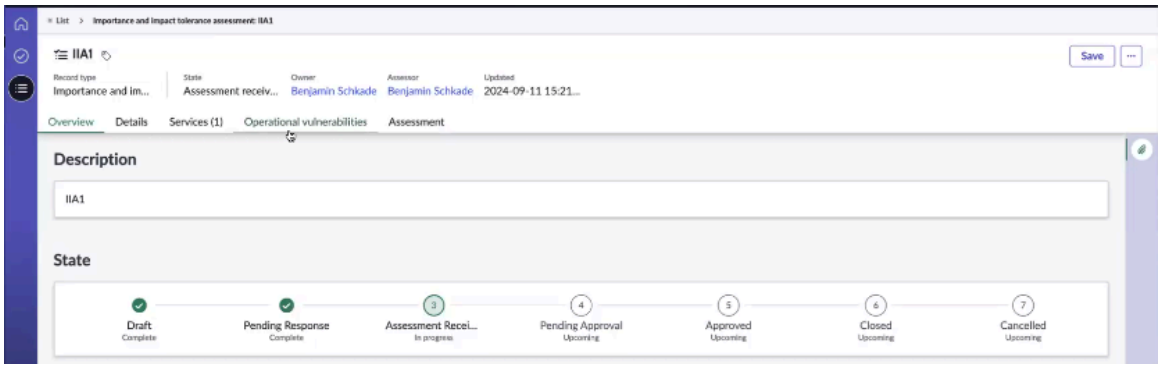
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Avaliação da importância e da tolerância ao impacto**.
   Uma lista das avaliações disponíveis é exibida.
2. Selecione uma avaliação na lista.
   O registro de avaliação de tolerância de importância e impacto com a lista relacionada a vulnerabilidades operacionais é exibido.
3. Verifique o estado da avaliação de importância e tolerância ao impacto.

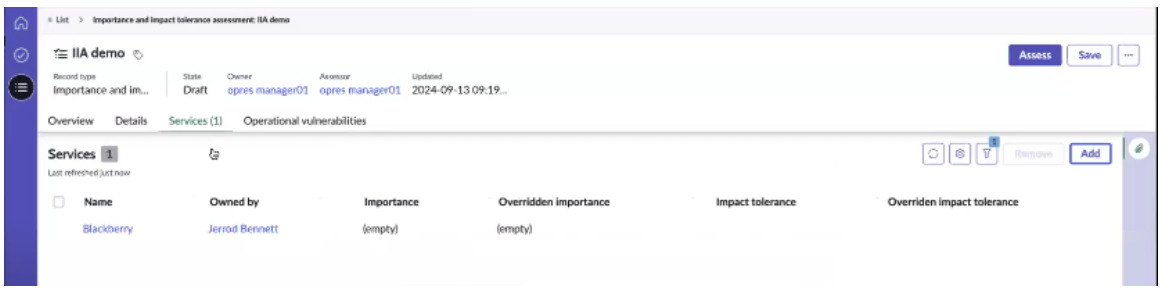
   Se o estado estiver em **Avaliação recebida** estado, você não pode adicionar uma vulnerabilidade nesta fase, conforme mostrado no exemplo. Você pode adicionar ou remover a vulnerabilidade antes que ela esteja em **Avaliação recebida** estado.



   Você pode criar um registro de avaliação de tolerância de importância e impacto e adicionar uma vulnerabilidade.

4. Crie um registro de avaliação de tolerância de importância e impacto e salve-o.
5. Adicione um serviço ao registro de avaliação de importância e tolerância ao impacto.

   O registro de serviço é mostrado no exemplo.



   Quando o serviço é adicionado ao registro de avaliação de importância e tolerância ao impacto, você pode adicionar a vulnerabilidade operacional e o. **Novo** O botão é exibido na lista relacionada de vulnerabilidades operacionais.

6. Selecione **Novo** Na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e adicione uma vulnerabilidade operacional.
7. No formulário Novo registro de Vulnerabilidade, preencha os campos.

   A origem da vulnerabilidade é a importância e a avaliação de tolerância ao impacto. Portanto, o. **Origem** O campo no formulário mostra a origem como importância e avaliação de impacto e **Tabela de origem** O campo no formulário mostra a tabela como avaliação de importância e tolerância a impacto.

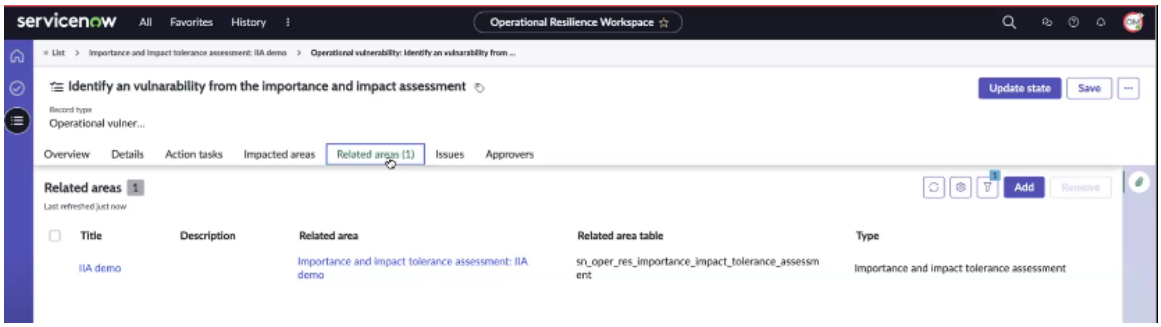
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional.

8. Selecione **Save** (Salvar).

O registro de Vulnerabilidade é salvo. Quando você associa a avaliação de importância e tolerância a impacto à vulnerabilidade, a área relacionada é criada conforme mostrado no exemplo.



Você pode adicionar outra área relacionada à vulnerabilidade.

Relate uma vulnerabilidade operacional a partir da análise de cenário

Relate uma vulnerabilidade operacional a partir da análise de cenário no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Análises de cenários**.
   Uma lista das análises de cenário disponíveis é exibida.
2. Selecione um registro de análise de cenário na lista.
   Se você criar um registro de análise de cenário e salvá-lo, a lista relacionada de vulnerabilidades operacionais será exibida.
   O registro de análise de cenário com a lista relacionada de vulnerabilidades operacionais é exibido.
3. Verifique o estado do registro de análise de cenário.

   Se a análise de cenário estiver em **Aprovação de análise pendente** estado, você não pode adicionar ou remover uma vulnerabilidade nesta fase.

4. Selecione **Novo** Na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e adicione uma vulnerabilidade operacional.
5. No formulário Novo registro de Vulnerabilidade, preencha os campos.

   A origem da vulnerabilidade é a análise de cenário. Portanto, o. **Origem** O campo no formulário mostra a origem como análise de cenário e **Tabela de origem** O campo no formulário mostra a tabela como análise de cenário. . **Tabela de origem** o campo é preenchido automaticamente.

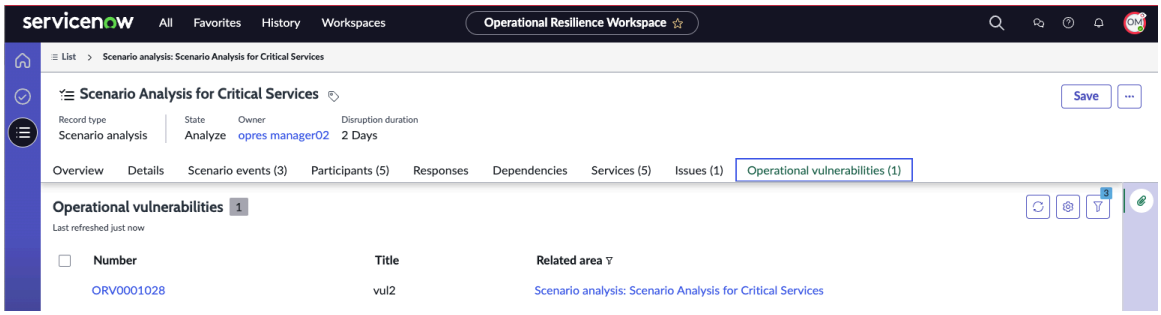
   Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra como o registro de análise de cenário é exibido na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e no Vulnerabilidade operacional Está associado à análise de cenário para serviços críticos.



7. Selecione **Save** (Salvar).

   O registro de análise de cenário é salvo.

Relate uma vulnerabilidade operacional no módulo de autocertificação

Relatar um Vulnerabilidade operacional Do módulo Autocertificação no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Autocertificações**.
   Uma lista de Autocertificações disponíveis é exibida.
2. Selecione um registro de autocertificação na lista.
   Se você criar um registro de autocertificação e salvá-lo, a lista relacionada de vulnerabilidades operacionais será exibida.
   O registro de autocertificação com a lista relacionada de vulnerabilidades operacionais é exibido.
3. Verifique o estado do registro de autocertificação.

   Se a autocertificação estiver em **Certificação recebida** estado, você não pode adicionar ou remover uma vulnerabilidade nesta fase.

4. Adicione um serviço ao registro de autocertificação.
5. Abra o registro de serviço e selecione **Mais** e adicione **Vulnerabilidades operacionais** lista relacionada.
6. Selecione **Novo** Na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e adicione uma vulnerabilidade operacional.
7. No formulário Novo registro de Vulnerabilidade, preencha os campos.

   A origem da vulnerabilidade é a autocertificação. Portanto, o. **Origem** O campo no formulário mostra a origem como Autocertificação e **Tabela de origem** O campo no formulário mostra a tabela como Autocertificação. . **Tabela de origem** o campo é preenchido automaticamente.

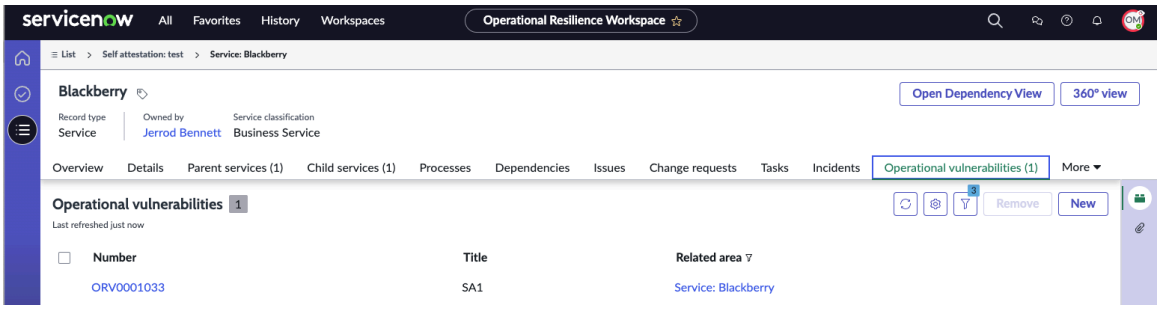
   Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra como o registro de autocertificação é exibido na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e no Vulnerabilidade operacional Está associado à Autocertificação de serviços críticos.



9. Selecione **Save** (Salvar).

   O registro de autocertificação é salvo.

Relate uma vulnerabilidade operacional a partir do registro de serviço

Relate uma vulnerabilidade operacional a partir do registro de serviço disponível na lista de Autocertificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Autocertificações**.
   Uma lista de Autocertificações disponíveis é exibida.
2. Selecione e abra um registro de serviço na lista.
3. Selecione **Mais** e adicione **Vulnerabilidades operacionais** lista relacionada.
4. Selecione **Novo** Na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e adicione uma vulnerabilidade operacional.
5. No formulário Novo registro de Vulnerabilidade, preencha os campos.

   A origem da vulnerabilidade é o serviço selecionado. Portanto, o. **Origem** O campo no formulário mostra a origem como Serviço e **Tabela de origem** O campo no formulário mostra a tabela como Serviço. . **Tabela de origem** o campo é preenchido automaticamente.

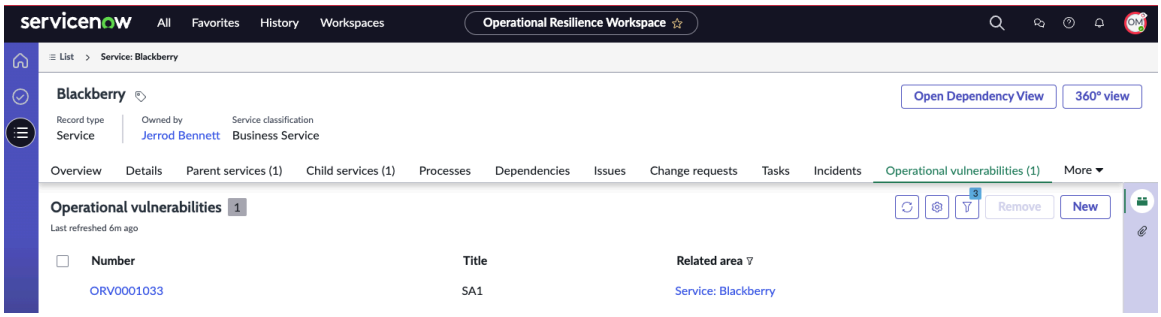
   Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar nova vulnerabilidade operacional.

6. Selecione **Save** (Salvar).

   O exemplo a seguir mostra como o registro de serviço é exibido na lista relacionada Vulnerabilidades operacionais e na área relacionada do Vulnerabilidade operacionalÉ um serviço BlackBerry.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **Save** (Salvar).

O registro de serviço é salvo.

Adicione a origem primária

Adicione uma origem primária de uma vulnerabilidade operacional em seu registro. Quando a origem primária da vulnerabilidade operacional é especificada, suas dependências ascendentes são incluídas automaticamente nas áreas afetadas. Ele permite que você exiba a vulnerabilidade operacional de todas as perspectivas afetadas. A origem é adicionada automaticamente como a origem primária no **Origem primária** guia.

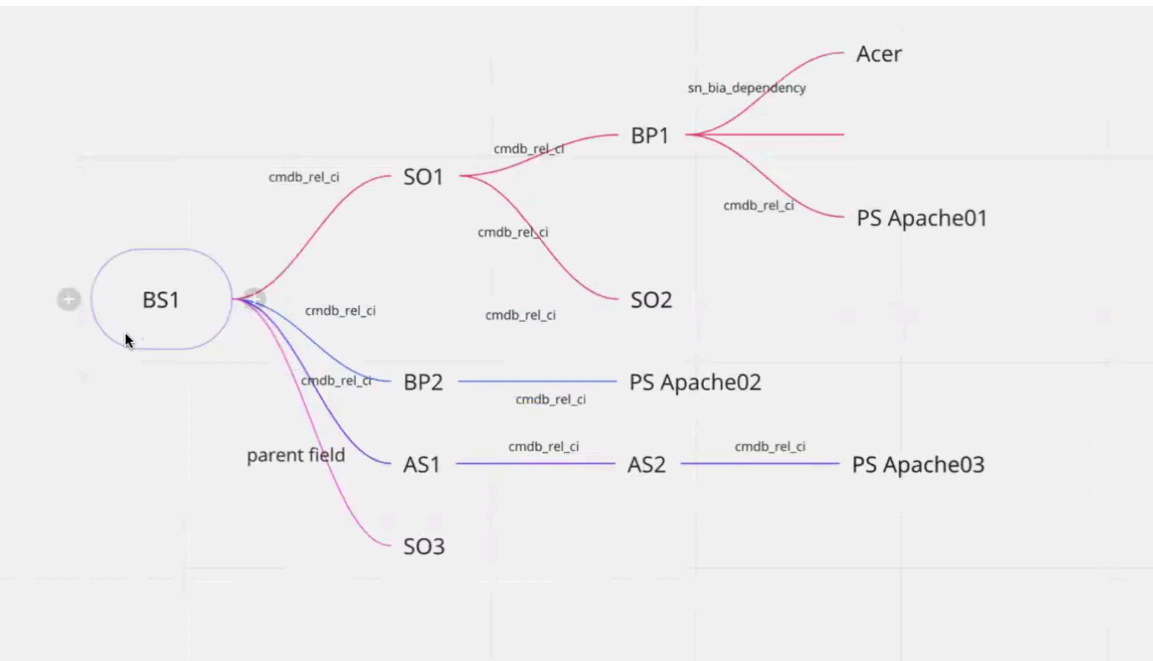
Antes de Iniciar

Função necessária: Analista atribuído à vulnerabilidade operacional

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão 20,1.x, o. Resiliência operacional o aplicativo oferece suporte ao mais recente Modelo de dados de serviço comum(CSDM). A funcionalidade aprimorada oferece suporte ao acúmulo de dependências.

Considere o exemplo a seguir em que os relacionamentos são configurados entre objetos.



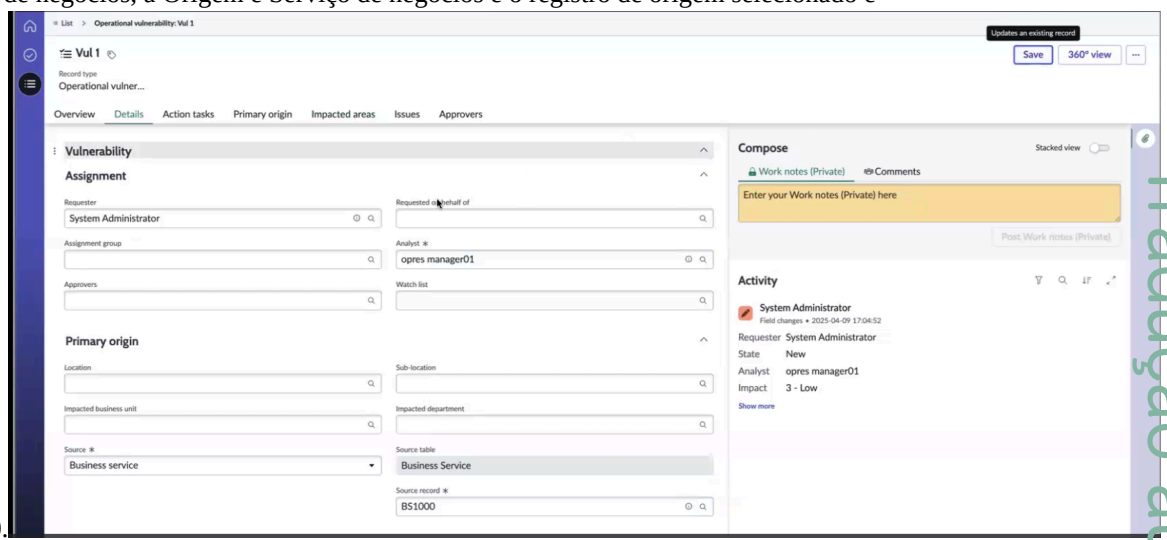
Se você tiver um processo de negócios BP1 conforme mostrado no diagrama de relacionamento, ele terá a oferta de serviço SO1 e o serviço de negócios BS1 como relacionamentos ascendentes. Com a funcionalidade aprimorada, adicionar BP1 como uma vulnerabilidade operacional inclui automaticamente SO1 e BS1 nas áreas afetadas, que são exibidas na guia Áreas afetadas do registro de vulnerabilidade operacional.

Tradução automática

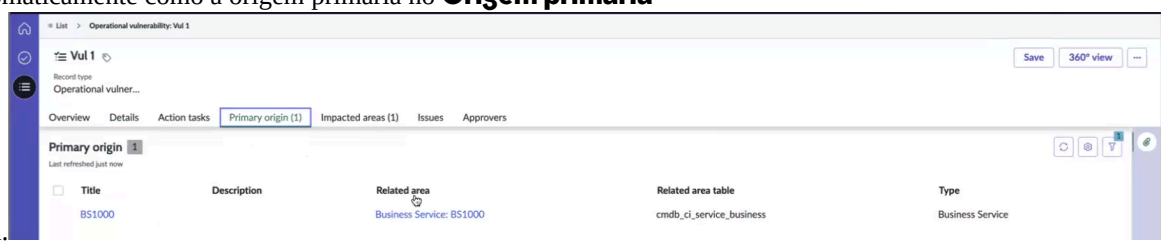
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

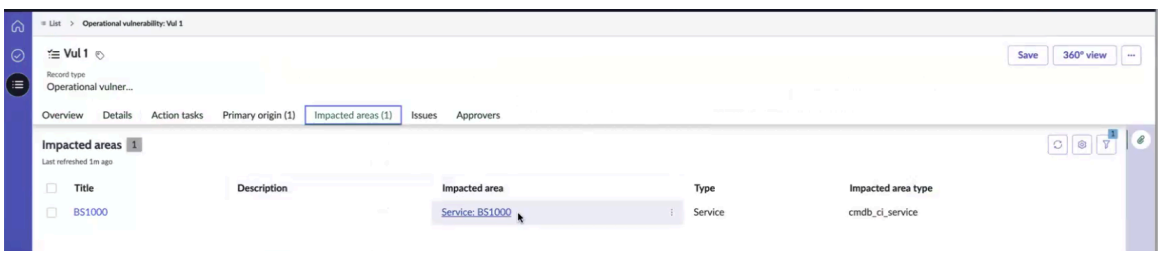
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Abra a vulnerabilidade para a qual você deseja adicionar a área relacionada.
3. Atualize a origem no **Origem** campo.
4. Atualize o registro de origem no **Registro de origem** Campo na seção Origem primária do **Detalhes** e selecione **Salvar** .
   Se você adicionar a origem no **Origem** e o registro de origem no **Registro de origem** Campo na seção Origem primária do **Detalhes** , o sistema edita automaticamente a origem primária e a exibe no **Origem primária**guia. No exemplo a seguir, a Tabela de origem é Serviço de negócios, a Origem é Serviço de negócios e o registro de origem selecionado é BS1000.



Como mostrado no exemplo, o registro de origem BS1000 é atualizado automaticamente como a origem primária no **Origem primária** guia.



Adicionar a origem primária adiciona automaticamente suas dependências ascendentes às áreas afetadas, conforme mostrado no exemplo. A vulnerabilidade operacional pode ser vista em toda a área afetada.



Por exemplo, você estabelece um relacionamento de um serviço de negócios para uma oferta de serviço e da oferta de serviço para um processo de negócios (BS - SO - BP), em que SO é a entidade descendente de BS e BP é a entidade descendente de SO. Em **Origem primária** Da vulnerabilidade operacional, se você buscar o processo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

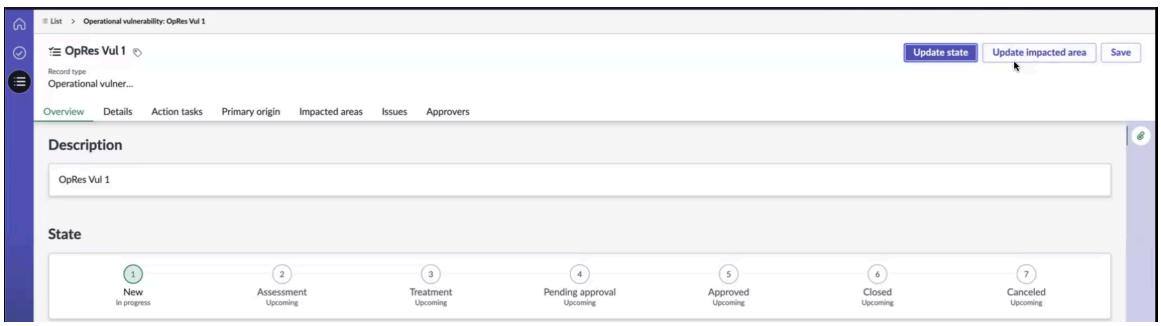
de negócios (BP), ele adicionará automaticamente suas dependências ascendentes, conforme mostrado nos exemplos.



Nota: Quando o trabalho agendado é executado, as vulnerabilidades operacionais são coletadas e mostradas na seção de sinalizadores vermelhos da página inicial.

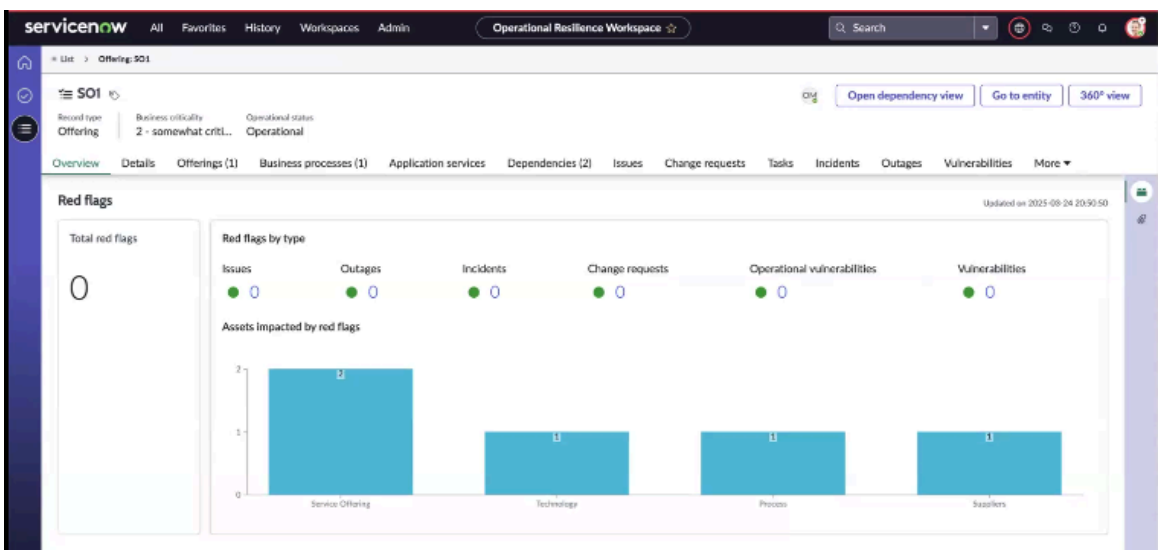
5. Em **Origem primária** , selecione **Adicionar** .

Você pode adicionar a origem primária da vulnerabilidade operacional.



Quando você adiciona a origem primária da vulnerabilidade operacional, suas áreas afetadas com entidades ascendentes são atualizadas no **Áreas afetadas** guia.

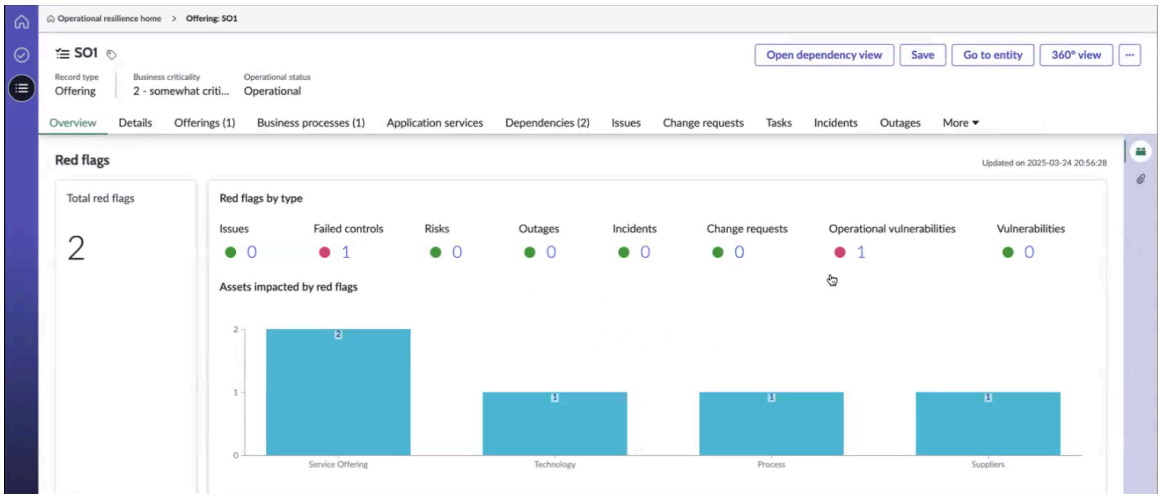
. *Calculate red flags for CSDM and dependencies*o trabalho agendado é executado, as áreas afetadas atualizadas e a contagem de vulnerabilidades operacionais são atualizadas no painel.



Por exemplo, quando as áreas afetadas na vulnerabilidade operacional são atualizadas, a contagem de vulnerabilidades operacionais na página de visão geral do SO1 é 0 antes da execução do trabalho agendado. Depois de executar o trabalho agendado, a contagem de vulnerabilidades operacionais na página de visão geral do SO1 é atualizada para 1. Isso garante que os dados atualizados sejam refletidos imediatamente no Resiliência operacional painel.

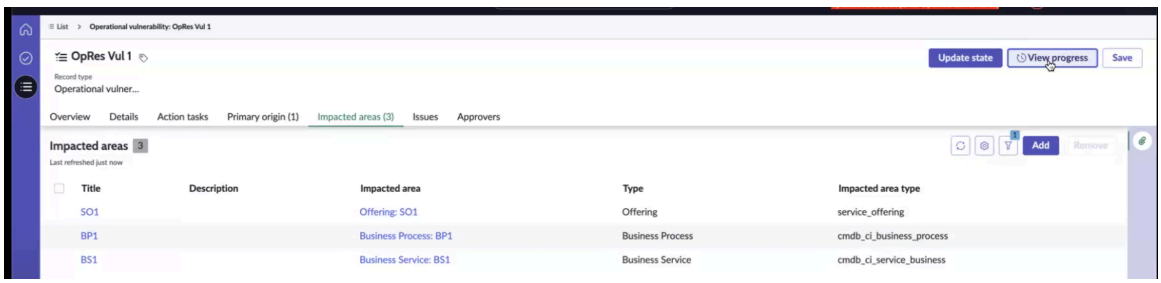
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Para atualizar as áreas afetadas para uma origem primária da vulnerabilidade operacional, selecione **Área afetada atualizada** .
   A aplicação busca as áreas afetadas para a origem primária.
7. Para exibir o status dos ativos ascendentes carregados da origem primária, selecione **Exibir andamento** Ação de IU.

   . Resiliência operacional o administrador ou gerente pode exibir o andamento ao adicionar os ativos afetados às vulnerabilidades operacionais. Os ativos são listados em **Áreas afetadas** conforme mostrado no exemplo.



Formulário Origem primária

No formulário Origem primária, preencha os campos.

Formulário Origem primária

Campo	Descrição
Título	Título da área relacionada.
Descrição	Breve descrição das áreas relacionadas.
Área relacionada	Áreas relacionadas à vulnerabilidade ou evento relatado. Este campo está disponível somente quando um valor é selecionado em **Tipo de área relacionada** .
Tabela da área relacionada	Tabela associada à área relacionada. Por exemplo, sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment.
Tipo	Tipo da área relacionada. Por exemplo, qualquer evento de risco relacionado. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Origem primária

Campo	Descrição
	• **Citação** • **Política** • **Objetivo de controle** • **Evento de risco**

Adicione a área afetada

Adicione uma área afetada ou um objeto ao registro de vulnerabilidade operacional no Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma área afetada é adicionada à vulnerabilidade, seu estado é atualizado para **Novo (em andamento)** conforme mostrado na **Visão geral** do registro de vulnerabilidade.

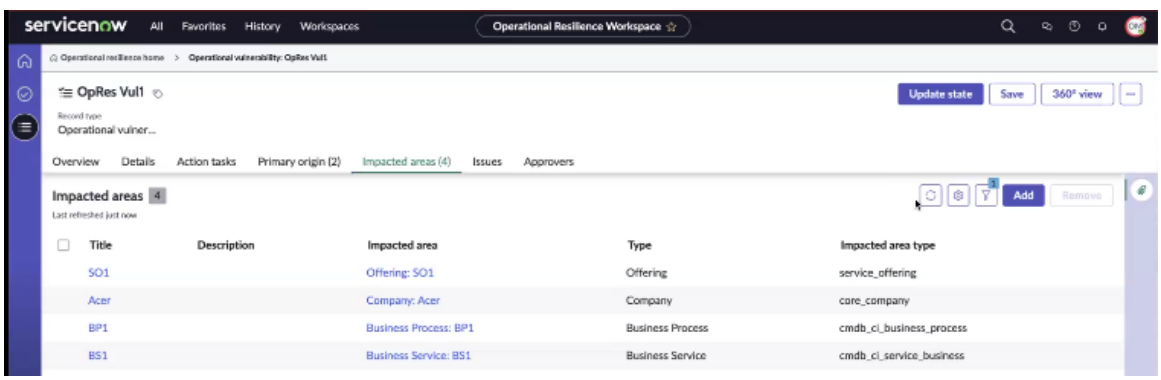
A partir da versão 20,1.x, o. Resiliência operacional o aplicativo oferece suporte ao mais recente Modelo de dados de serviço comum(CSDM). A funcionalidade aprimorada oferece suporte ao acúmulo de dependências.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Abra a vulnerabilidade para a qual você deseja adicionar uma área afetada.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Área afetada, preencha os campos.
   Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário de área afetada.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: O administrador operacional pode exibir o andamento da adição de ativos afetados às vulnerabilidades operacionais e também pode mudar a ordem das dependências.

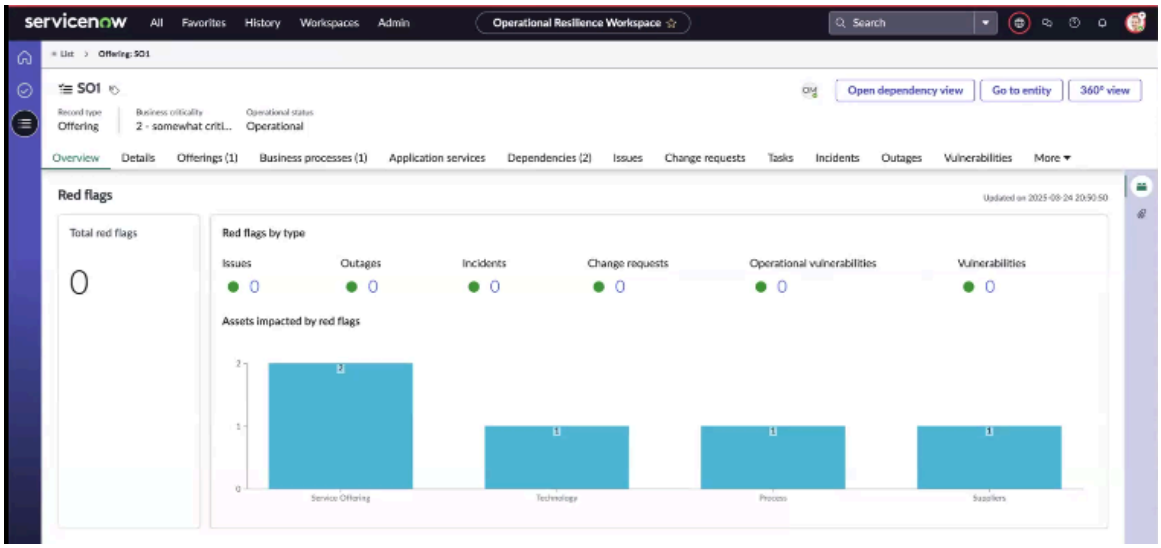
Quando você adiciona a origem primária da vulnerabilidade operacional, suas áreas afetadas com entidades ascendentes são atualizadas no **Áreas afetadas** guia.



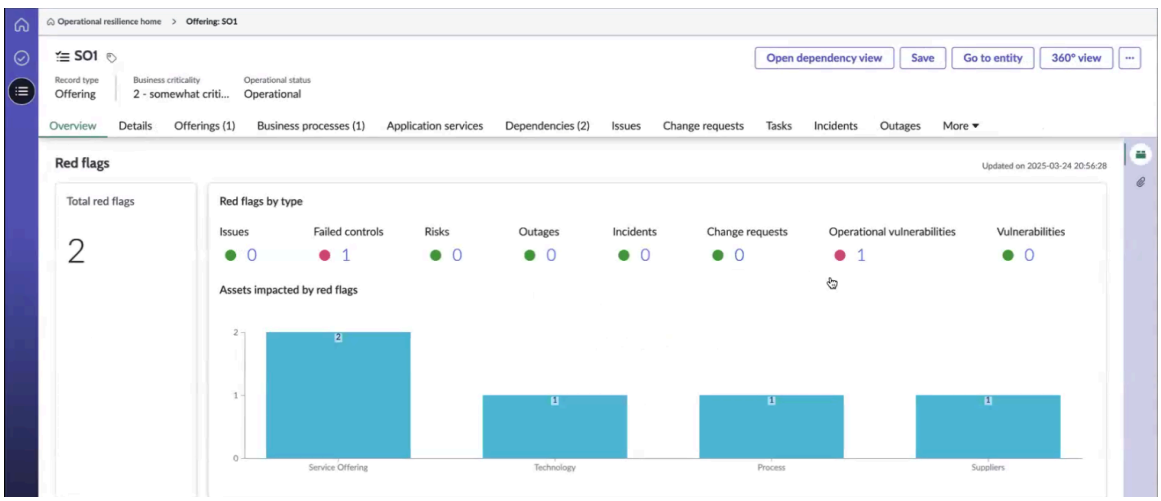
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o trabalho agendado é executado, as áreas afetadas atualizadas e a contagem geral de vulnerabilidades operacionais são refletidas no painel.



Por exemplo, quando as áreas afetadas na vulnerabilidade operacional são atualizadas, a contagem de vulnerabilidades operacionais na página de visão geral do SO1 permanece em 0 antes da execução do trabalho agendado.



Depois de executar o trabalho agendado, a contagem de vulnerabilidades operacionais na página de visão geral do SO1 é atualizada para 1. Isso garante que os dados atualizados sejam refletidos imediatamente no Resiliência operacional painel.

Formulário de área afetada

No formulário Área afetada, preencha os campos.

Formulário de área afetada

Campo	Descrição
Título	Título da área afetada.
Descrição	Breve descrição das áreas ou objetos afetados.
Área afetada	Áreas ou objetos afetados pela vulnerabilidade ou evento. Este campo está disponível somente quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de área afetada

Campo	Descrição
	um valor é selecionado em **Tipo de área afetada** . Por exemplo, **3Com** .
Tipo	Tipo da área afetada. Por exemplo, Usuário ou Empresa.
Tipo de área afetada	Tipo da área afetada. Por exemplo, o local do evento ou da vulnerabilidade. As opções são: • **Entidade** • **Local** • **Usuário** • **Empresa** **Nota:** Você também pode configurar seu próprio tipo de área afetada.

Atualize o estado da vulnerabilidade operacional

Atualize o estado do Vulnerabilidade operacional registre no **Avaliação** ou **Tratamento** estado. Nesta fase, a vulnerabilidade está sendo avaliada para determinar o melhor curso de ação e criar uma tarefa de ação de acordo.

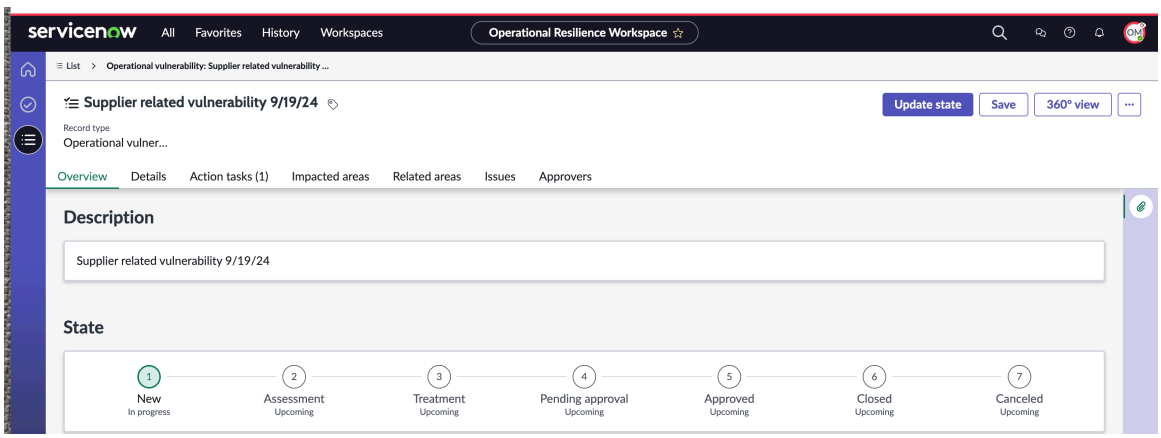
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Abra o registro de vulnerabilidade na lista.

   . Vulnerabilidade operacional o registro está em **Novo** estado.



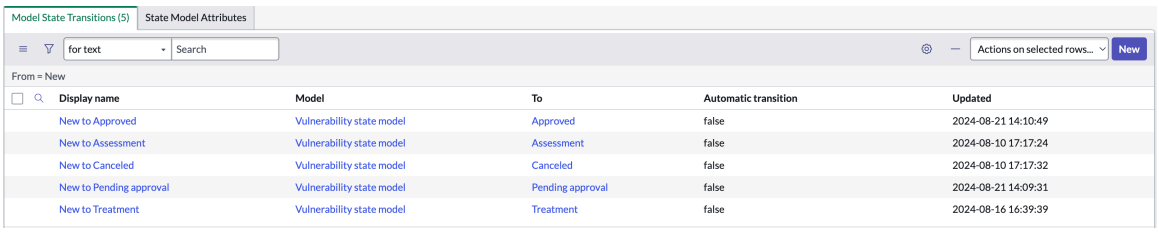
3. Selecione **Atualizar estado** Ação de IU.

   . **Novo** o estado pode ser transferido para os seguintes estados, conforme mostrado no exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Avaliação**
- **Tratamento**
- **Aprovação pendente**
- **Aprovado**
- **Encerrado**
- **Cancelado**

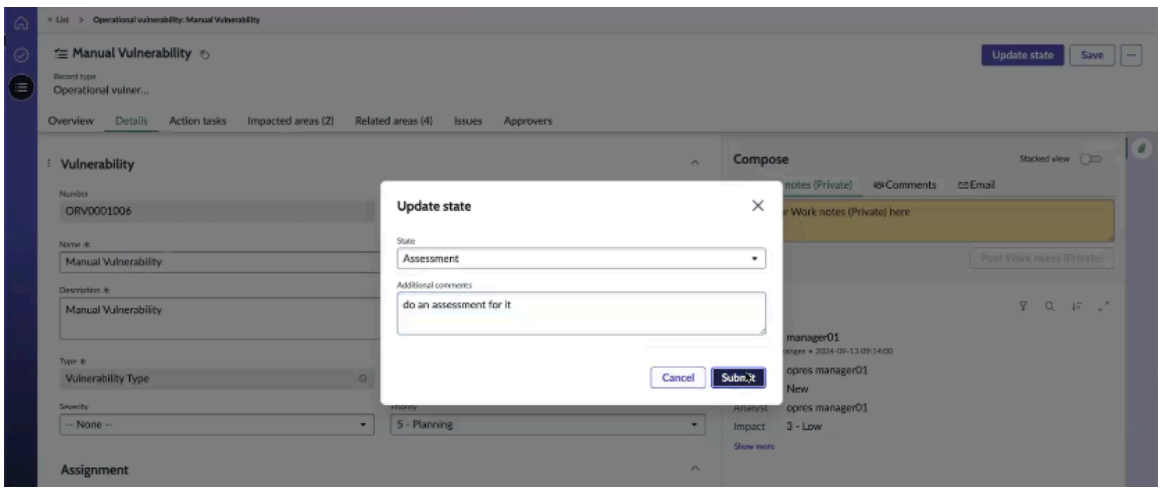


Para obter mais informações sobre o modelo de transição de estado, consulte Configure o modelo de estado e o modelo de tarefa de ação.

4. Atualize o estado do registro de vulnerabilidade.

Etapa	Descrição
Selecione **Atualizar estado** Ação de IU, selecione **Avaliação** , adicione comentários em **Comentários adicionais** e selecione **Enviar** .	Esta ação atualiza o estado do registro de vulnerabilidade para **Avaliação** estado.
Selecione **Atualizar estado** Ação de IU, selecione **Tratamento** , adicione comentários em **Comentários adicionais** e selecione **Enviar** .	Esta ação atualiza o estado do registro de vulnerabilidade para **Tratamento** estado.

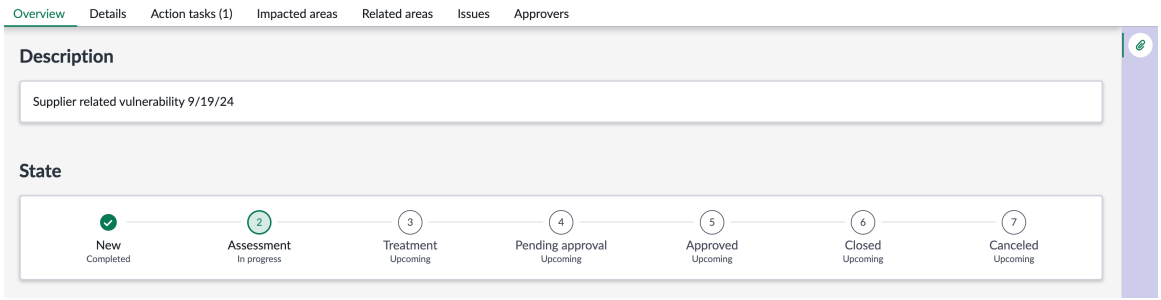
A janela Atualizar estado é mostrada no exemplo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o estado é atualizado para **Avaliação** . o estado do Vulnerabilidade operacional o registro é atualizado para **Avaliação em andamento** estado conforme mostrado no exemplo.



O que Fazer Depois

Quando o registro de vulnerabilidade está em **Avaliação** estado, o proprietário da tarefa cria uma tarefa de ação do tipo avaliação. Para obter mais informações, consulte Gerencie uma tarefa de ação do tipo avaliação.

Quando o registro de vulnerabilidade está em **Tratamento** estado, o proprietário da tarefa cria uma tarefa de ação do tipo investigação. Para obter mais informações, consulte Gerencie uma tarefa de ação do tipo investigação.

Criando uma tarefa de ação para a vulnerabilidade operacional

. Vulnerabilidade operacional os analistas coletam informações adicionais ou evidências sobre a vulnerabilidade criando uma ou mais tarefas de ação. Uma tarefa de ação pode ser de um tipo de avaliação ou investigação.

. Vulnerabilidade operacional os analistas atribuem as tarefas de ação de avaliação ou investigação aos responsáveis pela tarefa apropriados. Em seguida, os responsáveis pela tarefa revisam as tarefas, anotam suas observações, concluem o trabalho atribuído e informam os responsáveis pela tarefa para revisar seu trabalho.

Os responsáveis pela tarefa normalmente executam as seguintes ações:

- Gerencie uma tarefa de ação do tipo avaliação
- Gerencie uma tarefa de ação do tipo investigação

estados do fluxo de trabalho para uma tarefa de ação

Uma tarefa de ação passa pelos seguintes estados de fluxo de trabalho.

estados do fluxo de trabalho para uma tarefa de ação

Estados	Descrição
Rascunho	A tarefa de ação está na fase de rascunho.
Atribuído	A tarefa de ação foi atribuída a um usuário apropriado.
Trabalho em andamento	O trabalho na tarefa de ação está em andamento.
Revisar	A tarefa de ação está na fase de revisão.
Encerrado concluído	A tarefa de ação está na fase Encerrado concluído.
Encerrado incompleto	A tarefa de ação está na fase Encerrado incompleto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados do fluxo de trabalho para uma tarefa de ação

Estados	Descrição
Cancelado	A tarefa de ação foi cancelada.

Notificações para as tarefas de ação associadas às vulnerabilidades

Quando uma tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task] associada à vulnerabilidade é atribuída aos usuários, eles recebem notificações por e-mail informando-os sobre os detalhes da tarefa, as próximas ações e os prazos. As notificações por e-mail são enviadas para os seguintes usuários:

1. Quando a tarefa de ação é atribuída ao proprietário da tarefa, ele recebe a notificação por e-mail.
2. Quando a tarefa de ação é atribuída ao grupo de atribuição, os usuários do grupo de atribuição recebem as notificações por e-mail.
3. Quando a tarefa de ação é enviada para uma revisão, o analista atribuído ao registro de vulnerabilidade operacional recebe a notificação por e-mail para revisar a tarefa.

Gerencie uma tarefa de ação do tipo avaliação

Criar e gerenciar uma tarefa de ação para Vulnerabilidade operacional, em que o tipo da tarefa é avaliação. Em seguida, você pode atribuí-lo a um proprietário de tarefa apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de concluir as etapas descritas nesta seção, o estado do Vulnerabilidade operacional o registro é atualizado para **Avaliação** estado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais** e abra Vulnerabilidade operacional registro que está em **Avaliação** estado.
2. Em Vulnerabilidade operacional, selecione **Tarefas de ação** lista relacionada e selecione **Novo** .
3. No formulário de tarefa Criar nova ação, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar nova tarefa de ação.
4. Em **Tipo** campo, selecione **Avaliação** .
   . **Modelo de avaliação** o campo é exibido.
5. Na janela Modelo de avaliação, selecione o modelo de avaliação usado para executar a avaliação.
6. Selecione **Save** (Salvar).

   O modelo de avaliação selecionado é exibido em **Modelo de avaliação** Campo do formulário Tarefa de ação.

   A tarefa de ação está em **Rascunho** estado.
7. Navegue até a seção Atribuição do formulário Tarefa de ação e atribua o responsável pela tarefa no **Responsável pela tarefa** campo.
8. Na seção Programação, adicione a data de vencimento da tarefa de ação em **Prazo** e selecione **Salvar** .
   A tarefa de ação do tipo de avaliação é salva.

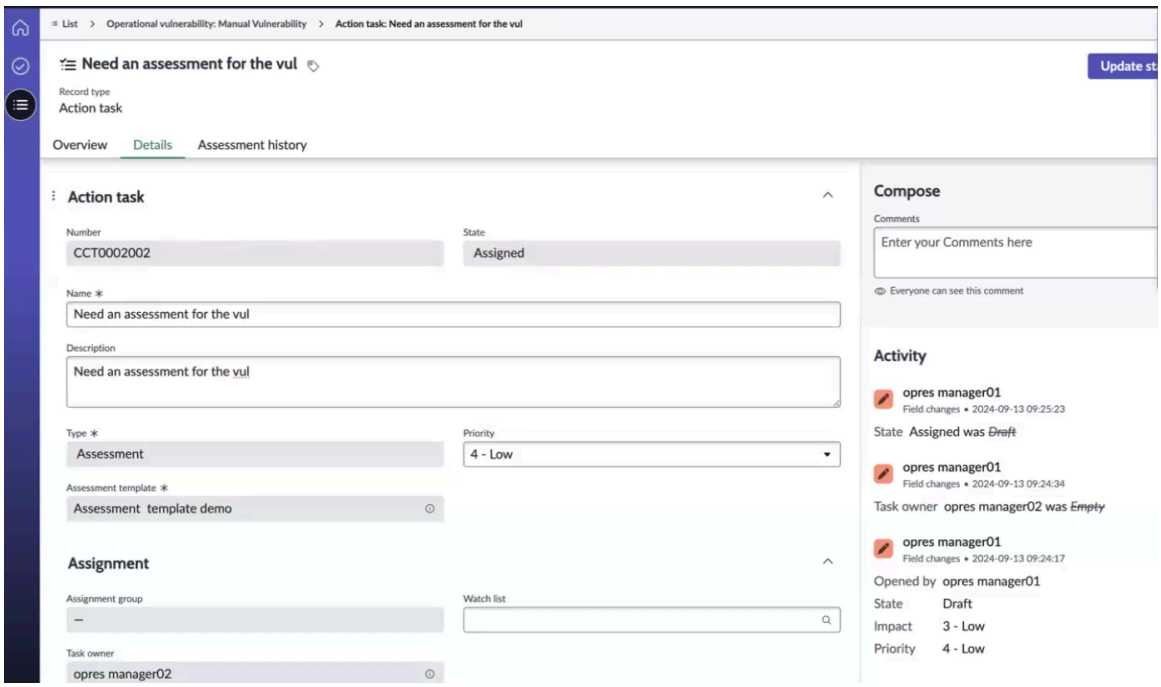
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

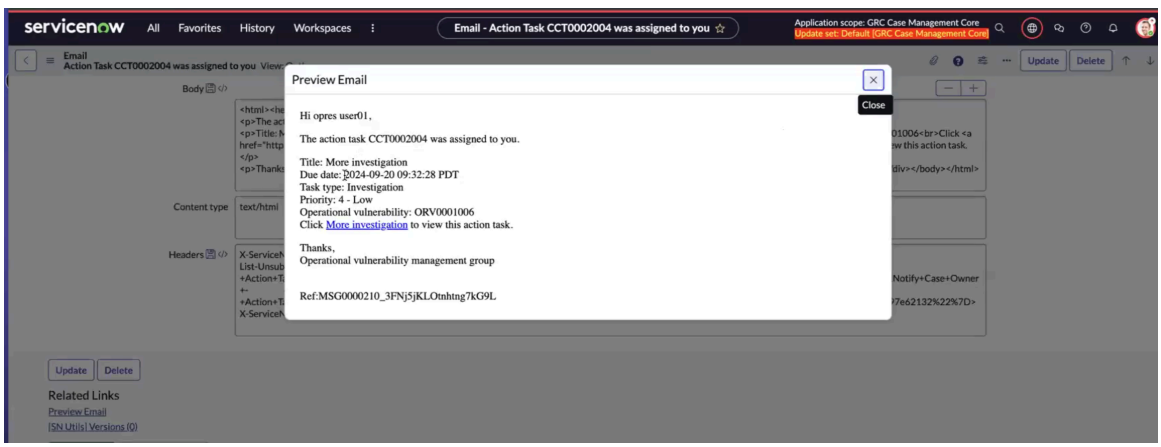
9. Para atribuir a tarefa de ação ao proprietário da tarefa de ação, selecione **Atualizar estado** na tarefa de ação, atualize o estado para **Atribuído** Na janela Atualizar estado e selecione **Enviar** .

   A tarefa de ação está em **Atribuído** estado.

   A tarefa de ação agora está atribuída ao proprietário da tarefa. O exemplo mostra que a tarefa está atribuída ao usuário, Opres manager02.



   Uma notificação automatizada por e-mail, conforme mostrado no exemplo, é enviada ao proprietário da tarefa para notificar sobre a tarefa de ação e revisar os detalhes da tarefa.



   O proprietário da tarefa faz login, revisa a tarefa de ação atribuída e conclui as próximas etapas.

O que Fazer Depois

Em seguida, o proprietário da tarefa faz login, revisa a tarefa de ação atribuída e cria uma tarefa de ação do tipo investigação, se necessário, ou solicita diretamente uma aprovação para a tarefa de ação do tipo de avaliação.

Para obter mais informações, consulte Gerencie uma tarefa de ação do tipo investigação e Solicite uma aprovação para a tarefa de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova tarefa de ação

No formulário de tarefa Criar nova ação, preencha os campos.

Formulário Criar nova tarefa de ação

Campo	Descrição
Nome	Nome da tarefa de ação.
Descrição	Breve descrição da tarefa de ação.
Tipo	Tipo da tarefa de ação. Opções disponíveis incluem: • **Avaliação** • **Investigação** • **Outros** Selecione **Avaliação** .
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação a ser selecionado para a tarefa de ação.
Prioridade	Prioridade da tarefa de ação. Opções disponíveis incluem: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição ao qual a tarefa de ação está atribuída.
Proprietário da tarefa	Responsável pela tarefa de ação.
Participantes da lista de observação	Membros da equipe que estão na lista de observação da tarefa de ação.
Agendamento	
Prazo	Data de vencimento da tarefa de ação no `aaaa-MM-dd HH:mm:ss` formato.
Resumo	
Observações	Observações inseridas pelo analista para a tarefa de ação.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários adicionais para a tarefa de ação.

Reatribua ou aceite a tarefa de ação atribuída

Reatribua ou aceite a tarefa de ação atribuída listada na lista Meus itens do módulo Tarefas se você for o proprietário da tarefa. Você deve revisar os detalhes da tarefa listados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

na guia Detalhes, reatribuir a tarefa de ação a outro proprietário da tarefa ou aceitar o trabalho.

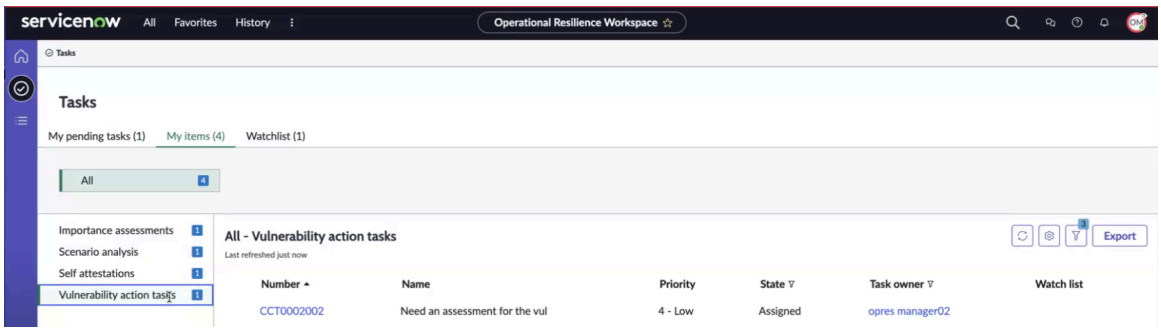
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager, responsável pela tarefa de ação

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Na página Tarefas, selecione **Meus itens** e abra a tarefa de ação listada em **Tarefas de ação de vulnerabilidade** .

   A página Tarefas com Tarefas de ação de vulnerabilidade é mostrada no exemplo.



3. Revise os detalhes da tarefa.
4. Para reatribuir a tarefa a outro proprietário da tarefa, selecione **Reatribuir** .

   Quando o proprietário da tarefa de ação reatribui a tarefa de ação, ele é movido para **Rascunho** estado.

5. Para aceitar o trabalho na tarefa de ação, selecione **Aceitar trabalho** Ação de IU.
   A janela Confirmação é exibida. A tarefa de ação é atualizada para **Trabalho em andamento** estado.
6. Adicione as anotações de trabalho para a tarefa e selecione **Aceitar trabalho** Na janela Confirmação.

   . **Aceitar trabalho** A ação de IU no formulário de tarefa de ação muda para **Fazer avaliação** Ação de IU.

   A etapa subsequente requer que o proprietário da tarefa execute uma avaliação na tarefa de ação revisando os detalhes da avaliação. O registro de vulnerabilidade está no **Avaliação** estado.

Execute uma avaliação na tarefa de ação

Execute uma avaliação na tarefa de ação revisando seus detalhes de avaliação. Como responsável pela tarefa de ação, você pode exibir os detalhes da tarefa de ação e o histórico de avaliação no registro da tarefa de ação e concluir a avaliação.

Antes de Iniciar

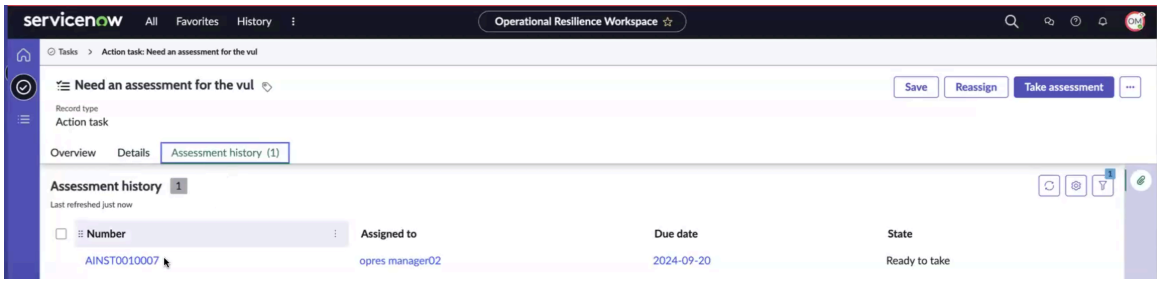
Função necessária: sn_oper_res.manager, responsável pela tarefa de ação

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os detalhes da tarefa de ação e do histórico de avaliação são exibidos no registro, conforme mostrado no exemplo.

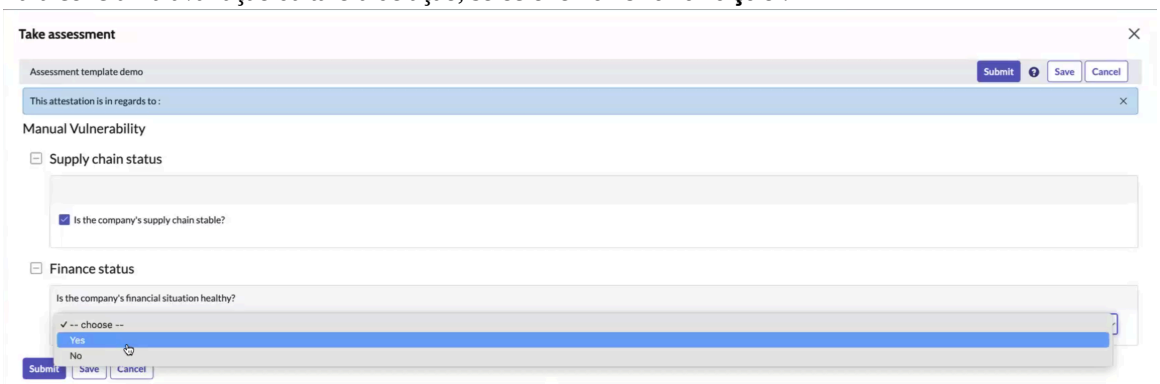
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

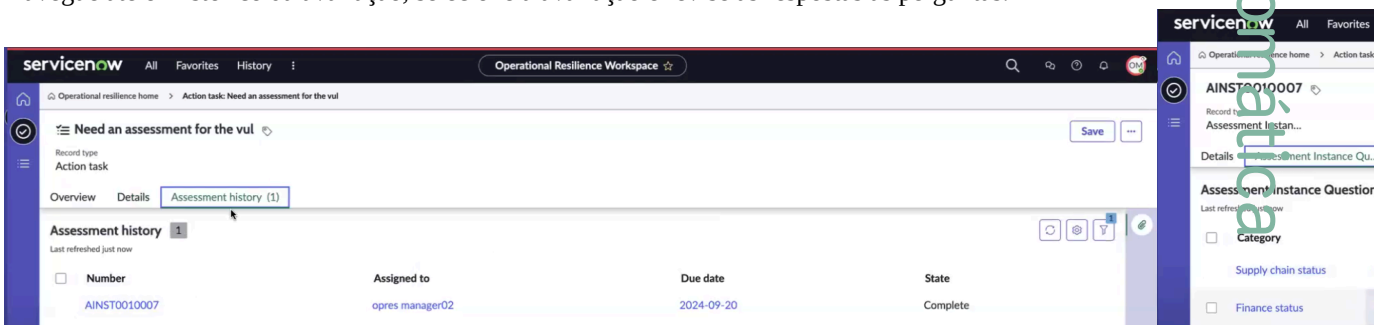
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Meus itens** e abra a tarefa de ação listada em **Tarefas de ação de vulnerabilidade** .
2. Para concluir a avaliação da tarefa de ação, selecione **Fazer avaliação** .



3. Responda às perguntas e selecione **Enviar** .

   O estado da tarefa de ação é atualizado para **Revisão** estado.

4. Navegue até o Histórico da avaliação, selecione a avaliação e revise as respostas às perguntas.



5. Para adicionar uma nova pergunta de instância de avaliação, selecione **Novo** .
6. Para exibir as respostas do usuário às perguntas, selecione **Exibir a resposta do usuário** .
7. Selecione **Save** (Salvar).

   A tarefa de ação é salva. O estado da tarefa de ação é atualizado para **Revisão** estado.

O que Fazer Depois

Solicite uma aprovação na tarefa de ação e conclua seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Solicite uma aprovação para a tarefa de ação.

Gerencie uma tarefa de ação do tipo investigação

Gerencie uma tarefa de ação do tipo investigação para Vulnerabilidade operacional. Uma tarefa de ação do tipo investigação é iniciada quando uma investigação adicional é necessária para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

resolver a vulnerabilidade. Se o aprovador rejeitar Vulnerabilidade operacional e solicita mais investigação, o proprietário da tarefa pode criar uma tarefa de ação do tipo investigação, atribuí-la a um usuário apropriado, revisar o trabalho concluído e solicitar uma aprovação novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o aprovador rejeitar a vulnerabilidade, seu estado será atualizado para **Tratamento** . A vulnerabilidade pode precisar de investigação adicional. O proprietário da tarefa conclui as seguintes etapas para concluir o trabalho no registro de vulnerabilidade:

1. Crie uma tarefa de ação do tipo investigação para a vulnerabilidade.
2. Atribua a tarefa de ação a um usuário apropriado.
3. Revise o trabalho de investigação relacionado à tarefa de ação.
4. Atualize o estado da vulnerabilidade para aprovação pendente e solicite sua aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Navegue até o registro de vulnerabilidade e selecione **Novo** Na lista relacionada Tarefas de ação.

   Você pode abrir o registro de vulnerabilidade operacional na lista e revisar as informações no **Detalhes** guia. Quando uma tarefa de ação do tipo investigação é criada, o estado do registro é atualizado para **Novo** estado.

3. No formulário de tarefa Criar nova ação, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar nova tarefa de ação.
4. Selecione o tipo de tarefa de ação como **Investigação** .
5. Atribua a tarefa a um proprietário de tarefa e adicione pessoas na lista de observação da tarefa de ação.
6. Adicione uma data de vencimento para a tarefa de ação.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa de ação é salva no registro de vulnerabilidade operacional. Uma notificação por e-mail é enviada ao proprietário da tarefa de ação sobre a tarefa de ação.
8. Para concluir o trabalho na tarefa de ação do registro de vulnerabilidade rejeitado, atribua-o a um usuário apropriado.

   Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário sobre a tarefa de ação. O usuário navega até a tarefa de ação de vulnerabilidade, revisa os detalhes, fornece observações na seção Resumo do formulário de tarefa de ação e salva a tarefa de ação.

   O proprietário da tarefa recebe uma notificação por e-mail sobre a conclusão do trabalho e atribui a tarefa de ação ao usuário conforme descrito na próxima etapa.

9. Navegue até a tarefa de ação no registro de vulnerabilidade, selecione **Atualizar estado** Ação de IU, selecione **Atribuído** e selecione **Enviar** .
   A tarefa de ação é atribuída ao usuário. O usuário conclui a próxima etapa na tarefa de ação.
10. Faça login como o usuário e selecione **Aceitar trabalho** no registro da tarefa de ação.
    O usuário aceita o trabalho e conclui as etapas a seguir para a tarefa de ação do registro de vulnerabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Conclua o trabalho na tarefa de ação, selecione **Pronto para revisão** Ação de IU, adicione anotações de trabalho na janela Confirmação e selecione **Pronto para revisão** .
A tarefa de ação está em **Pronto para revisão** estado. Uma notificação é enviada ao proprietário da tarefa de ação sobre a conclusão do trabalho.

O que Fazer Depois

O proprietário da tarefa revisa o trabalho na tarefa de ação e solicita uma aprovação para o registro de vulnerabilidade. Para obter mais informações sobre as etapas, consulte Solicite uma aprovação.

Solicite uma aprovação para a tarefa de ação

Conclua o trabalho no tipo de avaliação ou na tarefa de ação do tipo de investigação e solicite uma aprovação dos aprovadores do Vulnerabilidade operacional registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager, Proprietário da tarefa de ação

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Revise a notificação por e-mail e abra o registro da tarefa de ação a partir do e-mail.
3. Revise os detalhes da tarefa de ação e forneça observações na seção Resumo do formulário de tarefa de ação.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   O registro da tarefa de ação é salvo. O analista de registro de vulnerabilidade revisa as anotações e atribui a tarefa de ação novamente ao proprietário da tarefa. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário.
5. Abra o registro da tarefa de ação no e-mail e selecione **Aceitar trabalho** no registro da tarefa de ação.
   O usuário aceita o trabalho e conclui as etapas a seguir para a tarefa de ação do registro de vulnerabilidade.
6. Conclua o trabalho na tarefa de ação e selecione **Pronto para revisão** Ação de IU.
   A tarefa de ação está em **Pronto para revisão** estado.
7. Adicione anotações de trabalho na janela Confirmação e selecione **Pronto para revisão** .
   Uma notificação é enviada para Vulnerabilidade operacional proprietário do registro ou analista sobre a conclusão da tarefa de ação.

O que Fazer Depois

Elabore um plano de tratamento e execute a análise da causa raiz. Para obter mais informações, consulte Decida o tratamento e execute uma análise de causa raiz.

Decida o tratamento e execute uma análise de causa raiz

Decida o tratamento e execute uma análise de causa raiz para Vulnerabilidade operacional. Depois de concluir as tarefas de ação, o analista de vulnerabilidades planeja o próximo curso de tratamento e atualiza suas observações e análises no **Detalhes** . Vulnerabilidade operacional registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Navegue até o registro de vulnerabilidade e certifique-se de que as tarefas de ação estejam encerradas.
3. Revise os detalhes da vulnerabilidade e selecione **Discutir** ação para colaborar com os participantes e planejar o tratamento.
4. Em **Decisão de tratamento** , selecione uma das opções e escolha o plano de tratamento.
   As opções são:
   - **Aceitar** : Aceite a vulnerabilidade.
   - **Evitar** Evite a vulnerabilidade.
   - **Mitigar** Modere o efeito da vulnerabilidade.
   - **Transferência** : Transfere a vulnerabilidade para outro departamento ou função na organização.
5. Em **Análise de causa raiz** , adicione observações e anotações sobre a causa raiz.
   É necessário registrar a causa raiz e os detalhes relevantes para referência futura.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   Detalhes sobre o tratamento e a análise da causa raiz do Vulnerabilidade operacional são salvos no registro.

Adicione ou crie um problema para a vulnerabilidade operacional

Adicione um problema existente a partir dos problemas disponíveis ou crie um problema para Vulnerabilidade operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao lidar com Vulnerabilidade operacional um problema pode estar no estado aberto. . Vulnerabilidade operacional pode ser encerrado mesmo se o problema associado estiver em **Aberto** ou **Trabalho em andamento** estado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Abra a vulnerabilidade para a qual você deseja adicionar um problema.
3. Selecione a lista relacionada Problemas e adicione ou crie um problema.

Opção	Ação
Para adicionar um problema existente	**a.** Selecione **Adicionar** **b.** Selecione os problemas que você deseja adicionar. **c.** Selecione **Adicionar**.
Para criar um problema	Crie uma ocorrência. Siga as etapas em Formulário Criar Novo Problema.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O problema relacionado à vulnerabilidade é exibido na lista relacionada Problemas.

O registro de vulnerabilidade ainda está no **Avaliação** estado.

Solicite uma aprovação

Solicite uma aprovação para Vulnerabilidade operacional registro. Quando você solicita uma aprovação, o estado da vulnerabilidade é atualizado para **Aprovação pendente** e, em seguida, para **Solicitado** respectivamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

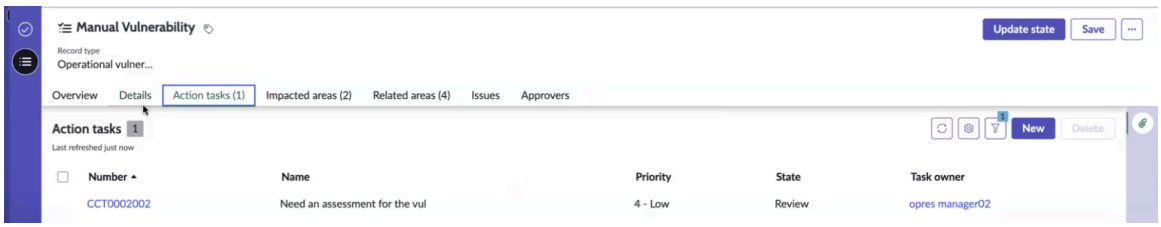
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Abra a vulnerabilidade que você deseja enviar para uma aprovação.

   Nota: Todas as tarefas de ação devem ser encerradas antes que um analista ou membro do grupo de atribuição possa atualizar o estado da vulnerabilidade.

3. No registro de vulnerabilidade, selecione **Atualizar estado** .

   Se alguma das tarefas de ação da vulnerabilidade ainda não estiver encerrada, uma mensagem será exibida informando que todas as tarefas de ação devem ser encerradas antes que um analista ou membro do grupo de atribuição possa atualizar o estado da vulnerabilidade.

   O exemplo a seguir mostra que a tarefa de ação da vulnerabilidade está em **Revisão** estado.

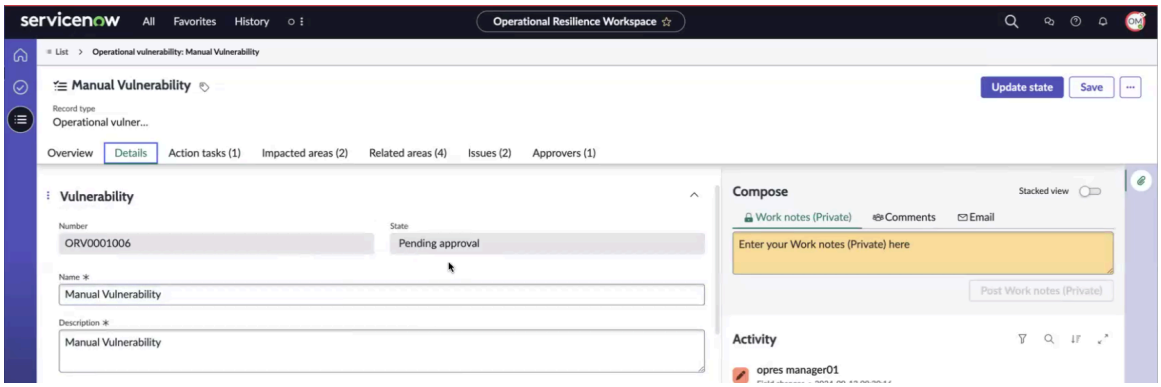


4. Selecione a tarefa de ação em aberto, revise seus detalhes e selecione **Atualizar estado** Ação de IU.
5. Para fechar a tarefa de ação em aberto, atualize seu estado para **Encerrado concluído** Na janela Atualizar estado e selecione **Enviar** .
   O estado da tarefa de ação agora é atualizado para **Encerrado concluído** .
6. No registro de vulnerabilidade, selecione **Atualizar estado** Ação de IU, atualize o estado para **Aprovação pendente** Na janela Atualizar estado e selecione **Enviar** .

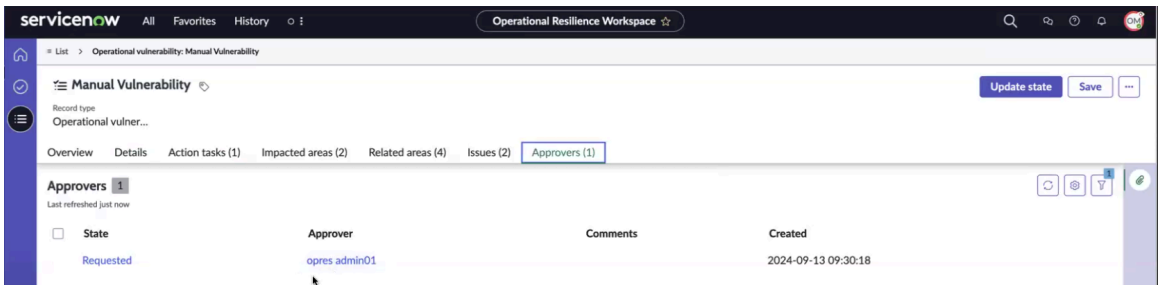
   O estado do registro de vulnerabilidade é atualizado para **Aprovação pendente** .

Tradução automática

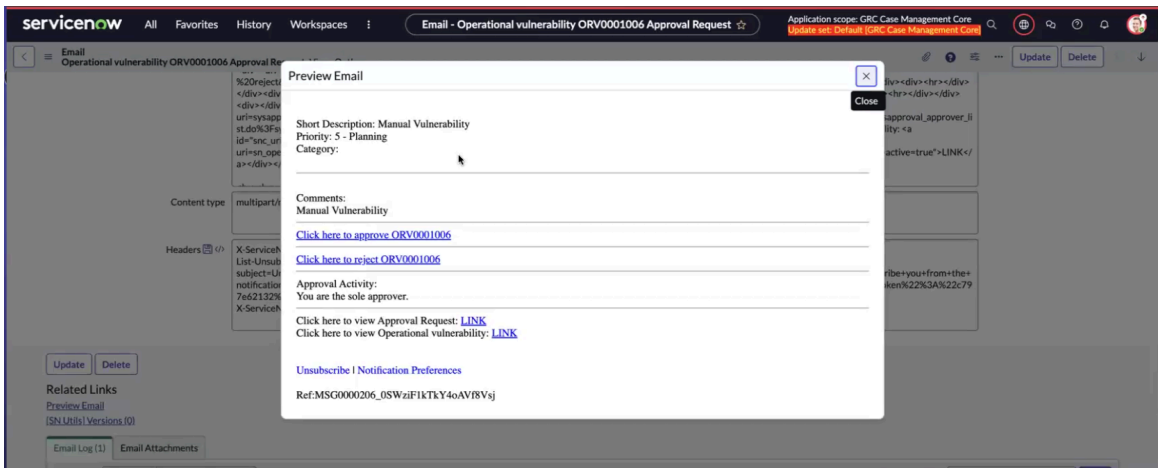
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A lista de aprovadores é exibida na lista relacionada Aprovadores. . Vulnerabilidade operacional o proprietário do registro solicita uma aprovação atualizando o estado para **Solicitado** conforme mostrado no exemplo.



Uma notificação por e-mail é enviada para um ou mais revisores com Vulnerabilidade operacional e um link para aprovar o. Vulnerabilidade operacional. Um exemplo de notificação por e-mail é mostrado no exemplo.



. Vulnerabilidade operacional o registro agora está em **Aprovação pendente** estado.

O que Fazer Depois

A etapa subsequente requer que o aprovador revise a notificação por e-mail, selecione o link de aprovação no e-mail e aprove o. Vulnerabilidade operacional. Para obter mais informações, consulte Aprovar a vulnerabilidade operacional.

Aprovar a vulnerabilidade operacional

Aprovar o. Vulnerabilidade operacional registre depois de verificar seus detalhes, como análise da causa raiz, plano de tratamento, cronogramas e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

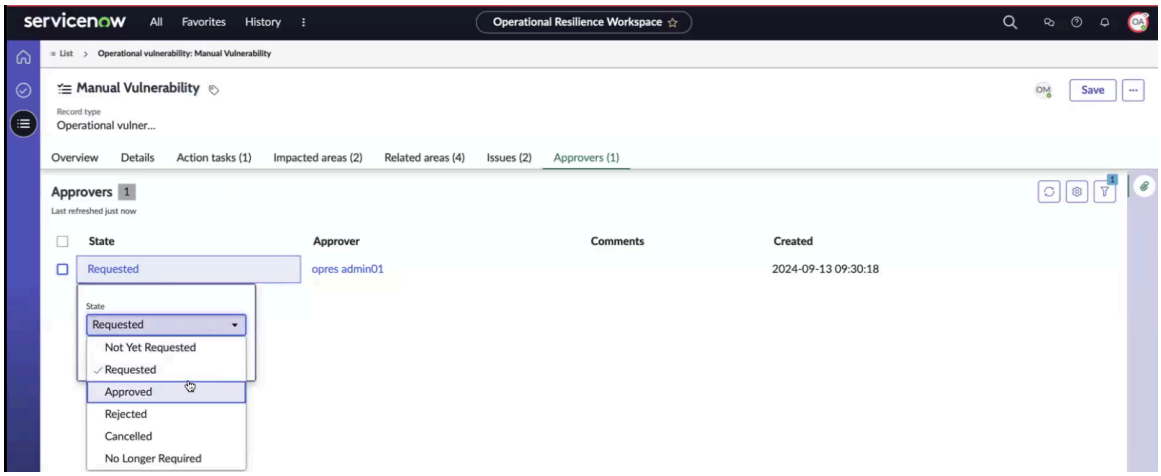
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager, sn_oper_res.admin, aprovador da vulnerabilidade

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Navegue até o registro de vulnerabilidade operacional na lista ou selecione **Aprovações de vulnerabilidades** em **Minhas tarefas pendentes** .
3. Selecione o registro para o qual você foi atribuído como aprovador.
4. Revise os detalhes do registro de vulnerabilidade operacional.
5. Para aprovar o registro de vulnerabilidade operacional, selecione **Atualizar estado** Ação de IU.

   O estado da vulnerabilidade operacional é atualizado de **Solicitado** . **Aprovado** . A transição de estado na lista relacionada Aprovadores é mostrada no exemplo.



   O estado do registro de vulnerabilidade operacional é atualizado para **Aprovado** . Os campos no registro de vulnerabilidade agora estão bloqueados.

   . Vulnerabilidade operacional o registro está em **Aprovado** estado, os usuários ainda podem executar uma avaliação ou investigação adicional sobre a vulnerabilidade aprovada selecionando um dos seguintes estados:

   - **Avaliação**
   - **Tratamento**

6. Para fechar a vulnerabilidade, selecione **Atualizar estado** Ação de IU e selecione **Encerrado** .
   O registro de vulnerabilidade está no **Encerrado** estado. Os campos no registro de vulnerabilidade estão bloqueados.

O que Fazer Depois

. Vulnerabilidade operacional o analista revisa os detalhes e fecha o. Vulnerabilidade operacional registro.

Feche a vulnerabilidade operacional

Verifique os detalhes e feche o. Vulnerabilidade operacional registre como Vulnerabilidade operacional analista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager, sn_oper_res.admin, analista da vulnerabilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

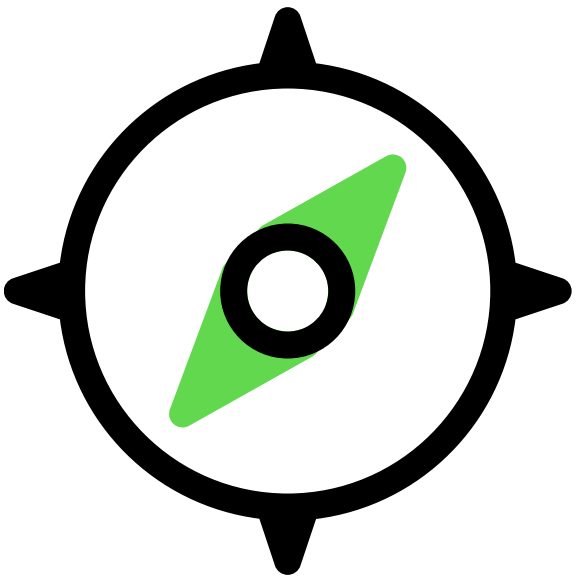
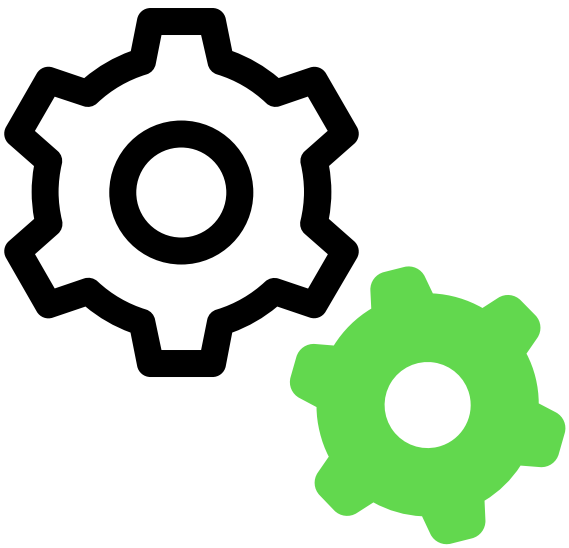
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Todas as vulnerabilidades operacionais**.
2. Faça login como analista e navegue até Vulnerabilidade operacional registre na lista ou selecione **Aprovações de vulnerabilidades** em **Minhas tarefas pendentes** .
3. Selecione Vulnerabilidade operacional registro para o qual você foi atribuído como analista.
4. Feche o. Vulnerabilidade operacional registro.
   . Vulnerabilidade operacional agora está em **Encerrado** estado. Conclui o fluxo de trabalho do Vulnerabilidade operacional registro.

Manutenção Registros de terceiros de resiliência digital

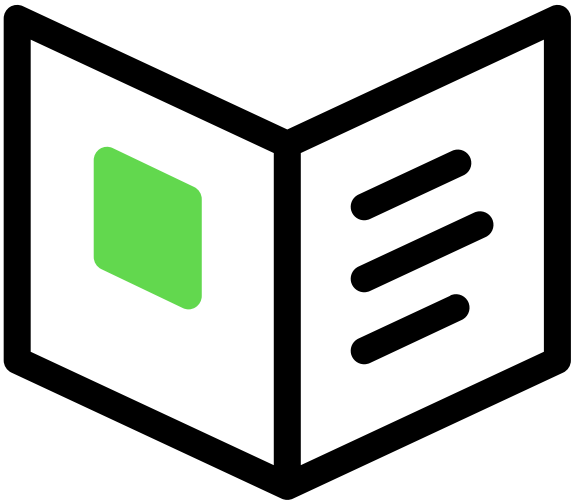
. Registros de terceiros de resiliência digital a aplicação permite que os clientes mantenham os acordos contratuais sobre o uso de Tecnologia de comunicação e informação(ICT), que oferecem suporte a funções críticas ou importantes fornecidas por provedores de serviços terceirizados de ICT. Os clientes podem gerenciar os detalhes dos acordos contratuais por meio da interface gráfica do usuário (GUI) ou importando ou exportando Microsoft Excel arquivos.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Resiliência digital Registros de terceiros	Configurar registros de terceiros de Resiliência digital

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Adicione ramificações, contratos e carregue registros	Componentes instalados com registros de terceiros do Digital Resilience

Explorando Registros de terceiros de resiliência digital

. Registros de terceiros de resiliência digital a aplicação capacita as entidades financeiras a manter registros de acordos contratuais com Tecnologia de comunicação e informação(ICT provedores de serviços terceirizados e estão em conformidade com Ato de resiliência operacional digital(DORA).

Aplicações para DORA conformidade

A partir da versão 19,1.x, os seguintes aplicativos são compatíveis com ICT Gestão de risco de terceiros como parte de DORA conformidade.

- Gestão de resiliência operacional digital: Esta aplicação é usada para carregar e baixar todos os indivíduos DORA tabelas.
- Registro de informações da resiliência digital de terceiros: Esta aplicação é usada para baixar o. Registros de terceiros de resiliência digital. A aplicação contém o. Microsoft Excel modelo que inclui todas as guias para fins de emissão de relatórios. Ajuda as entidades financeiras a manter um registo abrangente dos seus acordos contratuais com ICT Provedores de serviços de terceiros nos níveis de entidade individual, subconsolidado e consolidado.

  Os clientes usam Registros de terceiros de resiliência digital para criar ou editar os registros em massa ou individualmente para avaliações, ramificações, contratos, funções, entidades jurídicas, cadeias de suprimentos, terceiros ou compromissos de terceiros usando o. Microsoft Excel recurso de carregamento e download.

> **Nota:** . IRM Os usuários de licença profissional podem acessar Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de resiliência operacional. . TPRM licenças que os usuários podem acessar Registros de terceiros de resiliência digital em TPRM Espaço.

. Registros de terceiros de resiliência digital a aplicação cumpre várias funções para as entidades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ajuda as entidades a rastrear seus ICT riscos de terceiros.
- Capacita as autoridades competentes em União Europeia para supervisionar ICT e gestão de risco de terceiros em entidades financeiras.
- Ajudas Autoridades de supervisão europeias(ESA em identificar Terceiros provedores de serviços de TIC críticos(CTPP) para UE supervisão de nível.

Digital Resiliência operacional

Digital Resiliência operacional refere-se à capacidade de uma entidade financeira de criar, garantir e revisar sua integridade operacional e confiabilidade. Garante que a entidade tenha o intervalo completo de ICT recursos relacionados necessários para proteger sua rede e os sistemas de informação. Esses sistemas suportam a provisão contínua de serviços financeiros e mantêm sua qualidade, mesmo durante interrupções. A continuidade pode ser alcançada direta ou indiretamente com os serviços prestados pelo ICT provedores de serviços terceirizados.

Ato de resiliência operacional digital (DORA)

Digital Resiliência operacional alinha-se com Ato de resiliência operacional digital(DORA). . União Europeia(UE) Que entrou em vigor em 16 de janeiro de 2023 e será aplicável a partir de 17 de janeiro de 2025. Melhora o. ICT segurança das entidades financeiras supervisionadas pelo Autoridades de supervisão europeias(ESA E protege o setor financeiro europeu das grandes perturbações digitais.

Normas técnicas regulatórias

DORA A regulamentação exige que as entidades financeiras incorporem e revisem periodicamente uma estratégia de gestão ICT risco de terceiros em seu ICT estrutura de gestão de riscos. Esta estratégia deve incluir uma política que controle o uso de ICT serviços que oferecem suporte a funções críticas ou importantes, conforme fornecidos por terceiros ICT provedores de serviço.

A política de uma instituição financeira sobre o uso de provedores de serviços de ICT de terceiros desempenha um papel crucial na definição de aspectos-chave de sua governança, gestão de risco e estruturas de controle interno para esses serviços.As entidades financeiras devem realizar avaliações de risco e due diligence antes de assinar contratos com terceiros ICT provedores de serviço. Eles também devem garantir que podem encerrar esses acordos, se necessário, e manter a continuidade dos negócios para funções críticas ou importantes. Por exemplo, uma ação pode ser necessária quando o serviço não é ideal, externo ICT mau funcionamento dos sistemas ou o serviço é interrompido devido a sanções.

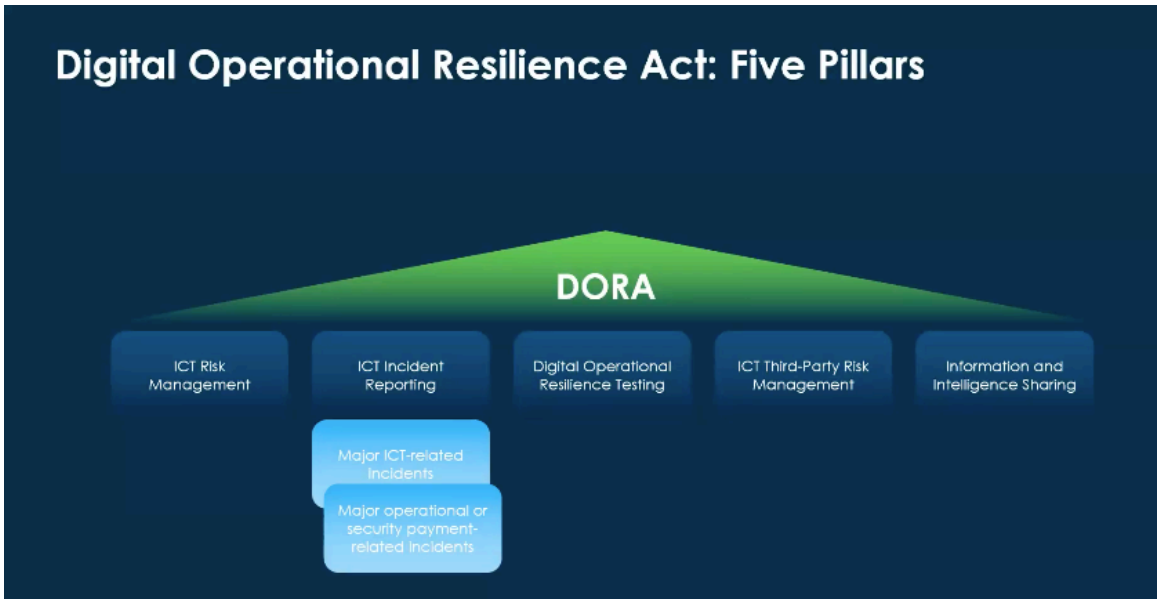
Pilares para DORA

Ato de resiliência operacional digital(DORA compreende os pilares importantes:

1. ICT Gestão de riscos
2. ICT Relatório de incidentes
3. Digital Resiliência operacional Teste
4. ICT Gestão de risco de terceiros
5. Compartilhamento de informações e inteligência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Resiliência operacional, Versão 19,1.x se concentra no ICT Gestão de risco de terceiros pilar somente.

Processando os registros usando a GUI ou Microsoft Excel

Os clientes podem gerenciar os acordos contratuais processando os registros usando a interface gráfica do usuário (GUI) ou importando ou exportando Microsoft Excel arquivos no Registros de terceiros de resiliência digital aplicação.

Para obter informações sobre como processar os registros por meio da interface gráfica do usuário (GUI) ou importando ou exportando Microsoft Excel arquivos, consulte Como usar o Registros de terceiros de resiliência digital.

Requisitos de licenciamento

Os usuários podem acessar o. Registros de terceiros de resiliência digital aplicação das seguintes maneiras:

- A partir da versão 19,1.x, os clientes que já têm o. Resiliência operacional ou TPRM as aplicações podem acessar o. Registros de terceiros de resiliência digital.
- Esses clientes podem baixar, instalar e começar a usar o. Registros de terceiros de resiliência digital aplicação.

As informações de licenciamento e os espaços de trabalho associados estão listados na tabela a seguir.

Licenciamento e espaços associados

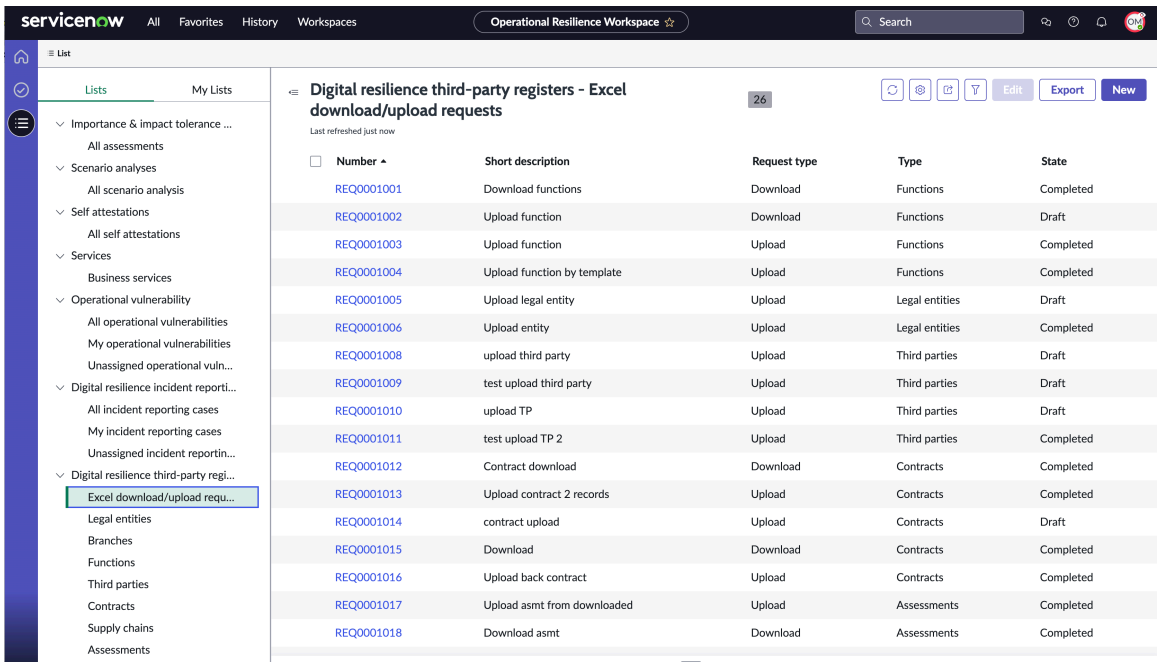
Licença	Aplicação exibida na IU	Espaços de trabalho associados
IRM Profissional	Registros de terceiros de resiliência digital	Espaço de resiliência operacional
TPRM	Registros de terceiros de resiliência digital	TPRM Espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de resiliência operacional

Ao abrir o. Espaço de resiliência operacional, o menu apresentando Registros de terceiros de resiliência digitalé exibido.



Registros de terceiros de resiliência digital em TPRM Espaço

Para obter informações sobre Registros de terceiros de resiliência digital em TPRM Espaço, consulte Gestão de risco de terceiros.

Casos de uso para atualizar os registros de informações

Usuários com registros de terceiros e detalhes contratuais distribuídos em vários sistemas podem automatizar o processo de preenchimento de seus registros de informações. Esta seção descreve cenários comuns para gravar dados de terceiros no Registros de terceiros de resiliência digital.

Casos de uso típicos para atualizar dados no Registros de terceiros de resiliência digital são descritos nas seções a seguir.

Casos de uso para atualizar dados nos registros de informações

Os usuários geralmente inserem dados de terceiros no Registros de terceiros de resiliência digital usando um destes métodos:

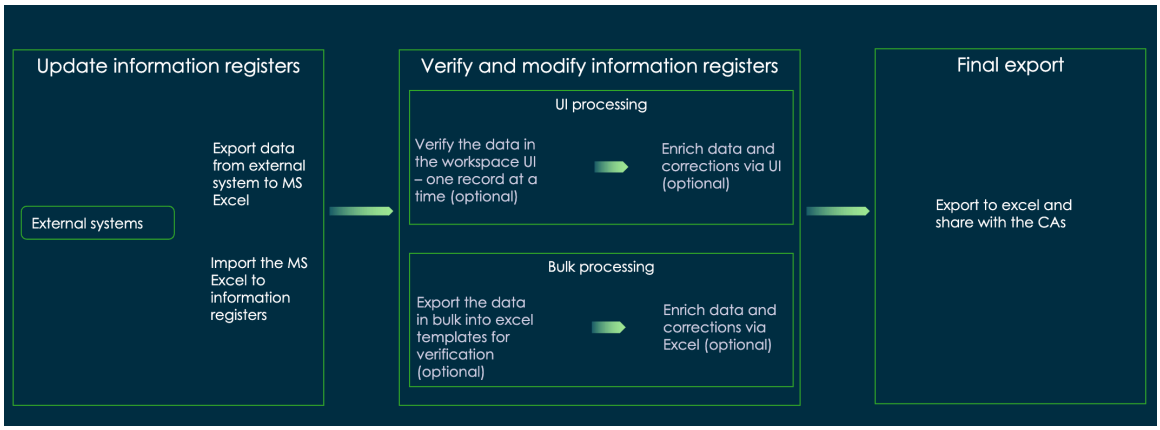
1. Exportação de dados de aplicações externas usando Microsoft Excel
2. Criar e modificar os registros manualmente

Exportação de dados de aplicações externas usando Microsoft Excel

Os usuários podem exportar dados de sistemas externos para Microsoft Excel, em seguida, importe o. Microsoft Excel arquivo em Registros de terceiros de resiliência digital aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O processo para usar Microsoft Excel obter dados de sistemas externos envolve as seguintes tarefas:

1. Colete dados de aplicações externas por meio de Microsoft Excel, em seguida, importe o. Microsoft Excel arquivo em Registros de terceiros de resiliência digital.

2. Atualização e verificação de registros de informações por meio de processamento de IU: Depois de importar os dados, os usuários podem processar cada entrada individualmente por meio de nossa interface gráfica do usuário (GUI). Páginas dedicadas são criadas no Espaço de resiliência operacional onde os usuários podem exibir detalhes, revisar, aprovar, avançar entradas por meio de fluxos de trabalho e exportá-las conforme necessário. Os usuários podem inspecionar cada registro individualmente na IU do espaço de registros de informações, enriquecendo os dados quando eles estão incompletos e corrigindo quaisquer imprecisões.

   Atualização e verificação de registros de informações por meio de processamento em massa: O usuário pode usar o recurso de exportação e importação em massa usando Microsoft Excel para processar vários registros de uma só vez. Se a integração de dados for demorada, os usuários poderão simplesmente exportar arquivos de sistemas externos e carregá-los em Registros de terceiros de resiliência digital edite os dados e carregue novamente. Isso permite um processamento em massa eficiente.

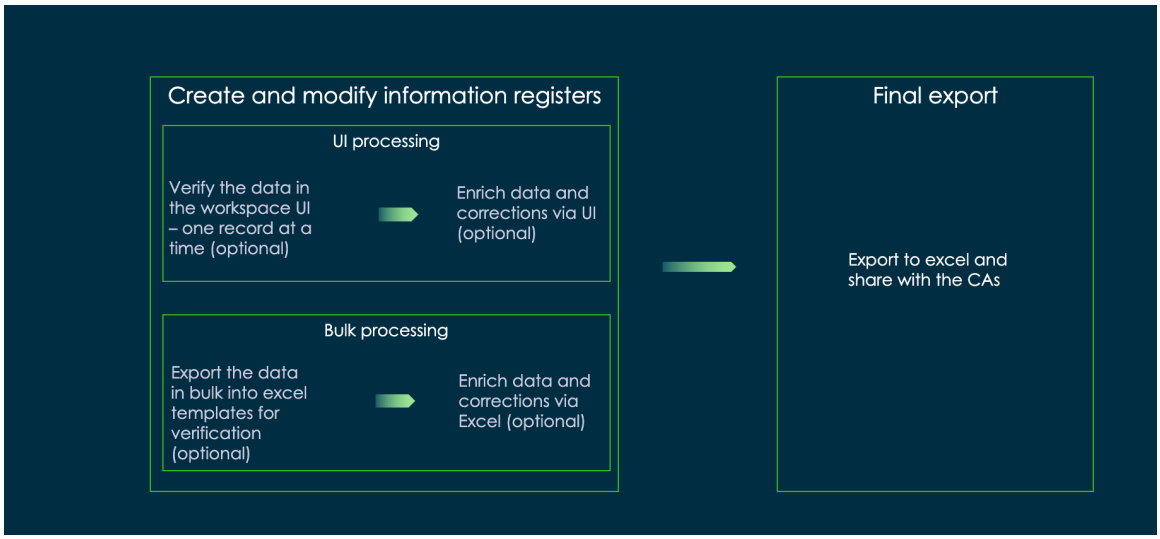
3. Etapa final da exportação de dados: Por fim, os dados podem ser exportados usando um modelo, especificamente Microsoft Excel saída baseada. Os usuários podem exportar dados para Microsoft Excel folha para referência futura ou compartilhamento com autoridades regulatórias. . Microsoft Excel modelo em Registros de terceiros de resiliência digital está alinhado com (DORA) requisitos regulatórios.

Criar e modificar os registros manualmente

Os usuários podem criar e modificar dados manualmente no Registros de terceiros de resiliência digital aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O processo para modificar os registros manualmente envolve as seguintes tarefas:

1. Os usuários inserem e modificam dados no Registros de terceiros de resiliência digital aplicação manualmente.

2. Atualização e verificação de registros de informações por meio de processamento de IU: Depois de importar os dados, os usuários podem processar cada entrada individualmente por meio de nossa interface gráfica do usuário (GUI). Páginas dedicadas são criadas no Espaço de resiliência operacional onde os usuários podem exibir detalhes, revisar, aprovar, avançar entradas por meio de fluxos de trabalho e exportá-las conforme necessário. Os usuários podem inspecionar cada registro individualmente na IU do espaço de registros de informações, enriquecendo os dados quando eles estão incompletos e corrigindo quaisquer imprecisões.

   Atualização e verificação de registros de informações por meio de processamento em massa: O usuário pode usar o recurso de exportação e importação em massa usando Microsoft Excel para processar vários registros de uma só vez. Se a integração de dados for demorada, os usuários poderão simplesmente exportar arquivos de sistemas externos e carregá-los em Registros de terceiros de resiliência digital edite os dados e carregue novamente. Isso permite um processamento em massa eficiente.

3. Etapa final da exportação de dados: Por fim, os dados podem ser exportados usando um modelo, especificamente Microsoft Excel saída baseada. Os usuários podem exportar dados para Microsoft Excel folha para referência futura ou compartilhamento com autoridades regulatórias. . Microsoft Excel modelo em Registros de terceiros de resiliência digital está alinhado com (DORA) requisitos regulatórios.

Configuração da Registros de terceiros de resiliência digital

Configurar Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de resiliência operacional para gerenciar os registros de ICT provedores de serviços terceirizados.

Lista de DORA aplicações

A partir da versão 19,1.x, o. Registros de terceiros de resiliência digital a aplicação está disponível no ServiceNow Store.

As aplicações a seguir são usadas em segundo plano para Registros de terceiros de resiliência digital aplicação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registro de informações da resiliência digital de terceiros: Esta aplicação é usada para baixar o. Registros de terceiros de resiliência digital aplicação. Ele contém o. Microsoft Excel modelo, incluindo todas as guias para fins de emissão de relatórios.
- Gestão de resiliência operacional digital: Esta aplicação é usada para carregar e baixar todos os indivíduos DORA tabelas. Ele é instalado automaticamente quando Registro de informações da resiliência digital de terceiros está ativado.

Criar e revisar os registros

. Resiliência operacional Os administradores e gerentes podem acessar os registros de escolhas de resiliência digital em uma instância. Para obter melhores resultados, é importante criar ou atualizar os registros, como entidades jurídicas, ramificações, funções, contratos e assim por diante, em uma ordem específica no Registros de terceiros de resiliência digital aplicação. Esses detalhes são descritos nesta seção.

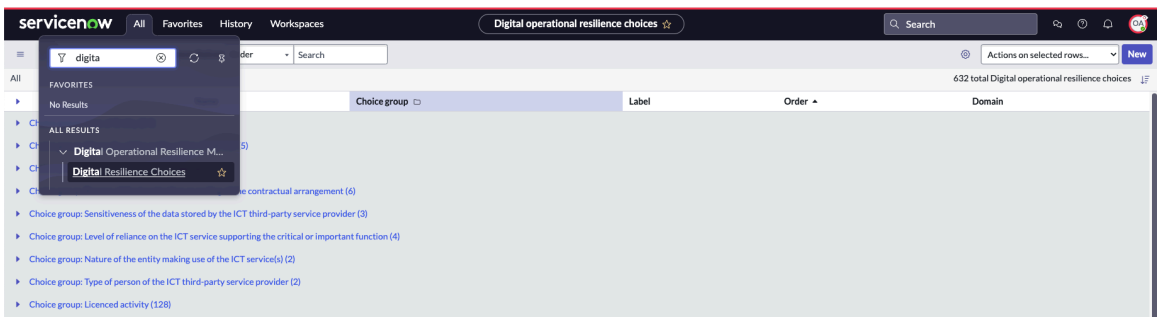
Pedido para criar ou atualizar os registros

Para obter melhores resultados, é importante criar ou atualizar os registros na seguinte ordem:

1. Entidades jurídicas
2. Filiais
3. Funções
4. Terceiros
5. Contratos
6. Cadeias de suprimentos
7. Avaliações

Revisando os registros de escolha

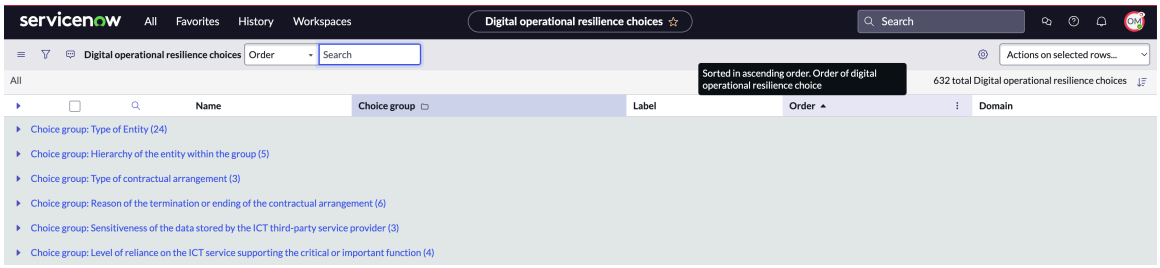
Resiliência operacional Os administradores podem localizar e acessar registros de escolhas de resiliência digital navegando até **Digital Operational Resilience Management > Opções de resiliência digital** menu em uma instância, conforme demonstrado no exemplo.



Da mesma forma, Resiliência operacional Os gerentes podem localizar e acessar os registros de escolhas de resiliência digital, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Crie registros em massa

Crie registros em massa a partir do Registros de terceiros de resiliência digital em vez de criar um registro de cada vez para uma ou várias entidades. Você pode economizar tempo e esforço trabalhando em vários registros de uma só vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Apenas Resiliência operacional os administradores podem exibir o. **Upload** no formulário e crie registros em massa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Solicitações de download/carregamento do Excel**.
2. Selecione o tipo de solicitação como **Upload** .

   Nota: Apenas Resiliência operacional os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

3. Selecione um registro apropriado no qual você deseja trabalhar.
4. Baixe o modelo padrão.
5. Siga as instruções em cada modelo para preencher as colunas no modelo.
6. Crie uma solicitação de upload para o tipo de registro e anexe o modelo preenchido que se encontra em seu disco rígido local.
7. Envie a solicitação.
8. Exiba os resultados para obter uma visão geral dos registros carregados com sucesso e dos registros com erros.
9. Navegue até a planilha para exibir os erros.
   a. Corrija os erros em Microsoft Excel planilha.
   b. Carregue o registro novamente.
10. Repita as etapas para outros registros.
    Os registros são baixados em massa do Registros de terceiros de resiliência digital.

Atualize registros existentes em massa

Atualize registros existentes em massa do Registros de terceiros de resiliência digital.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Apenas Resiliência operacional os administradores podem exibir o. **Upload** e atualizar registros existentes em massa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Solicitações de download/carregamento do Excel**.
2. Selecione o tipo de solicitação como **Download** .
3. Selecione os registros a serem atualizados e envie a solicitação.
4. Baixe o. Microsoft Excel planilha para atualizar o disco rígido local.
5. Siga as instruções em cada modelo para preencher as colunas no modelo.
6. Crie uma solicitação de upload para o tipo de registro e anexe o modelo preenchido que se encontra em seu disco rígido local.

   Nota: Apenas Resiliência operacional os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

7. Envie a solicitação.
8. Revise os resultados para ver um resumo dos registros carregados com sucesso e daqueles com erros.
9. Navegue até a planilha para exibir os erros.
   a. Corrija os erros em Microsoft Excel planilha.
   b. Carregue o registro novamente.
10. Repita as etapas para outros registros.

Exiba as dicas de ajuda nos formulários

Exiba as dicas de ajuda nos formulários atualizando as preferências. As dicas de ajuda fornecem detalhes extras sobre os campos e suas ações relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até > **Preferências** no perfil do usuário.

   O perfil do usuário é mostrado no exemplo.

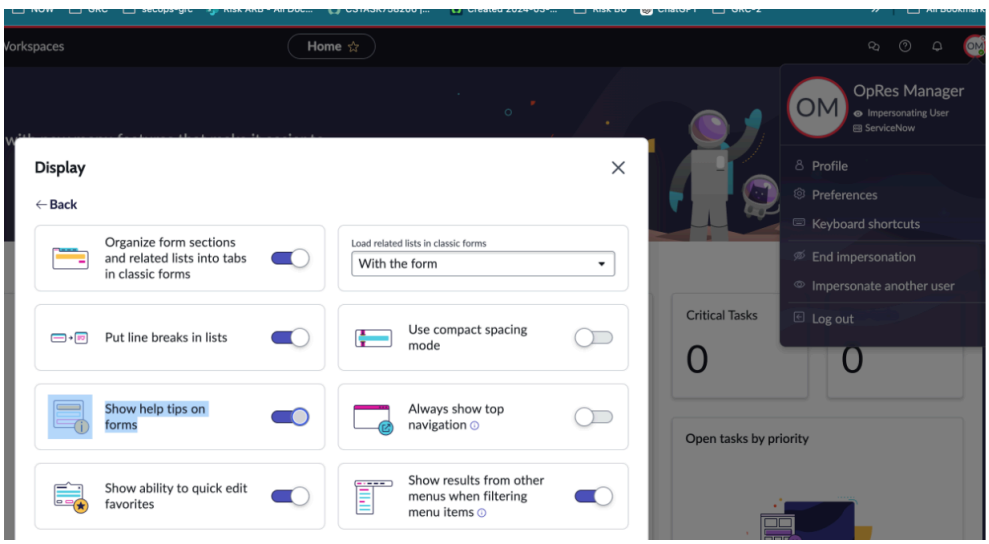
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione **Exibição** .
3. Habilite o. **Mostrar dicas de ajuda em formulários** opção.

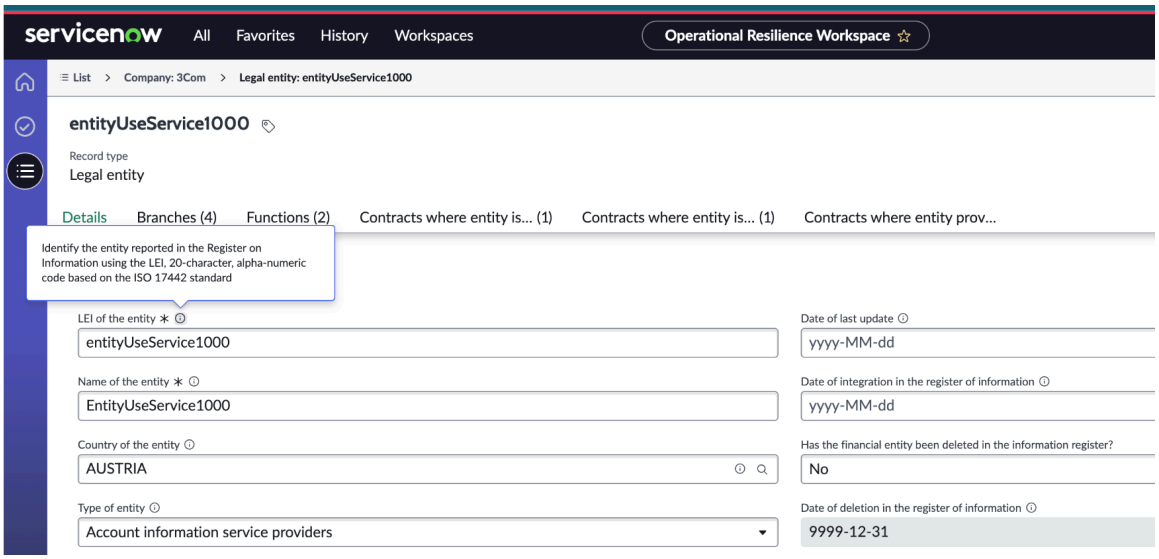
A opção é exibida no exemplo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

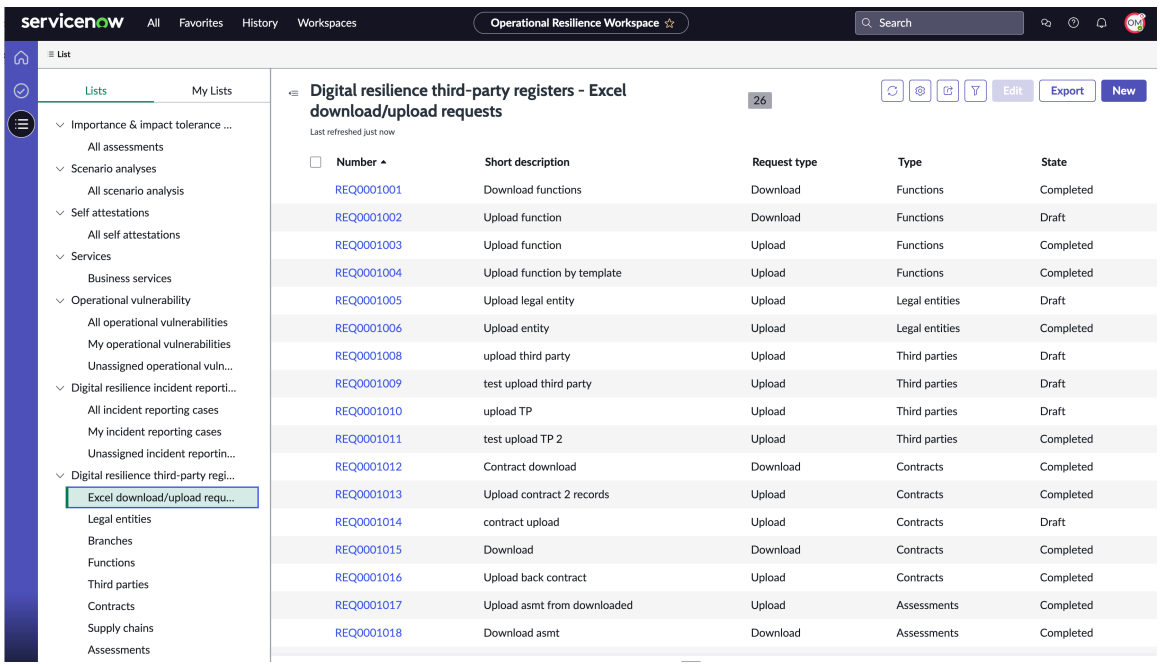
As dicas de ajuda são exibidas no formulário, conforme mostrado no exemplo.



Como usar o Registros de terceiros de resiliência digital

Use Registros de terceiros de resiliência digital aplicação no Espaço de resiliência operacional para criar, atualizar e rastrear registros de ICT provedores de serviços terceirizados.

Ao iniciar o. Registros de terceiros de resiliência digital aplicação no Espaço de resiliência operacional, você pode exibir as diferentes funcionalidades que podem ser acessadas no menu da aplicação.



Crie uma entidade jurídica e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de entidade jurídica em Registros de terceiros de resiliência digital. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

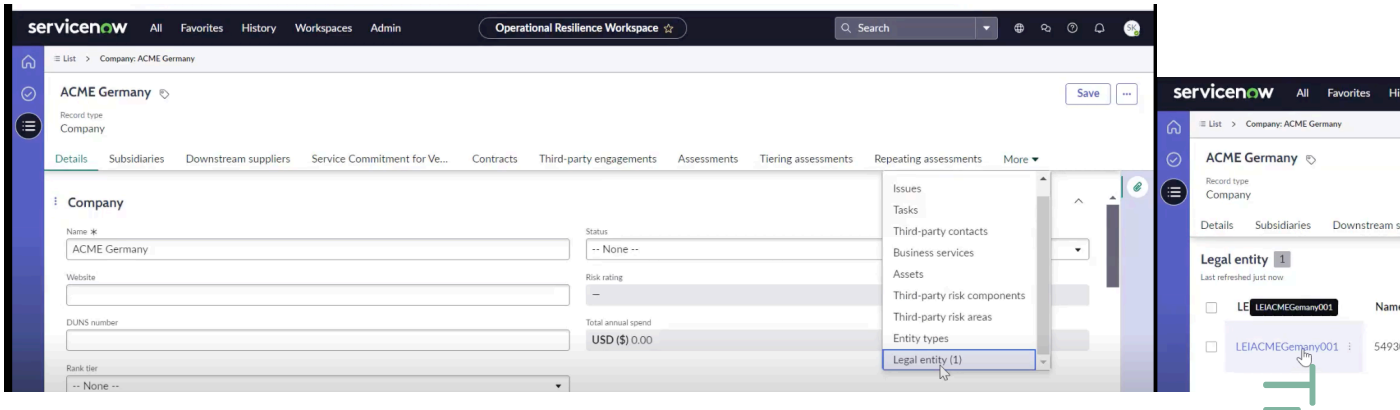
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona o registro Entidades jurídicas em Registros de terceiros de resiliência digital item de menu no Espaço de resiliência operacional, você pode exibir as entidades jurídicas existentes (empresas principais) no sistema.

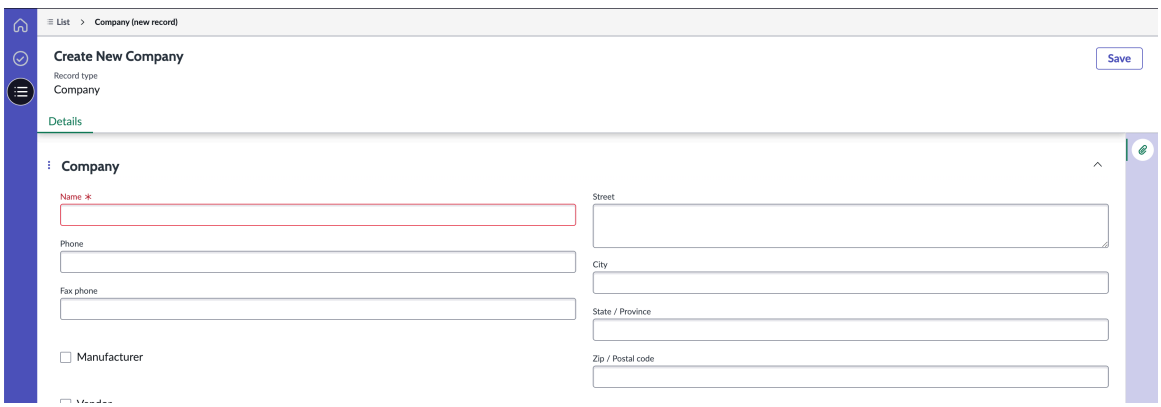
Ao instalar Registros de terceiros de resiliência digital. **Entidades jurídicas** a guia é adicionada para as empresas existentes. Você pode iniciar o. **Entidades jurídicas** e configure os detalhes.



Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Entidades jurídicas**.
2. Selecione **Novo**.

   O formulário Criar nova empresa é exibido.

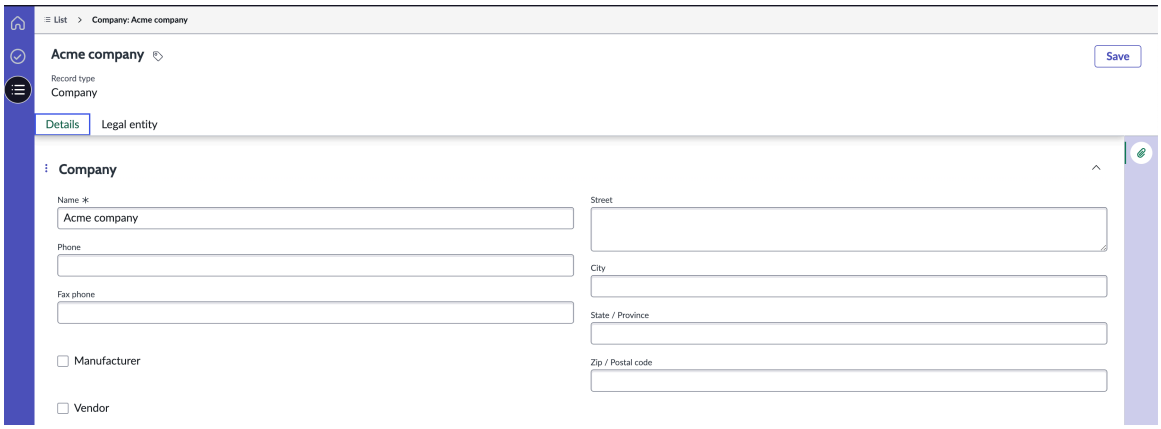


3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar nova empresa.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   O registro da empresa está configurado. Os usuários podem configurar a entidade jurídica para a empresa e as informações de resiliência digital no **Entidade jurídica** guia.

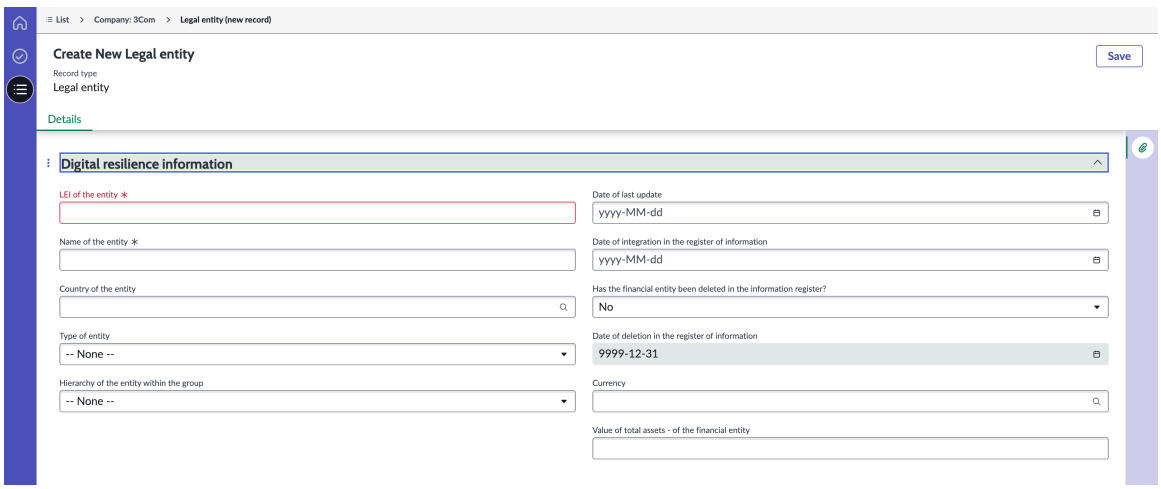
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



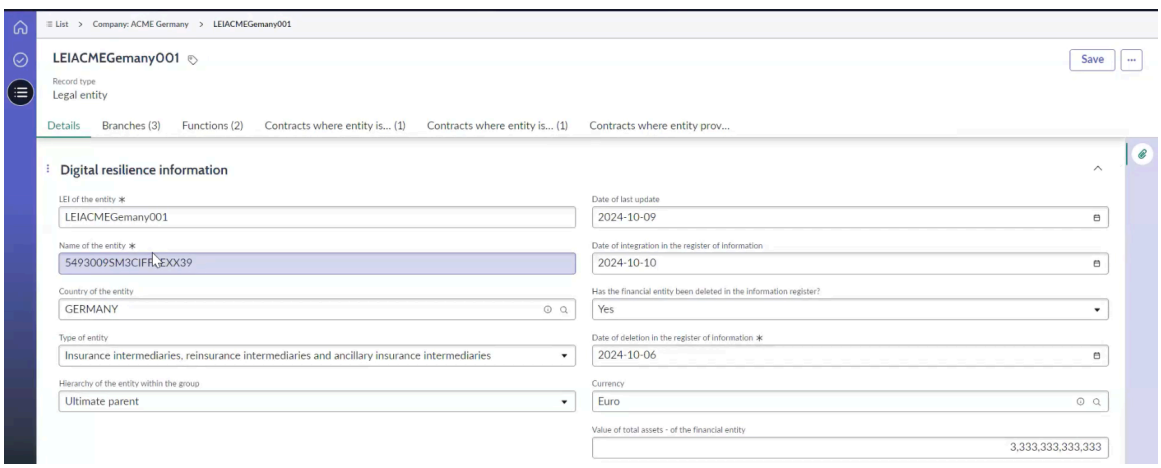
5. Criar um registro de entidade jurídica e configurar suas informações de resiliência digital para DORA navegue até **Entidade jurídica** e selecione **Novo** .
Para obter informações sobre como configurar as informações de resiliência digital para uma entidade jurídica, consulte Formulário Criar nova entidade jurídica.

   O formulário Criar nova entidade jurídica é exibido.



6. Selecione **Save** (Salvar).

   O registro da entidade jurídica contém campos que fornecem as informações necessárias para a emissão de relatórios regulatórios da entidade jurídica. Isso inclui detalhes como Identificador de entidade jurídica (LEI), nome, país de registro, tipo de entidade (conforme definido pelo regulador) e muito mais. Esses campos são oferecidos como listas de seleção no sistema para os usuários selecionarem.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema reconhece a hierarquia da entidade, sem detalhes adicionais necessários para os principais finais, enquanto as subsidiárias devem especificar sua entidade primária. A data de registro de cada entidade jurídica também é anotada.

Para cada entidade, o sistema registra os seguintes detalhes:

- Última atualização do registro
- Data de integração do registro de informações
- Histórico da remoção da entidade financeira do registro, se houver (e, em caso afirmativo, a data de exclusão, a moeda usada e o valor total do ativo nesse momento)

Os reguladores determinam esses detalhes específicos para entidades jurídicas envolvidas com terceiros externos para serviços técnicos terceirizados.

7. Para editar o registro da entidade jurídica, selecione-o na lista e selecione **Editar** .
8. Para exportar o registro da entidade jurídica, selecione **Exportação** .
9. Para excluir o registro da entidade jurídica, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

O que Fazer Depois

Configure ramificações para uma entidade jurídica. Para obter mais informações, consulte Crie uma filial e aprimore os dados de resiliência digital.

Formulário Criar nova empresa

No formulário Criar nova empresa, preencha os campos da entidade jurídica.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da empresa.
Site	Detalhes do site da empresa.
Número DUNS	Número de identificação exclusivo da empresa gerada pela aplicação. O número do sistema de numeração universal de dados é um número exclusivo de nove dígitos que identifica uma empresa.
Nível de classificação	Nível de classificação da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Parceiro estratégico** • **Parceiro valioso** • **Fornecedor tático** • **Fornecedor excluído** • **Outro**
Nível de terceiro	Nível atribuído à empresa. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
	• **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Gerente do fornecedor	Gerente de fornecedor da empresa.
Responsável pelo negócio	Lista de responsáveis pelo negócio da empresa.
Primário	Organização primária que determina a hierarquia corporativa.
Status	Posição atual da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Não selecionado** • **Selecionado** • **Integração** • **Cliente potencial** • **Ativo** • **Ativo não autorizado** • **Encerrado** • **Integração rejeitada**
Classificação de risco	Classificação atribuída à empresa com base na avaliação de risco. Este campo é preenchido automaticamente.
Gasto total anual	Valor total que a empresa gasta anualmente. Este campo é preenchido automaticamente.
Anotações	Outras observações ou comentários sobre a empresa.
Geral	
Setor	Classificação do setor ou do setor da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Agricultura** • **Vestuário** • **Serviços bancários** • **Biotecnologia** • **Produtos químicos** • **Comunicações** • **Construção** • **Consultoria** • **Educação** • **Componentes eletrônicos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
	• **Energia** • **Engenharia** • **Entretenimento** • **Ambiental** • **Finanças** • **Alimentos e bebidas** • **Governo** • **Saúde** • **Hospitalidade** • **Seguro** • **Máquinas** • **Produção** • **Mídia** • **Sem fins lucrativos** • **Recreação**
Fornecedor	Opção para identificar a empresa como um fornecedor. Por padrão, esta opção está definida como **Falso** (a caixa de seleção não está marcada) para empresas e entidades jurídicas.
Fabricante	Fabricantes que produzem os itens que os usuários adquirem.
Número de funcionários	Número de funcionários que a empresa tem.
Imagem de faixa	Imagem da faixa da empresa com uma altura entre 60 e 70 pixels.
Anexar imagem	Opção para anexar a imagem da faixa.
Texto de faixa	Texto da faixa exibido com a imagem da faixa.
Local	
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Telefone, Telefone do fax	Informações de contato padrão da empresa.
Latitude e longitude	Valores usados para marcar o local da empresa no mapa de concentração de risco.
Financeiro	
Negociado publicamente	Opção para marcar se a empresa é negociada publicamente.
Símbolo da ação	Símbolo de ações da empresa.
Preço da ação	Preço da ação da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Receita por ano	Receita por ano da empresa.
Capitalização do mercado	Capitalização de mercado da empresa.
Lucros	Lucros para a empresa.
Ano fiscal	Ano fiscal da empresa no formato AAAA-MM-DD.
Classificações de risco	
Classificação de risco calculado	Classificação de risco calculado. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é a classificação de risco geral da empresa, calculada após a avaliação acumulando todas as classificações de risco dos avaliadores de TPR.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação de risco calculada. Se você marcar a caixa de seleção, especifique os seguintes valores: • **Classificação de risco substituída** : Selecione a nova classificação de risco. • **Substituído em** Data em que a classificação de risco substituída ou justificativa foi atualizada. • **Justificativa** : Insira o motivo para substituir o valor.
Classificação de risco substituída	Classificação que foi alterada manualmente por um usuário, substituindo a classificação calculada por um sistema. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Substituída em	Data em que a classificação de risco substituída ou sua justificativa foi atualizada pela última vez.
Justificativa	Motivo para substituir a classificação de risco.
Classificação de risco da avaliação	Nível de risco da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco do compromisso	Nível de risco do compromisso. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Classificação de risco da subsidiária	Nível de risco da subsidiária. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação da inteligência de risco	Pontuação que reflete a probabilidade e o impacto de um evento de risco. Este campo é preenchido automaticamente.

Formulário Criar nova entidade jurídica

No formulário Criar nova entidade jurídica, preencha os campos para configurar as informações de resiliência digital.

Formulário Criar nova entidade jurídica

Formulário Criar nova entidade jurídica

Campo	Descrição
Informação de resiliência digital	
LEI da entidade	Identificador da entidade jurídica. Um identificador global exclusivo para a entidade relatada no registro de informações. Ele usa o código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442.
Nome da entidade	Nome jurídico da entidade que mantém e atualiza o registro de informações.
País da entidade	Código do país de duas letras em que a licença ou o registro da entidade, conforme listado no registro de informações, foi emitido.
Tipo de entidade	Tipos da entidade. Identifique o tipo de entidade usando uma das seguintes opções: • **Instituições de crédito** • **Empresas de investimento** • **Contrapartes centrais (CCPs)** • **Empresas de gestão de ativos** • **Provedores de serviço de informações da conta** • **Instituições de moeda eletrónica** • **Provedores de serviço de ativos de criptografia** • **Depósito central de segurança** • **Locais de negociação** • **Repositórios de transações** • **Instituição de pagamento** • **Outra entidade financeira**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova entidade jurídica

Campo	Descrição
	• **Repositório de securitização** • **Provedores de serviço de crowdfunding** • **Administrador de benchmarks críticos** • **Agência de classificação de crédito** • **Instituições de provisão de pensões profissionais** • **Mediadores de seguros, mediadores de resseguros e mediadores de seguros auxiliares** • **Empresas de seguros e de resseguros** • **Provedores de serviço de emissão de relatórios de dados** • **Gestores de fundos de investimento alternativos** • **Entidade não financeira: Diferente do provedor de serviços intragrupo de ICT** • **Entidade não financeira: Provedor de serviços intragrupo de ICT** • **Emissores de tokens referenciados por ativos**
Hierarquia da entidade dentro do grupo	Hierarquia da entidade no grupo que é identificada usando uma das seguintes opções: • **Primário final** • **Primário diferente do primário final** • **Subsidiária** • **Entidades diferentes das entidades do grupo** • **Terceirização**
LEI da empresa primária direta da entidade	Identificador de entidade jurídica (LEI) da empresa-mãe direta da entidade informada no registro de informações. Este campo é exibido quando **Hierarquia da entidade no grupo** o campo tem um dos seguintes valores: • **Primário diferente do primário final** • **Subsidiária**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova entidade jurídica

Campo	Descrição
	• **Entidades diferentes das entidades do grupo** • **Terceirização**
Data da última atualização	Data da última atualização feita no registro de informações em relação à entidade no formato AAAA-MM-DD.
Data de integração no Registro de informações	Data em que a entidade foi incluída no registro de informações no formato AAAA-MM-DD.
A entidade financeira foi excluída do registro de informações?	Informações da entidade jurídica, como se a entidade financeira foi excluída no registro de informações. Opções disponíveis incluem: • **Sim** : Exibe o. **Data de exclusão no registro de informações** campo. • **Não** : Se a entidade financeira tiver sido excluída no registro de informações, a data será preenchida automaticamente no seguinte campo: **Data de exclusão no registro de informações** .
Moeda	Código da moeda usado na preparação das demonstrações financeiras da entidade financeira.
Valor do total de ativos – da entidade financeira	Valor monetário do total de ativos da entidade que utiliza os serviços de TIC, conforme demonstração financeira do ano anterior.

Crie uma filial e aprimore os dados de resiliência digital

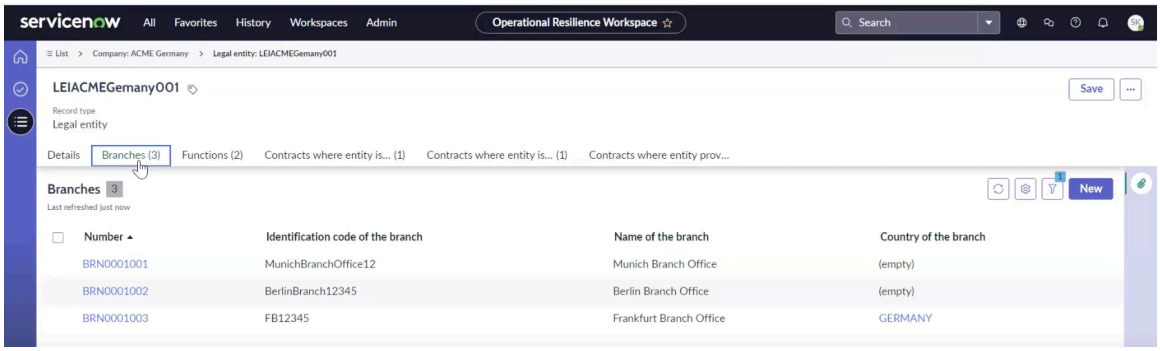
Crie um registro de ramificação em Registros de terceiros de resiliência digital. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma entidade jurídica pode operar várias filiais em várias cidades ou países, todos os quais podem ser documentados no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se uma nova ramificação for iniciada, suas informações também serão necessárias para emissão de relatórios regulatórios.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Filiais**.
2. Selecione **Novo**.

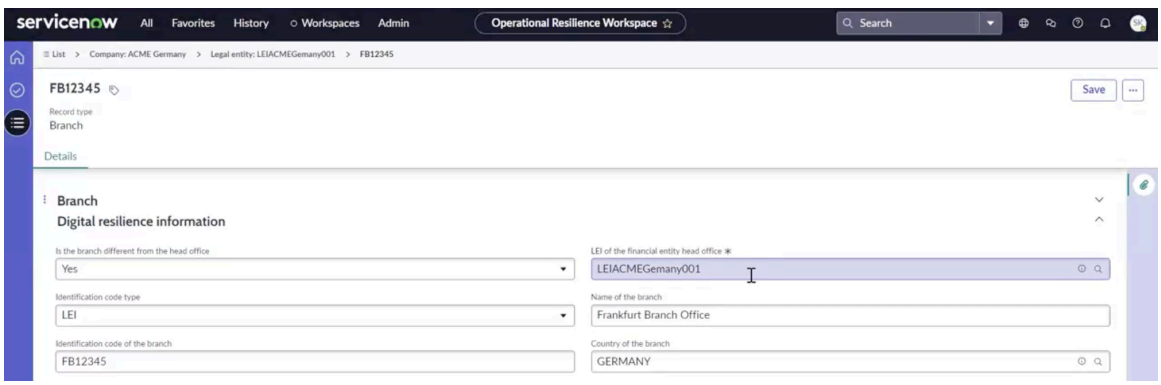
   O formulário Criar nova ramificação é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.

   Os usuários normalmente preenchem os seguintes detalhes da ramificação:
   - Nome da ramificação e sua descrição
   - Detalhes do proprietário
   - Marcação de unidades de negócios e departamentos para fins de emissão de relatórios
   - Especificar a filial como matriz ou como uma filial diferente da matriz
   - ID da agência e seu país de origem

   O número da ramificação é gerado automaticamente. Quando os detalhes da ramificação estiverem concluídos, as informações estarão prontas para serem capturadas no registro de informações.

   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar nova ramificação.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   As informações de resiliência digital da ramificação são mostradas no exemplo.



5. Para editar o registro da ramificação, selecione-o na lista e selecione **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para exportar o registro da ramificação, selecione **Exportação** .
7. Para excluir o registro da ramificação, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

O que Fazer Depois

Especifique as funções associadas a uma ramificação. Para obter mais informações, consulte Crie uma função e aprimore os dados de resiliência digital.

Formulário Criar nova ramificação

No formulário Criar nova ramificação, preencha os campos.

Formulário Criar nova ramificação

Campo	Descrição
SysID	GUID exclusivo de 32 caracteres (ID globalmente exclusivo) que identifica cada registro de ramificação em uma instância. Forneça este valor se quiser atualizar um registro existente. Forneça um valor -1 se quiser criar um novo registro no sistema.
Nome	Nome da ramificação.
Descrição	Descrição da ramificação.
Número	Número de identificação exclusivo da ramificação que será gerada pela aplicação, por exemplo, BRN0001005. Este campo é preenchido automaticamente.
Departamento	Departamento ao qual a ramificação pertence, por exemplo, Suporte ao cliente, Gestão de produtos.
Responsável	Nome do proprietário da ramificação.
Unidade de negócios	Nome da unidade de negócios associada à ramificação, por exemplo, RH, TI, Jurídico.
Informação de resiliência digital	
A filial é diferente da sede da Entidade financeira da filial	Opção para confirmar se a filial é diferente da matriz. Opções disponíveis incluem: • **Sim** : Quando você seleciona **Sim** . **Tipo de código de identificação** e. **Código de identificação da agência** os campos são exibidos. • **Não**
Tipo de código de identificação	Tipo de código de identificação usado para a agência. Opções disponíveis incluem: • **LEI** • **Outro**
Código de identificação da filial	Uma filial no exterior da entidade financeira, identificada exclusivamente por um código específico, por exemplo, FB97521. A entidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova ramificação

Campo	Descrição
	financeira usa o Identificador de entidade jurídica (LEI) da agência ou outro código de identificação para diferenciá-la.
LEI da entidade financeira sede da filial	Identificador de entidade jurídica (LEI) da sede da entidade financeira à qual a agência pertence, por exemplo, LEIACMEGermany001 ou LEIACMEAmericas 001
Nome da filial	Nome da ramificação usada para identificação. Quando o LEI da sede da entidade financeira da agência é inserido, este campo é preenchido automaticamente, por exemplo, filial de Frankfurt.
País da filial	Código do país de duas letras onde a agência está localizada. Quando o LEI da sede da entidade financeira da agência é inserido, este campo é preenchido automaticamente, por exemplo, Alemanha.

Crie uma função e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de função em Registros de terceiros de resiliência digital onde você pode configurar detalhes da função, como identificador de função, atividade de licença, nome da função, detalhes de avaliação de criticidade ou importância e assim por diante. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma entidade jurídica pode ter várias ramificações e, nessas ramificações, diferentes funções operam. Portanto, as entidades jurídicas, ramificações e funções são os usuários do ICT serviço terceirizado.

Uma função pode ser um serviço, uma oferta de serviço ou um processo.

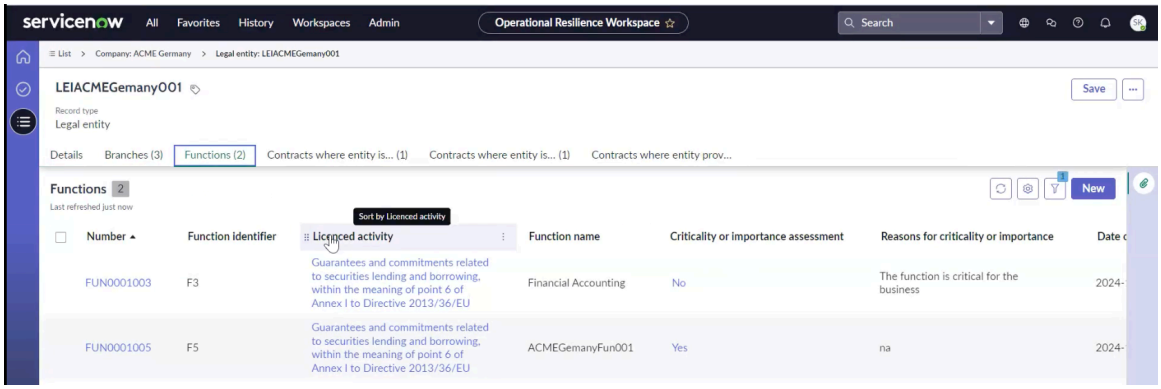
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Funções**.
2. Selecione **Novo**.

   O formulário Criar nova função é exibido. Você pode selecionar e exibir várias funções em uma organização.

Tradução automática

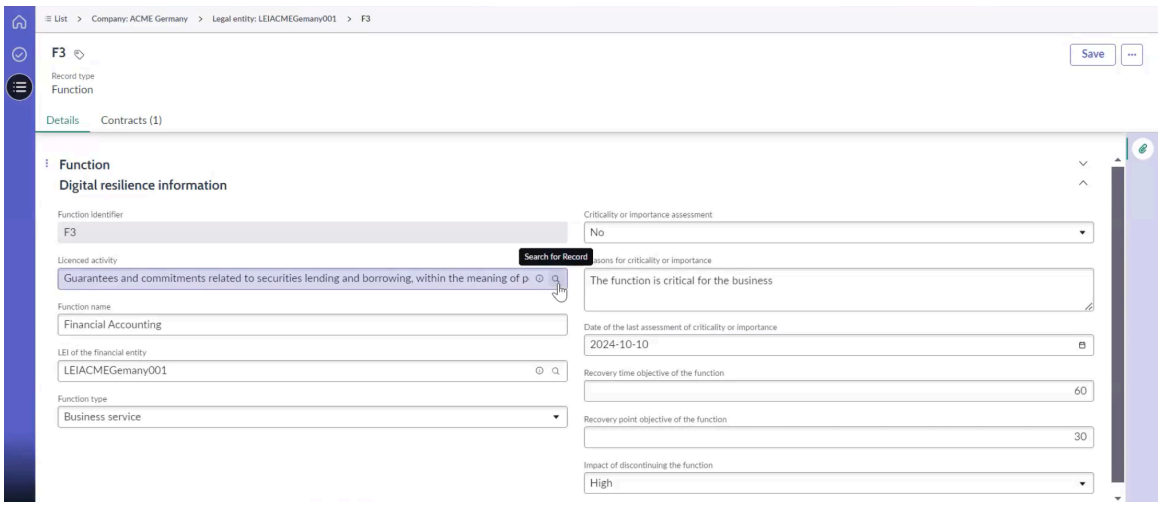
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   O registro da função é exibido na exibição de lista.

   As informações de resiliência digital da função são mostradas no exemplo.



5. Para configurar as informações de resiliência digital para DORA navegue até **Resiliência digital** e selecione **Novo** .

   Uma organização pode ter várias funções, cada uma representando um serviço específico, ofertas de serviço ou grupo de serviços e suas ofertas de serviço, conforme definido pelo Ato de resiliência operacional digital(DORA). Você pode selecionar e exibir essas funções. O formulário Funções foi projetado para capturar as informações detalhadas sobre cada função.

   Você pode exibir e preencher os seguintes detalhes no formulário:

   - Identificador de função
   - Atividade licenciada (lista de seleção)
   - Nome da função
   - Entidade jurídica associada e tipo de função (processo de negócios ou serviço)
   - Processo de negócios ou serviço específico representado
   - Criticalidade da função

   Se você tiver Gestão de continuidade de negócios Instalado, você pode ver o RTO (Recovery Time Objective, objetivo de tempo de recuperação), o RPO (Recovery Point Objective, objetivo de ponto de recuperação) e a criticidade do negócio. Você também pode incluir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

anotações descritivas no formulário. Após a conclusão, você terá documentado os detalhes do uso do serviço de ICT de terceiros.

Para obter informações sobre como configurar as informações de resiliência digital para uma entidade jurídica, consulte Formulário Criar nova função.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Para editar o registro de função, selecione-o na lista e selecione **Editar** .
8. Para exportar o registro de função, selecione **Exportação** .
9. Para excluir o registro de função, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Formulário Criar nova função

No formulário Criar nova função, preencha os campos.

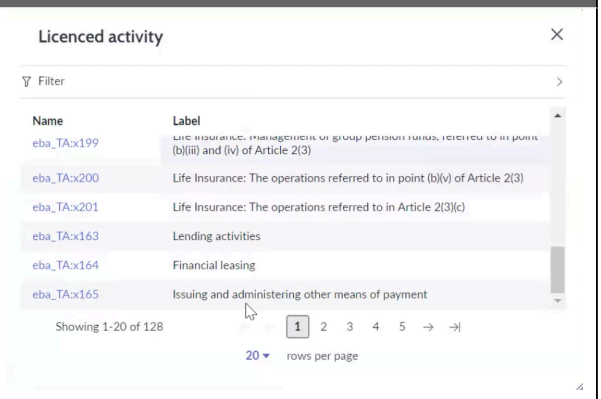
Formulário Criar nova função

Campo	Descrição
Nome	Nome da função, por exemplo, Contabilidade financeira.
Descrição	Descrição da função.
Número	Número de identificação exclusivo da função que será gerada pela aplicação, por exemplo, FUN0001003. Este campo é preenchido automaticamente.
Departamento	Departamento ao qual a função pertence, por exemplo, Finanças.
Responsável	Nome do responsável pela função.
Unidade de negócios	Nome da unidade de negócios associada à função, por exemplo, RH, TI, Jurídico.
Informação de resiliência digital	
Identificador de Função	Identificador de função que é composto pela letra F (letra maiúscula) seguida por um número natural (por exemplo, "F1" para o identificador da primeira função e "Fn" para o identificador da função enésima com "n" sendo um número natural). Por exemplo, ao criar funções mais recentes, serão F1, F2, F3 e assim por diante. Este campo é preenchido automaticamente.
Atividade licenciada	Atividade licenciada referida no anexo II para diferentes tipos de entidades financeiras. Lista de atividades às quais a função está relacionada. Uma atividade licenciada é uma lista suspensa específica que foi fornecida pelo usuário e o conjunto de valores exigidos pelo regulador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova função

Campo	Descrição
	
Nome da função	Nome da função de acordo com a organização interna da entidade financeira, por exemplo, Contabilidade financeira.
LEI da entidade financeira	Entidade financeira que usa o LEI, código alfanumérico de 20 caracteres, por exemplo, LEIACMEGermany001.
Tipo de Função	Tipo da função. Opções disponíveis incluem: • **Capacidade de negócios** • **Serviço de negócios** • **Processo de negócios** • **Oferta de serviço** • **É um objeto independente** Ao selecionar **Capacidade de negócios** opção **Selecione a capacidade de negócios** o campo é exibido. Ao selecionar **Serviço de negócios** , **Processo de negócios** ou **Oferta de serviço** , os seguintes campos são exibidos: • **Selecione o serviço de negócios** • **Selecione o processo de negócios** • **Selecione a oferta de serviço**
Avaliação de criticidade ou importância	Criticidade ou importância da função de acordo com a avaliação da entidade financeira. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não** • **Avaliação não realizada**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova função

Campo	Descrição
Motivos da criticidade ou importância	Breve explicação sobre os motivos para classificar a função como crítica ou importante. Máximo de 300 caracteres permitidos.
Data da última avaliação de criticidade ou importância	Data da última avaliação de criticidade ou importância, caso a função seja compatível com serviços de ICT fornecidos por provedores de serviços de ICT terceirizados. Se você tiver Resiliência operacional, essas informações são preenchidas automaticamente. Se você não tiver Resiliência operacional e você está usando o aplicativo com TPRM você deve preencher essas informações manualmente. Se a função estiver relacionada ao serviço e você tiver Resiliência operacional e você concluiu uma avaliação de importância e impacto, os valores padrão são copiados dessa avaliação.
Objetivo de tempo de recuperação da função	Objetivo de tempo de recuperação da função em número de horas. Se o objetivo de tempo de recuperação for inferior a 1 hora, "1" será relatado. Caso o objetivo de tempo de recuperação da função não esteja definido, "0" será relatado. Se uma Análise de impacto nos negócios (BIA) tiver sido realizada para o processo de negócios, serviço ou oferta de serviço e Gestão de continuidade de negócios (GCN) Também é configurado na mesma instância e os valores são copiados da BIA relevante para esta função.
Objetivo de ponto de recuperação da função	Objetivo de ponto de recuperação da função em número de horas. Se o objetivo do ponto de recuperação for inferior a 1 hora, "1" será relatado. Caso o objetivo do ponto de recuperação da função não esteja definido, "0" será relatado. Se uma Análise de impacto nos negócios (BIA) tiver sido realizada para o processo de negócios, serviço ou oferta de serviço e Gestão de continuidade de negócios (GCN) Também é configurado na mesma instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova função

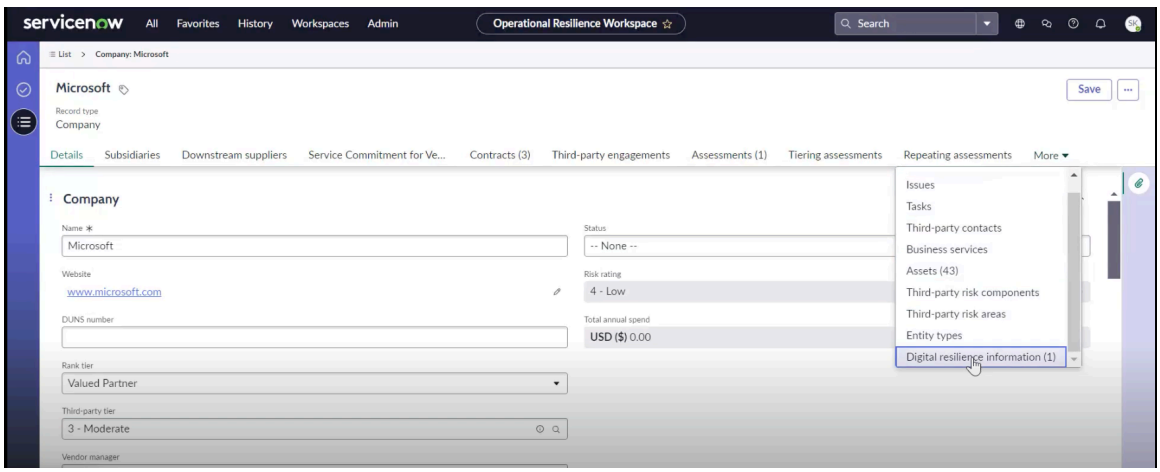
Campo	Descrição
	e os valores são copiados da BIA relevante para esta função.
Impacto da descontinuação da função	Impacto da descontinuação da função de acordo com a avaliação da entidade financeira. Uma das opções na lista suspensa correspondente é usada. Opções disponíveis incluem: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto** • **Avaliação não realizada**

Crie terceiros e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital. Adicione os detalhes da empresa terceirizada, como nome, endereço, número de telefone, gerente do fornecedor e assim por diante. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.manager

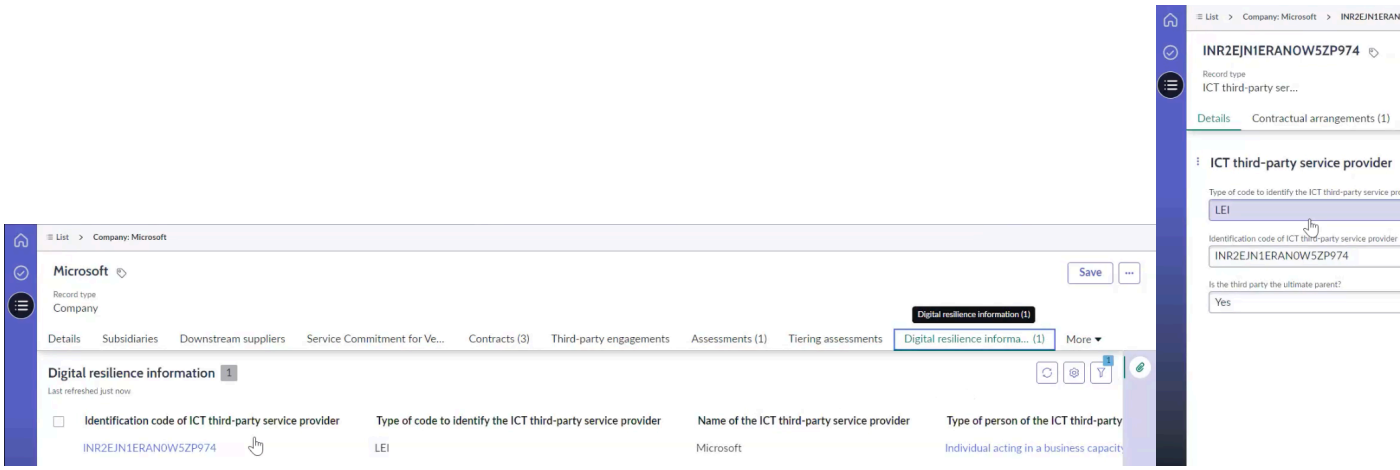
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para acessar e exibir os terceiros existentes no sistema, você pode navegar até o item de menu de terceiros em Espaço de resiliência operacional. Ao instalar o. Registros de terceiros de resiliência digital. **Resiliência digital** a guia foi adicionada para terceiros.



Você pode abrir esta guia e configurar os detalhes das informações de resiliência digital.

Tradução automática

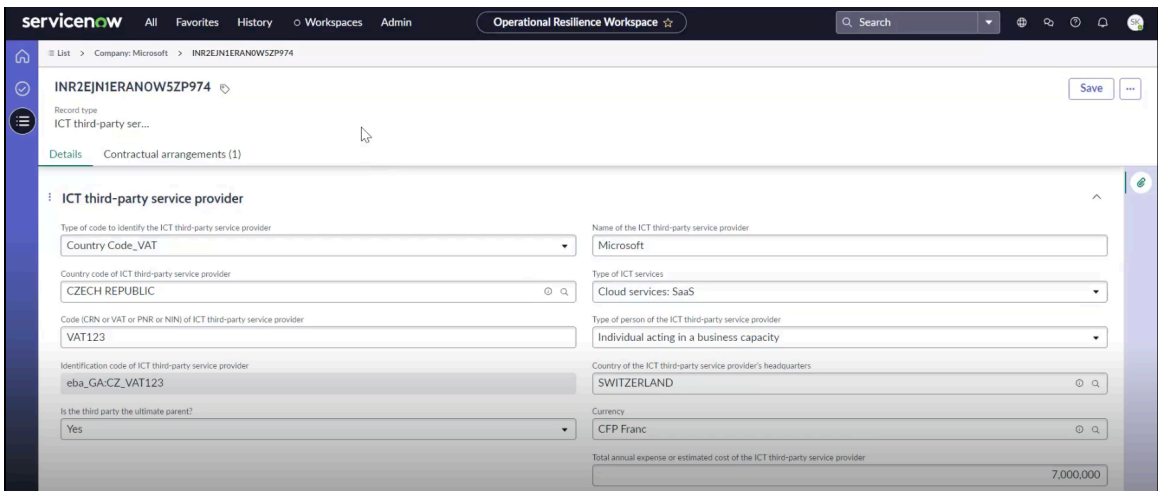
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Terceiros**.
2. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar nova empresa é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar nova empresa.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para configurar as informações de resiliência digital para DORA navegue até **Resiliência digital** e selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT. Os detalhes sobre os campos são exibidos no exemplo.



Você pode exibir o ID da entidade jurídica do terceiro, que pode ser capturado pelo número do imposto sobre valor agregado (IVA) ou pelo número do número de registro da empresa (CRN). Você pode especificar o país de registro e seu código, que o sistema usa para gerar o ID.

Você também pode indicar se o terceiro é o último ou uma subsidiária. Inclua o nome do ICT Terceiros e o tipo de serviço que eles fornecem, como Software como serviço (SaaS).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como opção, você pode observar se um indivíduo atua em nome da organização. Além disso, selecione a moeda do relatório e insira a despesa anual total deste compromisso.

Para obter mais informações, consulte Formulário Criar nova empresa.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para editar o registro da empresa de terceiros, selecione-o na lista e selecione **Editar** .
9. Para exportar o registro da empresa de terceiros, selecione **Exportação** .
10. Para excluir o registro da empresa de terceiros, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Formulário Criar nova empresa

No formulário Criar nova empresa, preencha os campos do terceiro.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da empresa.
Site	Detalhes do site da empresa.
Número DUNS	Número de identificação exclusivo da empresa gerada pela aplicação. O número do sistema de numeração universal de dados é um número exclusivo de nove dígitos que identifica uma empresa.
Nível de classificação	Nível de classificação da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Parceiro estratégico** • **Parceiro valioso** • **Fornecedor tático** • **Fornecedor excluído** • **Outro**
Nível de terceiro	Nível atribuído à empresa. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Gerente do fornecedor	Gerente de fornecedor da empresa.
Responsável pelo negócio	Lista de responsáveis pelo negócio da empresa.
Primário	Organização primária que determina a hierarquia corporativa.
Status	Posição atual da empresa. Opções disponíveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
	• **Não selecionado** • **Selecionado** • **Integração** • **Cliente potencial** • **Ativo** • **Ativo não autorizado** • **Encerrado** • **Integração rejeitada**
Classificação de risco	Classificação atribuída à empresa com base na avaliação de risco. Este campo é preenchido automaticamente.
Gasto total anual	Valor total que a empresa gasta anualmente. Este campo é preenchido automaticamente.
Anotações	Outras observações ou comentários sobre a empresa.
Geral	
Setor	Classificação do setor ou do setor da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Agricultura** • **Vestuário** • **Serviços bancários** • **Biotecnologia** • **Produtos químicos** • **Comunicações** • **Construção** • **Consultoria** • **Educação** • **Componentes eletrônicos** • **Energia** • **Engenharia** • **Entretenimento** • **Ambiental** • **Finanças** • **Alimentos e bebidas** • **Governo** • **Saúde**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
	• **Hospitalidade** • **Seguro** • **Máquinas** • **Produção** • **Mídia** • **Sem fins lucrativos** • **Recreação**
Fornecedor	Opção para identificar a empresa como um fornecedor. Por padrão, esta opção está definida como **Falso** (a caixa de seleção não está marcada) para empresas e entidades jurídicas.
Fabricante	Fabricantes que produzem os itens que os usuários adquirem.
Número de funcionários	Número de funcionários que a empresa tem.
Imagem de faixa	Imagem da faixa da empresa com uma altura entre 60 e 70 pixels.
Anexar imagem	Opção para anexar a imagem da faixa.
Texto de faixa	Texto da faixa exibido com a imagem da faixa.
Local	
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Telefone, Telefone do fax	Informações de contato padrão da empresa.
Latitude e longitude	Valores usados para marcar o local da empresa no mapa de concentração de risco.
Financeiro	
Negociado publicamente	Opção para marcar se a empresa é negociada publicamente.
Símbolo da ação	Símbolo de ações da empresa.
Preço da ação	Preço da ação da empresa.
Receita por ano	Receita por ano da empresa.
Capitalização do mercado	Capitalização de mercado da empresa.
Lucros	Lucros para a empresa.
Ano fiscal	Ano fiscal da empresa no formato AAAA-MM-DD.
Classificações de risco	
Classificação de risco calculado	Classificação de risco calculado. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
	O valor é a classificação de risco geral da empresa, calculada após a avaliação acumulando todas as classificações de risco dos avaliadores de TPR.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação de risco calculada. Se você marcar a caixa de seleção, especifique os seguintes valores: • **Classificação de risco substituída** : Selecione a nova classificação de risco. • **Substituído em** Data em que a classificação de risco substituída ou justificativa foi atualizada. • **Justificativa** : Insira o motivo para substituir o valor.
Classificação de risco substituída	Classificação que foi alterada manualmente por um usuário, substituindo a classificação calculada por um sistema. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Substituída em	Data em que a classificação de risco substituída ou sua justificativa foi atualizada pela última vez.
Justificativa	Motivo para substituir a classificação de risco.
Classificação de risco da avaliação	Nível de risco da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco do compromisso	Nível de risco do compromisso. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco da subsidiária	Nível de risco da subsidiária. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação da inteligência de risco	Pontuação que reflete a probabilidade e o impacto de um evento de risco. Este campo é preenchido automaticamente.

Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT

No formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo provedor de serviço de ICT

Campo	Descrição
Tipo de código para identificar o provedor de serviço de ICT	Tipo de código usado para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT. As opções disponíveis são as seguintes: • **LEI** • **EUID** • **Código do país_CRN** Número de registro da empresa • **Código do país_IVA** Número de identificação do imposto de valor agregado • **Código do país_PNR** Registro de nome do passageiro • **Country Code_NIN** Número de identificação nacional
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT.
Tipo de cód. de identificação extra que identifica provedor de serviços de ICT	Tipo de código de identificação adicional para identificar o provedor de serviço de terceiros de ICT. As opções disponíveis são as seguintes: • **LEI** • **EUID** • **Código do país_CRN** Número de registro da empresa • **Código do país_IVA** Número de identificação do imposto de valor agregado • **Código do país_PNR** Registro de nome do passageiro • **Country Code_NIN** Número de identificação nacional
Código de identificação adicional do provedor de serviço de ICT	Código de identificação adicional para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT.
Tipo de pessoa do provedor de serviço de ICT	Tipo de pessoa do provedor de serviços de terceiros de ICT. As opções disponíveis são as seguintes: • **Pessoa coletiva, excluindo o indivíduo que atua a título empresarial** • **Atuação individual em uma capacidade de negócio**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo provedor de serviço de ICT

Campo	Descrição
País da sede do provedor de serviços de ICT terceirizado	País onde está localizada a sede do provedor de serviços terceirizados de ICT.
Nome jurídico do provedor de serviço de ICT	Nome jurídico do provedor de serviços de terceiros de ICT.
Nome do provedor de serviço de ICT	Nome do provedor de serviços de terceiros de ICT. Este campo pode listar um nome de marca comumente usado ou nome comercial sob o qual o provedor de serviço terceirizado de ICT opera, que pode não corresponder exatamente ao nome jurídico.
Moeda	Moeda do país onde está localizada a sede do provedor de serviços terceirizados de ICT.
Despesa anual total ou estimativa de custo do prov. de serv. ICT terceirizado	Despesa anual total ou custo estimado do provedor de serviços de terceiros de ICT.
O terceiro é o primário definitivo?	Opção para confirmar se o terceiro é o terceiro final. As opções disponíveis são as seguintes: • **Sim** : O terceiro em si é o primário. • **Não** : Opção padrão.
Código de identificação da empresa-mãe final do provedor de serviço terceirizado de ICT	Campo de referência para o código de identificação do provedor de serviço terceirizado de ICT e o nome do provedor de serviço terceirizado de ICT. Se a seleção para **O terceiro é o pai final?** o campo é **Não** Escolha o código de identificação preenchido pelo sistema do provedor de serviço de terceiros de ICT que não seja o primário final. Se você escolher o código de identificação do provedor de serviço de terceiros de ICT como o do primário final, uma mensagem de erro será exibida: O código de identificação do provedor de serviço terceirizado de ICT e o código de identificação do pai primário final do provedor de serviço terceirizado de ICT devem ser diferentes. Se a seleção para **O terceiro é o pai final?** o campo é **Sim** , O sistema preenche automaticamente o código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo provedor de serviço de ICT

Campo	Descrição
Tipo de cód. de ident. da primária definitiva do prov. de serv. ICT terceirizado	Tipo de código que é usado para identificar o primário primário final do provedor de serviço de terceiros de ICT. As opções disponíveis são as seguintes: • **LEI** • **EUID** • **Código do país_CRN** Número de registro da empresa • **Código do país_IVA** Número de identificação do imposto de valor agregado • **Código do país_PNR** Registro de nome do passageiro • **Country Code_NIN** Número de identificação nacional
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviços de ICT. As opções disponíveis são as seguintes: • **Gestão de projetos de ICT** • **ICT Development** • **Help desk de ICT e suporte de primeiro nível** • **Serviços de gestão de segurança de ICT** • **Fornecimento de dados** • **Análise de dados** • **ICT, instalações e serviços de hospedagem (excluindo serviços em nuvem)** • **Computação** • **Armazenamento de dados fora da nuvem** • **Operadora de telecomunicações** • **Infraestrutura de rede** • **Hardware e dispositivos físicos** • **Licenciamento de software (excluindo SaaS)** • **Gestão de operações de ICT (incluindo manutenção)** • **ICT Consulting** • **Gestão de riscos de ICT** • **Serviços em nuvem: IaaS**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo provedor de serviço de ICT

Campo	Descrição
	• **Serviços em nuvem: PaaS** • **Serviços em nuvem: SaaS**

Crie um contrato e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de contrato em Registros de terceiros de resiliência digital onde você adiciona detalhes do contrato, como nome do fornecedor, datas de início e término, estado, subestado e assim por diante. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

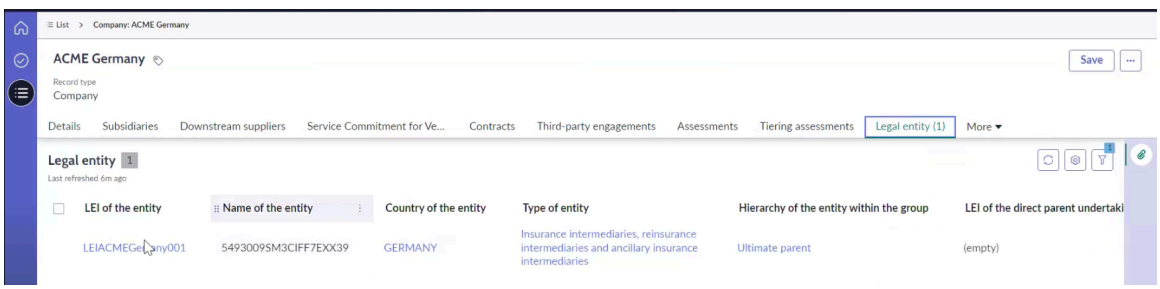
Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Registros de terceiros de resiliência digital inclua detalhes sobre quem em sua organização está usando terceirizado externamente ICT serviços, quais funções e ramificações os estão usando e quem são os provedores terceirizados e seus compromissos. Esses dois aspetos são ligados entre si.

Os contratos vinculam ambas as partes: As que usam as informações e as que as fornecem. Essencialmente, vinculam entidades jurídicas, filiais e funções a terceiros e compromissos de terceiros.

Você pode navegar até Contratos no item de menu Contratos em Registros de terceiros de resiliência digital. Como alternativa, você pode navegar até o registro de entidades jurídicas, abrir a guia Entidades jurídicas e navegar até os Contratos.



Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Contratos**.
2. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar novo contrato é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar novo contrato.
4. Para enviar o contrato para revisão, selecione **Enviar para revisão** .
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para adicionar entidades que assinam o contrato para usar os serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Entidades que assinam contrato para usar o serviço** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para adicionar entidades usando os serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Entidades que fazem uso de serviços** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
9. Selecione **Save** (Salvar).

> **Nota:** Ao criar várias entidades usando os serviços de ICT, a combinação de LEI e Natureza da entidade deve ser exclusiva. Se a natureza da entidade for uma ramificação, a combinação do LEI da entidade, da natureza da entidade e do código de identificação da ramificação deverá ser exclusiva.

10. Para adicionar entidades que assinam o contrato para fornecer serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Entidade que fornece serviços** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
11. Selecione **Save** (Salvar).
12. Para adicionar terceiros que assinam o contrato para fornecer serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Contrato de assinatura de terceiros para fornecer serviços** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
13. Selecione **Save** (Salvar).
14. Para adicionar compromissos de terceiros que assinam o contrato para fornecer serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Contratos de assinatura de contratos de terceiros** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
15. Selecione **Save** (Salvar).
16. Para configurar as informações de resiliência digital para DORA navegue até **Informações específicas** e crie um acordo contratual selecionando **Novo** .
17. No formulário, preencha os campos.
18. Selecione **Save** (Salvar).
19. Para adicionar acordos contratuais intragrupo, navegue até **Acordos contratuais intragrupo** do contrato e selecione **Adicionar** .
20. Selecione **Save** (Salvar).
21. Para adicionar cadeias de suprimentos de serviço de ICT associadas ao contrato, navegue até **Cadeias de suprimentos de serviços de ICT** do contrato e selecione **Novo** e preencha os campos.
22. Selecione **Save** (Salvar).
23. Para adicionar avaliações dos serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Avaliações dos serviços de TIC** do contrato e selecione **Novo** e preencha os campos.
24. Selecione **Save** (Salvar).
    Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo acordo contratual.
25. Para editar o registro do contrato, selecione-o na lista e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
26. Para exportar registros de contrato, selecione **Exportação** .
27. Para excluir o registro do contrato, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Formulário Criar novo contrato

No formulário Criar novo contrato, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo contrato

Campo	Descrição
Contrato	
Número do contrato	Identificador exclusivo do acordo contratual, por exemplo, CNTR0009002. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de referência do acordo contratual	Número de referência interna do acordo contratual atribuído pela entidade financeira. É usado para identificar o acordo contratual entre a entidade financeira e o provedor de serviços de terceiros de ICT direto.
Nome	Nome e descrição resumida do contrato.
Tipo de acordo contratual	Tipo de acordo contratual identificado usando uma das opções na lista suspensa correspondente: • **Arranjo autônomo** • **Arranjo abrangente** • **Acordo subsequente ou associado**
Estado	Estado do contrato. Por exemplo, Estado de rascunho.
Modelo de contrato	Tipo de contrato que está sendo criado, como um Serviço ou um Acordo de Compra.
Moeda	Código da moeda usada para relatar o valor.
Despesa anual ou estimativa de custo do ano passado	Despesa anual ou estimativa de custo (ou transferência dentro do grupo) do acordo de serviço de ICT para o ano anterior.
Descrição	Descrição detalhada do contrato

Formulário Criar novo acordo contratual

No formulário Criar novo acordo contratual, preencha os campos. Um formulário separado seria necessário para cada contrato.

Formulário Criar novo acordo contratual

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Acordo contratual	
Número do contrato	Identificador exclusivo do acordo contratual, por exemplo, CNTR0009002. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de referência do acordo contratual	Número de referência interna do acordo contratual atribuído pela entidade financeira. É usado para identificar o acordo contratual entre a entidade financeira e o provedor de serviços de terceiros de ICT direto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Nome	Nome e descrição resumida do contrato.
Tipo de acordo contratual	Tipo de acordo contratual identificado usando uma das opções na lista suspensa correspondente: • **Arranjo autônomo** • **Arranjo abrangente** • **Acordo subsequente ou associado**
Estado	Estado do contrato. Por exemplo, Estado de rascunho.
Modelo de contrato	Tipo de contrato que está sendo criado, como um Serviço ou um Acordo de Compra.
Moeda	Código da moeda usada para relatar o valor.
Despesa anual ou estimativa de custo do ano passado	Despesa anual ou estimativa de custo (ou transferência dentro do grupo) do acordo de serviço de ICT para o ano anterior.
Descrição	Descrição detalhada do contrato
Entidades que assinam contrato para usar o serviço	
LEI da entidade que assina o acordo contratual	Código do Identificador de entidade jurídica (LEI) para identificar a entidade que assinaria o acordo contratual, por exemplo, LEI00000000000000000000B.
Nome da entidade	Nome da entidade que assinaria o acordo contratual, por exemplo, ACME NA.
Entidades que estão utilizando serviços	
LEI da entidade que faz uso dos serviços de ICT	LEI da entidade que faz uso de serviços, por exemplo, LEI00000000000000000000C.
Nome da entidade	Nome da entidade que usa serviços, por exemplo, ACME SA.
Natureza da entidade que faz uso dos serviços de ICT	Entidade que usa serviços, por exemplo, filial de uma entidade financeira.
Código de identificação da filial	Código de identificação da agência que usa serviços, por exemplo, ACMESAbranch2LEI.
Entidades que fornece serviços	
LEI da entidade que faz uso dos serviços de ICT	LEI da entidade que faz uso de serviços, por exemplo, LEI00000000000000000000C.
Nome da entidade	Nome da entidade que fornece serviços, por exemplo, ACME AMÉRICAS.
Contratos de terceiros que assinam para fornecer informações	
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI00000000000EXTTPP2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Nome do provedor de serviços de ICT terceirizado	Nome do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, Adobe.
Contratos de assinatura de contratos de terceiros	
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPE1.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Nome do provedor de serviços de ICT terceirizado	Nome do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT, por exemplo, Acer Engagement 1.
Informações específicas	
Número de referência do acordo contratual	Número de referência do acordo contratual para o contrato, por exemplo, CNTR0009002.
LEI da entidade que faz uso do(s) serviço(s) de ICT	LEI da entidade que usa o(s) serviço(s) de ICT, por exemplo, LEI00000000000000000000C.
Identificador de função	Conforme definido pela entidade financeira, por exemplo, F3,F1.
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviço de ICT usado pela entidade, por exemplo, Computação, Análise de dados.
Tipo de provedor de serviço	• **Terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado ◦ Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado • **Compromisso de terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado ◦ Tipo de código para identificar o provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT • **Entidade jurídica** : Selecionar esta opção exibe o LEI da entidade que fornece serviços de ICT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT.
LEI da entidade que fornece serviços de ICT	Entidade que fornece serviços de ICT usando LEI, código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código que identifica o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Data de início do acordo contratual	Data de entrada em vigor do acordo contratual, por exemplo, 2025-07-01.
Data de término do acordo contratual	Data de término estipulada no acordo contratual, por exemplo, 2028-07-01.
Motivo da rescisão ou término do acordo contratual	Motivo da rescisão ou término do acordo contratual. Opções disponíveis incluem: • **Rescisão sem justa causa: Expirado e não renovado** • **Rescisão por justa causa: Provedor em violação da lei, regulamentos ou disposições contratuais aplicáveis** • **Rescisão por Causa: Impedimentos identificados do provedor capazes de alterar a função compatível** • **Rescisão por justa causa: Pontos fracos do provedor em relação à gestão e segurança de dados ou informações confidenciais** • **Rescisão: Conforme solicitado pela autoridade competente** • **Outros motivos para rescisão**
Período de aviso prévio para a entidade financeira que usa os serviços de ICT	Período de aviso prévio para a rescisão do acordo contratual pela entidade financeira que utiliza o(s) serviço(s) de TIC num caso normal.
Período de aviso prévio para o provedor de serviços de ICT terceirizado	Período de aviso prévio para encerrar o acordo contratual pelo provedor de serviços de terceiros de ICT direto em um caso de negócio normal.
País da lei aplicável do acordo contratual	País cujo sistema jurídico supervisiona o contrato.
País de provisionamento dos serviços de ICT	País onde os serviços de ICT são prestados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Armazenamento de dados	Opção para especificar se o serviço de ICT está relacionado ao armazenamento de dados. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não**
Sensibilidade dos dados armazenados pelo provedor de serviços de ICT	Opção para identificar o nível de sensibilidade dos dados armazenados ou processados pelo provedor de serviços de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto**
Nível de dependência do serviço de ICT	Opção para especificar o nível de dependência do serviço de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Não significativo** • **Baixa dependência** • **Dependência material** • **Confiança total**
Acordos contratuais intragrupo	
Acordo contratual vinculado a este acordo contratual	Número do contrato vinculado a este acordo contratual, por exemplo, CNTR0009004.
Nome	Nome dos acordos contratuais intragrupo, por exemplo, agência de pessoal.
Cadeias de suprimentos de serviço de ICT	
Número	Número da cadeia de suprimentos do serviço de ICT associado ao contrato, por exemplo, SCHAIN0001002.
Destinatário dos serviços de ICT subcontratados	Destinatário de serviços de TIC subcontratados da cadeia de suprimentos. É o fornecedor primário.
Código de identificação do destinatário dos serviços de ICT subcontratados	Código de identificação do destinatário dos serviços de TIC subcontratados da cadeia de abastecimento. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de cód. de identificação do destinatário dos serviços de ICT subcontratados	Tipo de código para identificar o destinatário dos serviços de ICT subcontratados da cadeia de suprimentos. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviço de ICT associado à cadeia de suprimentos, por exemplo, Armazenamento de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Número de referência do acordo contratual	Número do contrato associado à cadeia de suprimentos, por exemplo, CNTR0009002.
Tipo de provedor de serviço	• **Terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado ◦ Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado • **Compromisso de terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado ◦ Tipo de código para identificar o provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT • **Entidade jurídica** : Selecionar esta opção exibe o LEI da entidade que fornece serviços de ICT.
LEI da entidade que fornece serviços de ICT	Entidade que fornece serviços de ICT usando LEI, código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPP1.
Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Classificação	Classificação da cadeia de suprimentos, por exemplo, 1 ou 2.
Avaliação do serviço de ICT	
Nome	Nome da avaliação no formato <first-name.last-name>.
Descrição	Descrição da avaliação.
Número	Número de identificação exclusivo para a avaliação que será gerada pela aplicação. Por exemplo, TPA0001001. Este campo é preenchido automaticamente.
Departamento	Departamento ao qual a avaliação pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Responsável	Nome do responsável pela avaliação.
Unidade de negócios	Nome da unidade de negócios associada à avaliação.
Número do contrato	Identificador exclusivo do acordo contratual, por exemplo, CNTR0009002. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de referência do acordo contratual	Número do contrato associado à avaliação, por exemplo, CNTR0009002.
Tipo de provedor de serviço	• **Terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado ◦ Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado • **Compromisso de terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado ◦ Tipo de código para identificar o provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT • **Entidade jurídica** : Selecionar esta opção exibe o LEI da entidade que fornece serviços de ICT.
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPP1.
Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT.
LEI da entidade que fornece serviços de ICT	Entidade que fornece serviços de ICT usando LEI, código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviços de ICT, por exemplo, Análise de dados.
Substituibilidade do provedor de serviços de ICT terceirizado	Substituição do provedor de serviços de terceiros de ICT. As seguintes opções estão disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
	• Não substituível • Facilmente substituível • Complexidade média em termos de substituibilidade • Substituibilidade altamente complexa
Motivo para a classificação de substituibilidade	Motivo da classificação.
O terceiro de ICT é auditado?	Opção para especificar se o terceiro de ICT foi auditado. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não**
Data da última auditoria do provedor de serviços de ICT terceirizado	Data em que a última auditoria foi realizada.
Existência de um plano de saída	Disponibilidade de um plano de saída. As seguintes opções estão disponíveis: • Sim • Não
Capacidade de reintegração do serviço de ICT contratado	Opção para verificar a viabilidade de reincorporar o serviço de TIC contratado. Opções disponíveis incluem: • **Fácil** • **Difícil** • **Altamente complexo**
Impacto da descontinuação dos serviços de ICT	Opção para especificar o impacto da descontinuação dos serviços de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto** • **Avaliação não realizada**
Há provedores de serviços de ICT terceirizados identificados?	Opção para indicar se outros provedores de serviços de terceiros de ICT foram identificados. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não** • **Avaliação não realizada**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
	Se você marcar a caixa de seleção, especifique o seguinte valor de campo: **ICT TPP alternativo** .
Identificação de TPP de ICT alternativo	Detalhes suplementares sobre a identificação de provedores terceirizados alternativos de TIC (TPP).

Crie uma cadeia de suprimentos e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um Tecnologia de comunicação e informação(ICT) Registro da cadeia de suprimentos de serviço em Registros de terceiros de resiliência digital. Adicione detalhes da cadeia de suprimentos, como tipo de ICT Identificador de entidade jurídica (LEI) da entidade que fornece o. ICT e assim por diante. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros**.
2. Selecione **Contratos** e, em seguida, selecione o registro de contrato ao qual você deseja associar um registro da cadeia de suprimentos.
3. Navegue até a lista relacionada Cadeias de suprimentos de serviço de ICT e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo acordo contratual.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para editar o registro da cadeia de suprimentos, conclua o seguinte.
   a. Navegue até **Cadeias de suprimentos** e marque a caixa de seleção do registro desejado na lista.
   b. Selecione **Editar** e atualize os campos conforme necessário.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Para exportar registros da cadeia de suprimentos, conclua o seguinte.
   a. Navegue até **Cadeias de suprimentos** e marque a caixa de seleção do registro desejado na lista.
   b. Selecione **Exportar**.
   c. Selecione **Tipo de arquivo** .
      As opções disponíveis são:
      - **Excel**
      - **CSV**
      - **JSON**
      - **PDF**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Tipo de entrega** .
As opções disponíveis são:

- **Download**
- **E-mail**

8. Para excluir o registro da cadeia de suprimentos, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Crie uma avaliação e aprimore os dados de resiliência digital

Crie uma avaliação do Tecnologia de comunicação e informação(ICT) serviço em Registros de terceiros de resiliência digital. Adicione detalhes como o número de referência do acordo contratual, o código de identificação e o tipo de código para ICT provedor de serviço terceirizado. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. TPRM, você pode ter avaliações de gestão de risco de terceiros. Se você não tiver TPRM, você ainda pode cumprir os requisitos regulatórios usando a tabela avaliações.

É necessário que você revise seus contratos e terceiros anualmente. Você pode fornecer os seguintes detalhes da avaliação no formulário de avaliação:

- Número de referência contratual, que ajuda a identificar os seguintes detalhes:
  - Usuários do contrato
  - Fornecedores do contrato
  - Outros detalhes relevantes que são extraídos automaticamente
- Informações de auditoria:
  - O provedor terceirizado foi auditado?
  - Quando a auditoria foi realizada pela última vez?
- Sair dos detalhes da estratégia:
  - Existência de um plano de saída
  - Possibilidade de integração com o provedor de serviços de ICT se encerrado
  - Avaliação de impacto da descontinuação do serviço de ICT
  - Identificação de quaisquer alternativas

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros**.
2. Selecione **Contratos** e, em seguida, selecione o registro de contrato ao qual você deseja associar um registro de avaliação.
3. Navegue até a lista relacionada Avaliações dos serviços de ICT e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo acordo contratual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para editar o registro de avaliação, selecione-o na lista e selecione **Editar** .

Etapa	Descrição
Atualize os campos	Edite os campos conforme desejado.
Selecione Atualizar.	Atualizar o registro.

7. Para exportar o registro, selecione **Exportação** .

Etapa	Descrição
Selecione Tipo de arquivo .	Tipo de arquivo selecionado para a exportação. As opções disponíveis são: ○ **Excel** ○ **CSV** ○ **JSON** ○ **PDF**
Selecione Tipo de entrega .	Tipo de entrega selecionado para a exportação. As opções disponíveis são: ○ **Download** ○ **E-mail**
Selecione Exportação.	Ação para exportar o registro.

8. Para excluir o registro de avaliação, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

O que Fazer Depois
Depois que todos os detalhes forem capturados, você poderá executar as seguintes tarefas:

- Baixe as informações usando Microsoft Excel recurso de download
- Carregue solicitações conforme necessário

Criar Microsoft Excel solicitação de upload e download

Crie um Microsoft Excel solicitação de upload e download para carregar e baixar os registros de e para Registros de terceiros de resiliência digital para fins de auditoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o módulo de solicitações de download/upload do Excel em Registros de terceiros de resiliência digital para exportar e importar os registros em Microsoft Excel formato. . União Europeia auditores e reguladores podem baixar esses registros para fins de auditoria e revisão e tomar as medidas apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Solicitações de download/carregamento do Excel**.
2. Selecione **Novo**.
   O formulário Criar nova solicitação de download/upload do Excel é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.
4. Para a Solicitação de carregamento, selecione **Anexar arquivo** . **Selecione o arquivo** campo.
5. Para baixar o modelo para carregar o tipo de registro selecionado, como avaliações, selecione **Modelo de download** , selecione o arquivo em **Salvar como** no modal e selecione **Salvar** .
6. Para carregar o arquivo selecionado, selecione **Upload** .
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar uma solicitação de download, você pode escolher quais registros deseja baixar navegando até a guia correspondente. Por exemplo, você pode navegar até **Contratos** Para uma solicitação de download de registro de informações de terceiros ou **Avaliações** Guia para uma solicitação de download de avaliações.
8. Selecione os registros desejados na lista e execute uma das etapas a seguir.

Etapa	Descrição
Exportar para o Excel	Ao fazer uma solicitação de download de registros relacionados a avaliações, ramificações, contratos, funções, entidades jurídicas, cadeias de suprimentos, terceiros ou compromissos de terceiros, basta selecionar **Exportar para Info Excel** para exportar esses registros como Microsoft Excel arquivo.
Registro de exportação para informações	Ao fazer uma solicitação de download para um registro de Registro de informações de terceiros, selecione **Registro de exportação para informações** para exportar registros de contrato que você deseja como um Microsoft Excel arquivo.

9. Adicione o nome desejado para Microsoft Excel arquivo e selecione **Salvar** .

Em versões anteriores à 21.x.x de Registros de terceiros de resiliência digital o download do contrato criou uma única planilha com todos os dados do contrato. A partir da versão 21.x.x de Registros de terceiros de resiliência digital, Quando você gera um relatório sobre os contratos, ele espelha a IU e fornece detalhes, incluindo informações sobre entidades, terceiros, compromissos de terceiros e informações específicas de contrato no Microsoft Excel folha.

Gera um Microsoft Excel folha que você pode enviar diretamente para sua autoridade regulatória. O arquivo adere estritamente ao formato do modelo emitido pela autoridade reguladora e inclui todos os detalhes necessários para relatar seus compromissos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão 20.x.x de Registros de terceiros de resiliência digital, você pode ver os valores de escolha ou de referência no baixado Microsoft Excel arquivos. Por exemplo, os departamentos podem ser criados no sistema como "Pesquisa e desenvolvimento". Quando as funções são baixadas, os valores do departamento são exibidos como opções no Microsoft Excel modelo para seleção. O modelo inclui listas suspensas para departamentos, unidades de negócios e outras perguntas sim ou não (conforme visto no modelo de agência). Menus suspensos adicionais são adicionados para países, moedas etc.

A aplicação também lida com traduções de metadados, incluindo cabeçalhos e opções suspensas.

Certifique-se de que não haja registros duplicados presentes após o download de dados para entidades jurídicas, funções etc. Ao baixar o modelo, certifique-se de que não haja linhas de terceiros duplicadas. Por exemplo, criar um terceiro DORA e duas entidades DORA e criar contratos DORA para o mesmo fornecedor usando a mesma entidade resulta em apenas uma linha de terceiros no modelo baixado e não em duas linhas duplicadas. Você pode adicionar novas entidades e inserir seu LEI (mesmo que não esteja na lista suspensa) no arquivo de contrato baixado sem precisar baixar os registros de contrato novamente. Você pode carregar os registros de contrato modificados de volta para a aplicação.

10. Para exportar solicitações de download/upload do Excel, selecione as solicitações desejadas e, em seguida **Exportação** .

Etapa	Descrição
Selecione **Tipo de arquivo** .	Tipo de arquivo selecionado para a exportação. As opções disponíveis são: ○ **Excel** ○ **CSV** ○ **JSON** ○ **PDF**
Selecione **Tipo de entrega** .	Tipo de entrega selecionado para a exportação. As opções disponíveis são: ○ **Download** ○ **E-mail**
Selecione **Exportação.**	Ação para exportar o registro.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

No formulário Criar nova solicitação de download/carregamento do Excel, preencha os campos.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação. Por exemplo, legal_entity_template.
Tipo	Tipo da solicitação de download. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

Campo	Descrição
	• **Avaliações** • **Ramificações** • **Contratos** • **Funções** • **Entidades jurídicas** • **Cadeias de suprimentos** • **Terceiros** • **Compromissos de terceiros** • **Registro de informações de terceiros**
Número	Número da solicitação, por exemplo, REQ0001001. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de solicitação	Tipo da solicitação. As opções são: • **Upload** • **Download**
Estado	Estado do registro. Este campo é preenchido automaticamente para **Rascunho** estado.

Atualize registros existentes em massa

Atualize registros existentes em massa do Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter os melhores resultados, carregue os registros na seguinte ordem devido aos campos de referência interdependentes:

1. Entidades Legais
2. Filiais
3. Funções
4. Terceiros
5. Compromissos de terceiros
6. Contratos
7. Cadeias de suprimentos
8. Avaliações

Conclua as seguintes etapas para cada tipo de dados do registro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie pelo menos um registro na IU.
- Crie uma solicitação de download e selecione este registro para baixar.
- Faça mudanças em uma ou mais colunas no arquivo baixado.
- Crie uma solicitação de carregamento, anexe o arquivo modificado e clique em **Upload** .
- Verifique as mudanças na IU deste registro.

Repita essas etapas para cada tipo de dados para garantir consistência em todas as categorias. Seguir esta sequência ajuda a garantir a consistência e a precisão dos dados em registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Solicitações de download/carregamento do Excel**.
2. Selecione para criar uma solicitação de download do Excel **Novo** .
3. No formulário, selecione **Download** como o tipo de solicitação e preencha os campos restantes.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar uma solicitação de download, você pode escolher quais registros deseja baixar navegando até a guia correspondente. Por exemplo, você pode navegar até **Contratos** Para uma solicitação de download de registro de informações de terceiros ou **Avaliações** Guia para uma solicitação de download de avaliações.
5. Selecione os registros que você deseja atualizar na lista e selecione **Exportar para Excel** .
6. Adicione o nome desejado para Microsoft Excel arquivo e selecione **Salvar** .

   Cria um Microsoft Excel planilha que você pode usar para fazer atualizações em massa para os registros selecionados.

   Depois de baixar os modelos para adicionar opções nos campos de referência, os modelos de carregamento são atualizados para um formato dinâmico com menus suspensos para campos de seleção e referência, em vez de codificar os valores.

   Os modelos dinâmicos manipulam automaticamente traduções para cabeçalhos e opções de campo de referência. Eles buscam esses elementos em tempo real, garantindo que permaneçam atualizados sem a necessidade de atualizações manuais. O modelo padrão permanece atualizado porque as opções são geradas dinamicamente.

   Você pode exibir instruções para preencher o modelo navegando até **Instruções** do arquivo de modelo. Você pode adicionar suas informações atualizadas de criação de registro navegando até **Resiliência digital** e preenchendo o modelo.

   Nota: Você só pode carregar ou baixar um tipo de registro para cada solicitação. Por exemplo, se você fez uma solicitação de carregamento de registros de avaliação, só poderá incluir informações de registro de avaliação no modelo.

7. Siga as instruções no arquivo de modelo e adicione suas informações atualizadas.
8. Navegue até para criar uma solicitação de carregamento **Solicitações de download/upload do Excel** e selecionando **Novo** .
9. No formulário, selecione **Upload** como o tipo de solicitação e preencha os campos restantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.

Nota: Apenas DORA os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Anexe o arquivo de modelo atualizado selecionando **Anexar arquivo** e selecionando o arquivo do seu disco rígido local.
12. Selecione **Carregar**.
13. Navegue até **Resultado** solicitação de carregamento para exibir os registros que foram carregados com sucesso e quaisquer erros.
    a. Corrija os erros em Microsoft Excel planilha.
    b. Carregue o registro novamente.
14. Repita as etapas até que todos os erros sejam resolvidos e todos os registros sejam carregados com sucesso. Os registros atualizados são carregados em massa do Registros de terceiros de resiliência digital.

Crie registros em massa

Crie registros em massa a partir do Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros em vez de criar um registro de cada vez para uma ou várias entidades. Você pode economizar tempo e esforço trabalhando em vários registros de uma só vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_oper_res.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Apenas DORA os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Registros de resiliência digital de terceiros** > **Solicitações de download/carregamento do Excel**.
2. Selecione para criar uma solicitação de carregamento do Excel **Novo** .
3. No formulário, selecione **Upload** como o tipo de solicitação e preencha os campos restantes.

   Nota: Apenas DORA os administradores podem ver **Upload** tipo de opção e execute esta tarefa.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.

   Nota: Você só pode carregar um tipo de registro para cada solicitação de carregamento. Por exemplo, se você fez uma solicitação de carregamento de registros de avaliação, só poderá incluir informações de registro de avaliação no modelo.

4. Selecione o tipo de registro, por exemplo, Avaliações ou ramificações.
5. Insira a descrição resumida da solicitação.
   Esse campo é obrigatório.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   Um arquivo de modelo é gerado e está disponível para download. . **Modelo de download** A ação de IU é exibida.
7. Baixe o modelo padrão selecionando **Modelo de download** e preencha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Salve o modelo baixado e atribua um nome a ele em **Salvar como** campo.

b. Selecione **Save** (Salvar).
O download do arquivo está em andamento. Quando concluído, você pode fechar a janela modal.

8. Abra o modelo salvo, preencha-o conforme necessário e salve suas mudanças.
Você pode exibir instruções para preencher o modelo navegando até **Instruções** do arquivo de modelo.
Você pode adicionar suas informações de criação de registro navegando até **Resiliência digital** e preenchendo o modelo.
9. Para selecionar o arquivo de modelo concluído e anexá-lo à solicitação, selecione **Anexar arquivo** e selecione o arquivo do seu disco rígido local.
10. Selecione **Carregar**.
. Microsoft Excel está anexado ao formulário.
11. Navegue até **Resultado** solicitação de carregamento para exibir os registros que foram carregados com sucesso e quaisquer erros.
    a. Corrija os erros em Microsoft Excel planilha.
12. Repita as etapas até que todos os erros sejam resolvidos e todos os registros sejam carregados com sucesso.
Os registros são carregados em massa do Registros de terceiros de resiliência digital.

Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Começando com Yokohama versão, usuários do Espaço de resiliência operacional pode relatar Tecnologia de comunicação e informação(ICT incidentes relacionados a reguladores que usam Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital módulo. Este módulo, integrado com Gestão de incidentes e. Resposta a incidentes de segurança cria ou atualiza registros de tarefa de caso de incidente sempre que um incidente grave é criado ou atualizado nessas aplicações. O relatório é gerado no formato especificado e compartilhado com reguladores.

Os órgãos reguladores estabeleceram uma estrutura simplificada para a emissão de relatórios ICT incidentes relacionados em um formato compatível especificado pelas autoridades regulatórias. . Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital(DRIR A aplicação é usada para relatar incidentes críticos de resiliência digital (DRIs) de acordo com os requisitos regulatórios. Quando incidentes críticos são relatados por meio de Gestão de incidentes e. Resposta a incidentes de segurança, os casos de emissão de relatórios correspondentes são gerados em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

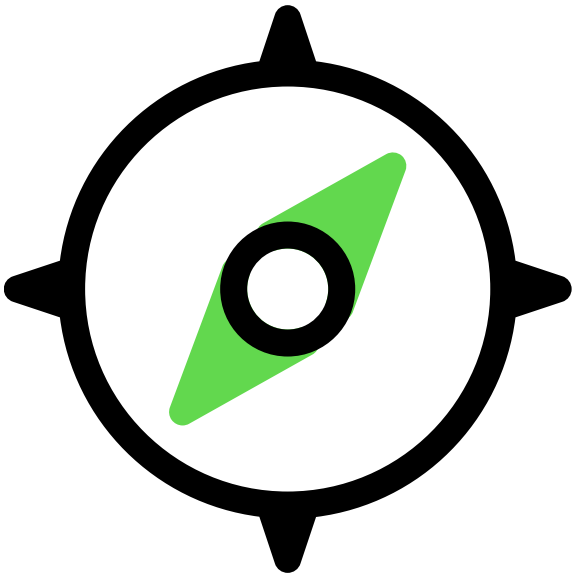
O Digital Resilience Incident Reporting (DRIR) simplifica o processo de emissão de relatórios de casos, criando avaliações para emissão de relatórios regulatórios, atribuindo tarefas de ação, determinando a reportabilidade e gerando relatórios iniciais, intermediários e e relatórios finais no formato especificado pelos reguladores. Usando DRIR garante que incidentes críticos sejam documentados, rastreados e relatados corretamente às autoridades dentro dos cronogramas necessários para conformidade regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

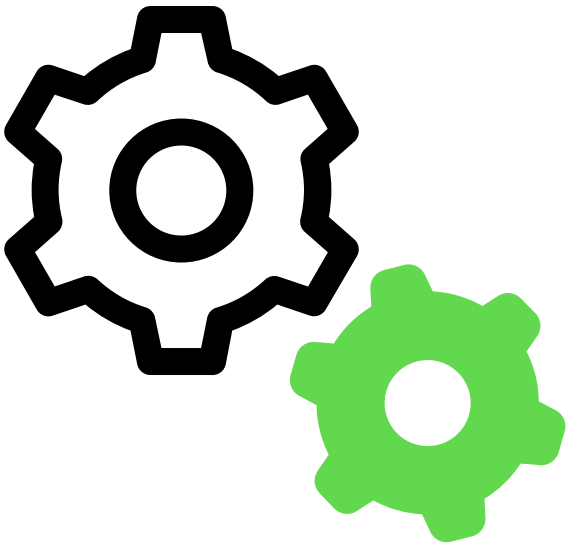
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre o relatório de incidentes de resiliência digital (DRIR)

Configurar



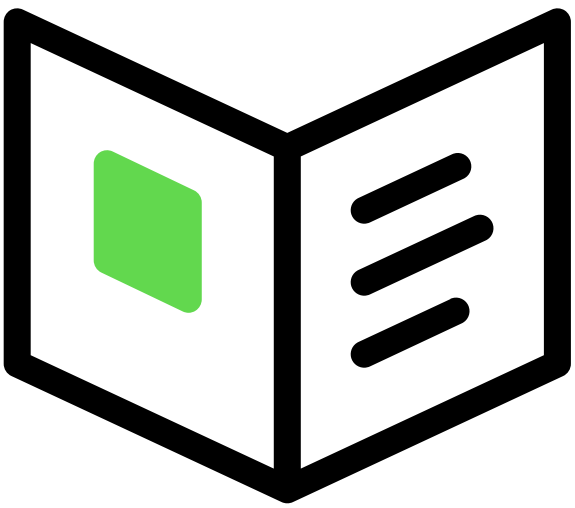
Configure as condições para emissão de relatórios de incidentes

Uso



Relatar incidentes de outras aplicações ou manualmente

Referência



Componentes instalados com o Drir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital do Espaço de resiliência operacionalé usado para registrar e relatar dados de incidentes aos reguladores.

Principais recursos do Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital módulo de aplicação no Espaço de resiliência operacional o oferece os seguintes recursos principais.

- Cria casos de emissão de relatórios automaticamente a partir de incidentes graves relatados no Gestão de incidentes e. Resposta a incidentes de segurança aplicações.
- Inicia um processo de avaliação estruturado, incluindo a avaliação de emissão de relatórios regulatórios para determinar se o incidente é reportável.
- Rastreia o status de relatórios e avaliações, garantindo o envio oportuno e a conformidade com os cronogramas regulatórios.
- Usa o fluxo de trabalho de relatórios automatizado para gerar relatórios nos cronogramas de relatórios regulatórios:
  - Relatório inicial (dentro de 24 horas)
  - Relatório intermediário (a cada três dias até resolvido)
  - Relatório final (dentro de um mês)
- Permite que os usuários exportem relatórios de incidentes para análise posterior no formato especificado pelas autoridades regulatórias.

Integração com Gestão de incidentes ou Resposta a incidentes de segurança

. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital o módulo está disponível no Espaço de resiliência operacional por padrão. Se você estiver usando Gestão de incidentes ou Resposta a incidentes de segurança Aplicações, você pode relatar incidentes críticos desses espaços de trabalho para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital módulo.

Preenchimento automático das respostas no Espaço de avaliação

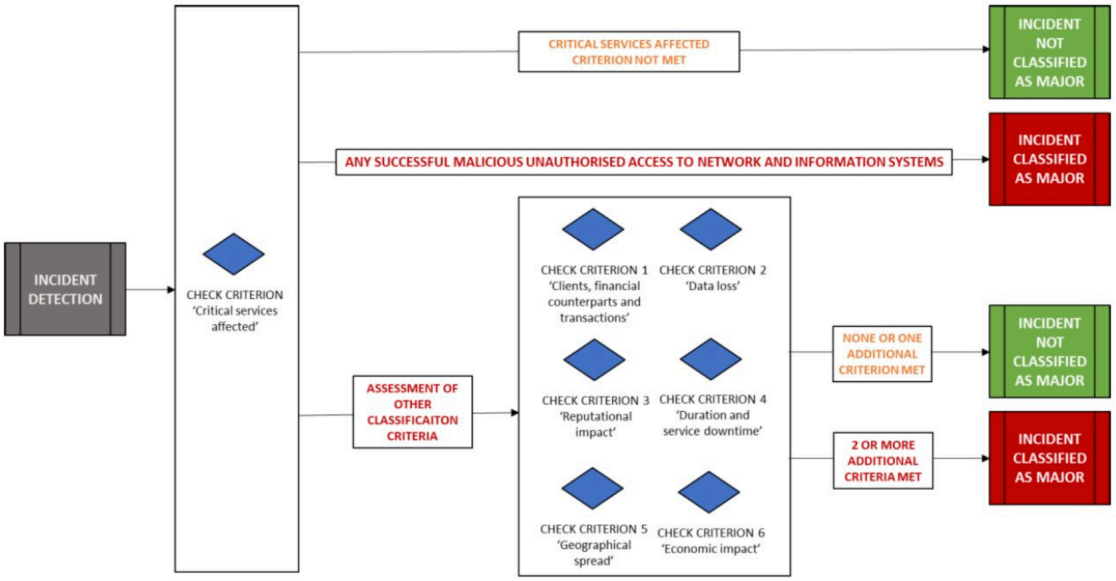
Para a tarefa de caso DIR relatada, uma tarefa de ação de avaliação é criada e atribuída a um usuário DIR. Avaliação inteligente no Espaço de avaliaçãoé usado para preencher automaticamente as respostas à avaliação. . Espaço de avaliação está disponível para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital usuários por padrão.

Classificação de incidente

Quando um incidente é detectado, é determinado se os serviços de negócios críticos são afetados. A abordagem a seguir é seguida para classificar o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de trabalho do Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Para classificar incidentes graves, o. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital(sn_dri_inc_rptg) inicia automaticamente casos de relatório.

Os casos de emissão de relatórios são acionados e relatados em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital usando uma das seguintes condições:

1. Gestão de incidentes
   - O incidente é classificado como crítico em Espaço de operações de serviços.
   - Duração do incidente: O incidente está aberto há mais de 24 horas e ainda está em **Trabalho em andamento** ou **Análise** fase.
   - O incidente envolve um serviço de negócios crítico em que o valor de criticidade comercial é 1.
2. Resposta a incidentes de segurança:
   - O incidente é classificado como crítico no espaço SIR.
   - Duração do incidente: O incidente está aberto há mais de 24 horas e ainda está na fase Trabalho em andamento ou Análise.
3. Manual: O incidente foi relatado manualmente em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital módulo.

Estados da tarefa do caso

1. **Rascunho** : Qualquer usuário do DIR pode criar uma tarefa de caso do DIR e atribuí-la ao grupo de gerentes do DIR. Uma notificação é enviada ao grupo de gerentes para atribuí-la a um dos gerentes. A tarefa de caso DIR também pode ser criada automaticamente a partir dos incidentes de IM ou incidentes DE SIR se atenderem aos critérios definidos no fluxo de criação (integração com IM ou SIR)
2. **Em andamento** :
   a. Uma tarefa de ação é criada para a tarefa de caso de DIR e atribuída a um usuário de DIR. O status da violação da tarefa de caso DIR é atualizado com base na resposta.
   b. A tarefa de caso DIR é classificada como Estacionado para monitoramento, Não relatável ou relatável com base na resposta da avaliação. Se ele for marcado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

inicialmente como Estacionado para Monitoramento, atualizações adicionais no incidente de origem poderão levar a avaliações adicionais, o que pode mudar o status para reportável se os impactos ou o status de violação justificarem.

c. Se a tarefa de caso do DIR for identificada como relatável, uma nova tarefa de ação será criada para a avaliação de relatório inicial com um prazo de 24 horas e será atribuída a qualquer usuário do DIR pelo gerente do DIR que lida com o caso.

d. Depois que a tarefa de ação de relatório inicial é concluída e enviada, uma nova tarefa de ação para o relatório intermediário é criada com um prazo de três dias.

e. As avaliações de relatório intermediário são geradas a cada três dias até que o incidente de origem seja encerrado (Gestão de incidentes ou Resposta a incidentes de segurança).

f. Uma tarefa de ação de relatório final é criada com um prazo de 30 dias a partir da data de encerramento do incidente de origem.

3. **Aprovação pendente** e. **Aprovado** : Depois que os relatórios forem concluídos, a tarefa de caso DIR será aprovada e encerrada.

Dados exibidos em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital os módulos exibem os seguintes dados sobre os casos de emissão de relatórios:

- Todos os casos de relatórios de incidentes
- Meus casos de relatórios de incidentes
- Casos de relatórios de incidentes não atribuídos

Minhas tarefas

. **Minhas tarefas** . Espaço de resiliência operacional exibe todos os casos de emissão de relatórios e tarefas de ação que foram atribuídos ao usuário conectado. Esta seção inclui as seguintes informações para o usuário conectado:

- **Minhas tarefas pendentes**
- **Meus itens**
- **Lista de observação**

Scripts e tabelas usados para emissão de relatórios

Para obter informações sobre funções, scripts e tabelas usados em Funções instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital, consulte Referência do Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

Configurar as condições para acionar automaticamente a emissão de relatórios de incidentes

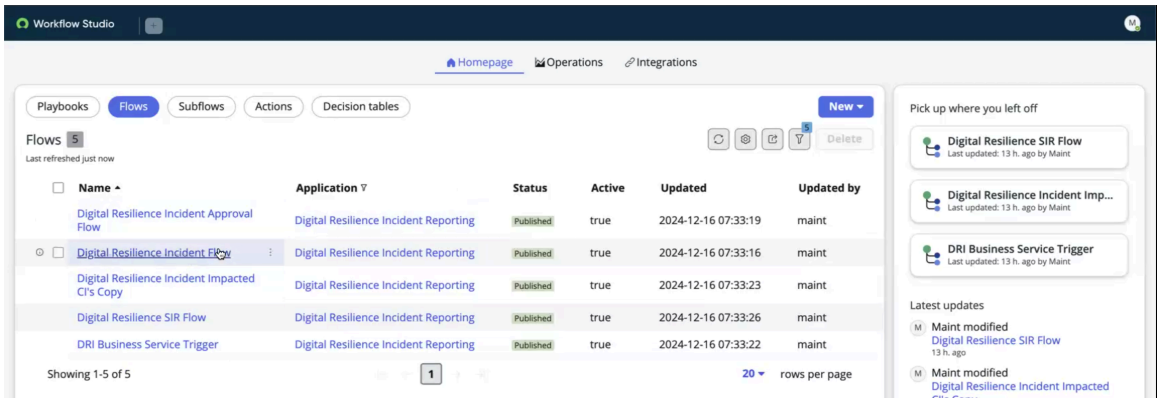
Os administradores de incidentes de resiliência digital podem configurar as condições em Flow Designer para acionar automaticamente a emissão de relatórios de incidentes em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

Condições para configurar o fluxo de trabalho

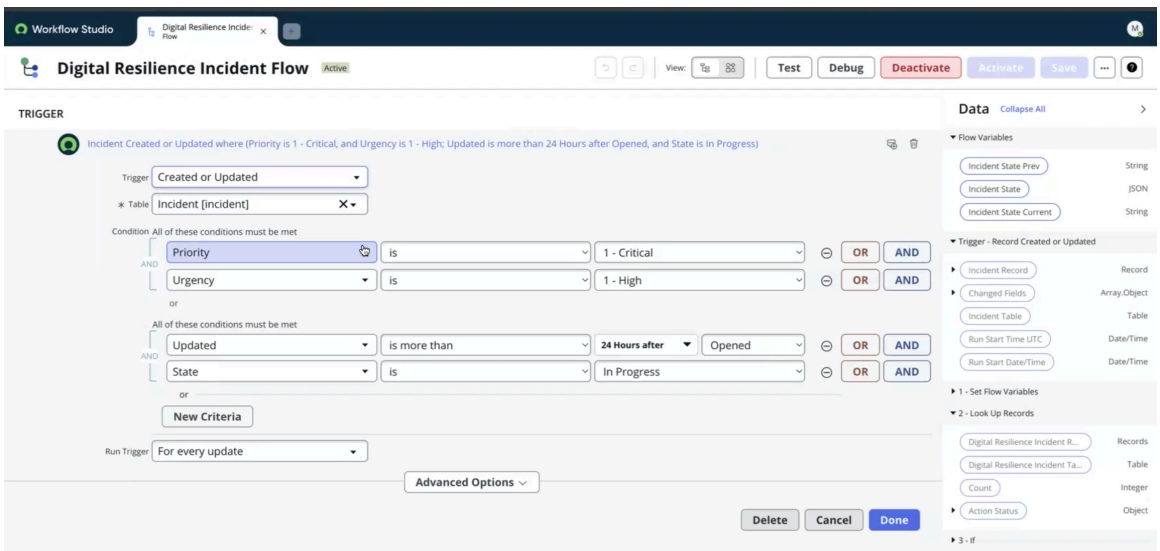
Para criar uma tarefa de caso de DRI a partir de um incidente no Gestão de incidentes ou Resposta a incidentes de segurança determinados fluxos e condições são pré-configurados no Workflow Studio. Você pode exibir os fluxos de Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital navegando até **Workflow Studio** > **Fluxos** conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O administrador de incidentes de resiliência digital [sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_admin] configura fluxos, incluindo o Fluxo de incidentes de resiliência digital e o Fluxo SIR de resiliência digital. Pré-configurados para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital, são enviados com a aplicação. A configuração de fluxo afeta todos os registros de incidentes na instância.



Condição de inserção

Condições como Prioridade do incidente é Crítica, Urgência é Alta e o incidente está aberto por mais de 24 horas são pré-criadas no fluxo. Quando todas essas condições são atendidas, ele é relatado automaticamente em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação.

Condição de atualização

Quando um incidente é reaberto ou atualizado, essa condição de classificação também é definida no fluxo. Quando as condições configuradas são atendidas, o incidente é relatado em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação.

Plug-ins necessários

. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital a aplicação está disponível no ServiceNow Store.

Os plug-ins a seguir são necessários para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

1. Smart assessment core: App-smart-assessment-core
2. Designer de avaliação inteligente: sn-smart-assessment-designer
3. Avaliação inteligente conectada: sn-smart-assessment-connected

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. GRC aplicação: app-grc
5. GRC Espaço de base: App-grc-base-workspace
6. GRC Gestão de casos: App-grc-case-mgmt
7. GRC Resiliência operacional: app-grc-operational-resilience
8. GRC Relatório de incidentes: App-grc-incident-reporting
9. GRC DORA acelerador: app-grc-dora-accelerator

Os plug-ins a seguir são opcionais para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

1. SIR aplicação: app-sir
2. Estrutura de impacto reutilizável: sn-reusable-impact-framework
3. Automação de impacto da avaliação inteligente: App-smart-assessment-impact-automation
4. Automação de resposta de avaliação inteligente: App-smart-assessment-response-automation
5. GRC Registro de informações: App-grc-info-register

Como usar o Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Esta seção detalha as etapas que você pode seguir para relatar incidentes graves no Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação. Avalie se algum serviço crítico é afetado e classifique o incidente relatado como um incidente grave, se necessário. Notifique os reguladores sobre incidentes graves, categorizados por sua gravidade e classificações de segurança.

. Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital módulo, acessível a partir do Espaço de resiliência operacional, está integrado com Gestão de incidentes e. Resposta a incidentes de segurança gerar e compartilhar relatórios no formato especificado pelos reguladores.

Você pode gerar um relatório inicial em 24 horas, um relatório intermediário em 72 horas e um relatório final em 1 mês. Todos esses relatórios são acionados automaticamente pela aplicação a partir do momento em que o incidente é classificado como incidente grave.

Relatar um incidente de Gestão de incidentes e. Resposta a incidentes de segurança ou você pode relatar um incidente manualmente no Espaço de resiliência operacional.

Você pode exportar os relatórios inicial, intermediário e final para Microsoft Excel formato. O arquivo exportado inclui guias para cada seção do questionário, com perguntas na primeira linha e respostas do usuário na segunda linha. Você pode adicionar mais seções e perguntas no espaço de avaliação, e o arquivo exportado reflete essas mudanças.

Relatar incidentes de SOW e. Espaço SIR em DRIR

Quando um incidente de alto impacto e alta urgência é criado ou um incidente existente é marcado como alta prioridade em Espaço de operações de serviços(SOW) de Gestão de incidentes ou Resposta a incidentes de segurança Espaço(Espaço SIR), é classificado como um incidente grave. Em seguida, esses incidentes graves são registrados e relatados no Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de relatórios de incidentes

O exemplo a seguir mostra um fluxo de trabalho de amostra para relatar um incidente em Gestão de incidentes.



1. Determine se o caso DE DRI relatado é um incidente grave relacionado a ICT, uma violação de segurança ou um problema de pagamento operacional. Avalie se algum serviço crítico é afetado.
2. Se o critério de serviços críticos afetados não for atendido, o caso DE DRI não será classificado como Principal. Se houver qualquer relatório de acesso mal-intencionado não autorizado à rede e aos sistemas de informação, o incidente será classificado automaticamente como grave.
3. Crie um registro de caso de DRI. . **Detalhes** inclui informações como número do caso, origem, estado, subtipo, prioridade, solicitante e outros detalhes relevantes. Revise as ações relacionadas ao caso que estão documentadas no painel Atividades no **Detalhes** guia.
4. Notificação: Envie uma notificação por e-mail para DORA o analista deve atualizá-los sobre o andamento do caso.
5. Relatório inicial: Coleta automaticamente dados do relatório inicial. Gere um relatório inicial no máximo 24 horas depois que o incidente for classificado como grave.
6. Ativação da resposta: Ative as etapas de resposta do incidente.
7. Relatório intermediário: Revise o relatório de incidente, se o incidente estiver aberto por mais de três dias. Atualize os dados do incidente no relatório intermediário, que é gerado no máximo 72 horas após o incidente ser classificado como grave.
8. Revisão da resposta: Se o incidente ainda estiver aberto, revise as etapas de resposta.
9. Relatório final: Verifique se o incidente está encerrado e aprimore as anotações no registro. Atualize o relatório final com as anotações revisadas, que são geradas um mês após o incidente ser classificado como grave.

Cronogramas de relatórios de incidentes

Para relatar um incidente, as linhas do tempo a seguir são consideradas.

Tradução automática

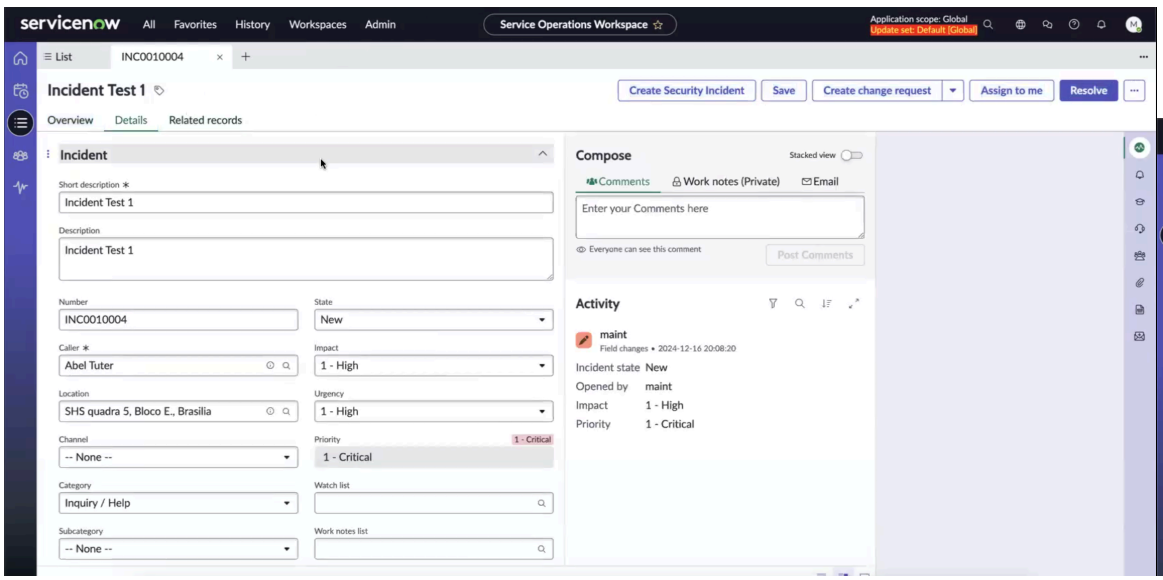
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

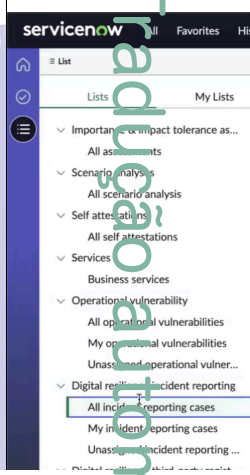
Cronogramas de emissão de relatórios

Tipo de relatório	Linha do tempo (a partir do momento em que o incidente é classificado como grave)
Relatório inicial	24 horas
Relatório intermediário	72 horas
Relatório final	1 mês

Geração de caso em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Quando um incidente é marcado como crítico em Espaço de operações de serviços de Gestão de incidentes aplicação conforme mostrado no exemplo, um caso é gerado em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.





. Espaço SIR implanta um fluxo de trabalho semelhante para relatar incidentes de alto impacto que são conectados Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

Relatar um incidente grave de Gestão de incidentes

Relate um incidente crítico do Espaço de operações de serviços de Gestão de incidentes para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de incidentes o fluxo de trabalho de emissão de relatórios consiste nas seguintes etapas:

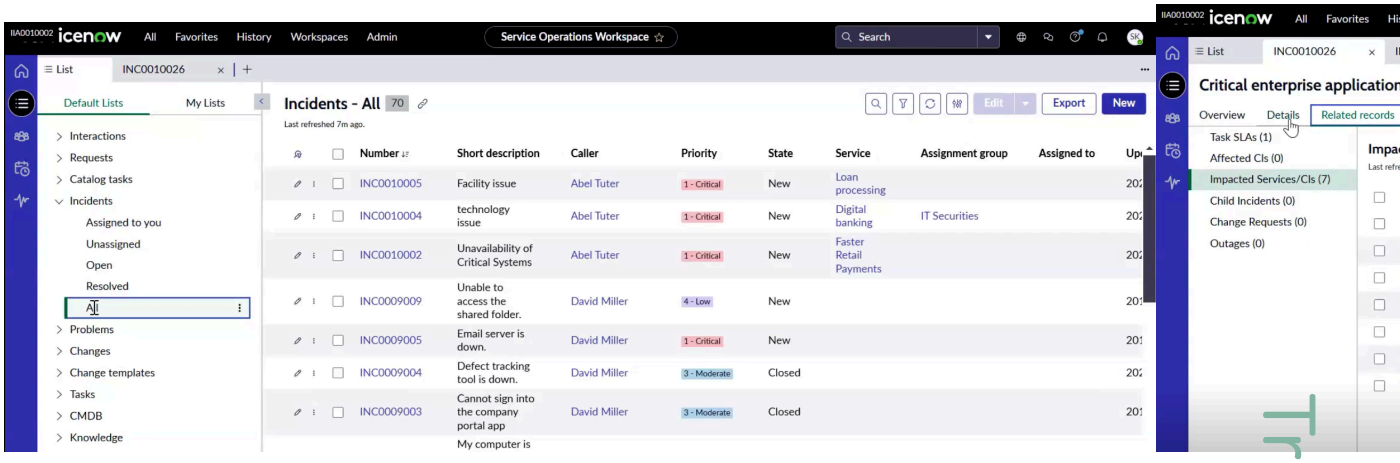
1. Configure o mecanismo de regras para atualizar automaticamente o status regulatório no caso de emissão de relatórios de incidentes.
2. Crie um relatório de incidente a partir de SOW em Gestão de incidentes.
3. Crie tarefas de ação e avaliações regulatórias para os relatórios iniciais, intermediários e finais.
4. Copie as áreas afetadas das tabelas de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Responda às avaliações e preencha as respostas.
6. Extraia os relatórios em Microsoft Excel formato para os reguladores.

Um incidente crítico é relatado no Espaço de operações de serviços e impacta os serviços relacionados, conforme mostrado nos exemplos.



O incidente aciona um Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital caso no Espaço de resiliência operacional.

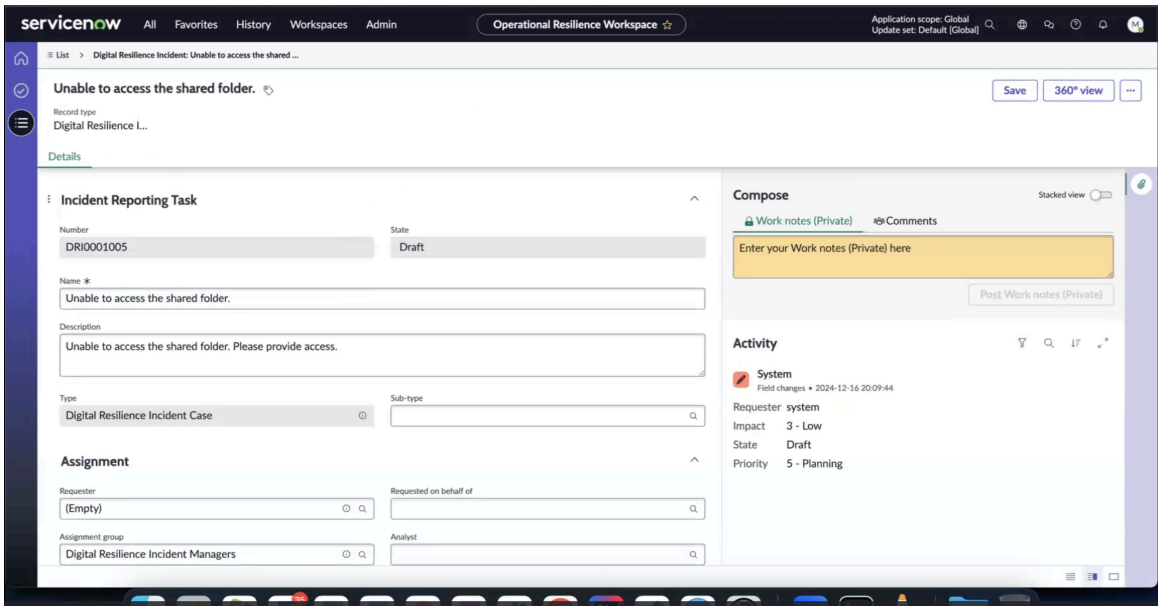
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital** > **Todos os casos de relatórios de incidentes**.
   Quando um caso de DIR é relatado a partir do Espaço de operações de serviços, Ele é adicionado à fila no módulo Casos de relatórios de incidentes não atribuídos. Quando o caso é atribuído a um usuário específico ou a um grupo de usuários, ele é listado no módulo Meus casos de relatório de incidentes. O usuário atribuído faz login no Espaço de resiliência operacional e trabalha no caso de emissão de relatórios.
2. Faça login como o usuário atribuído no Espaço de resiliência operacional E abra o caso no módulo Meus casos de relatório de incidentes.

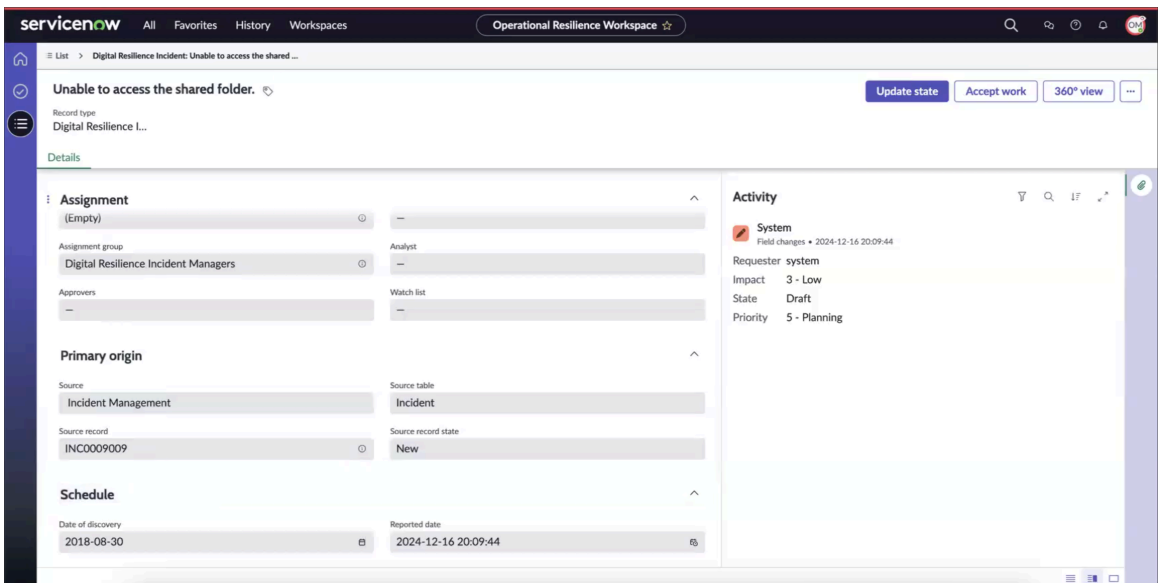
   Como o usuário atribuído, você pode exibir detalhes como nome do caso, descrição, usuário atribuído, analista, status, registro de origem original e se o incidente é potencialmente reportável às autoridades regulatórias, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A origem do caso é Gestão de incidentes.

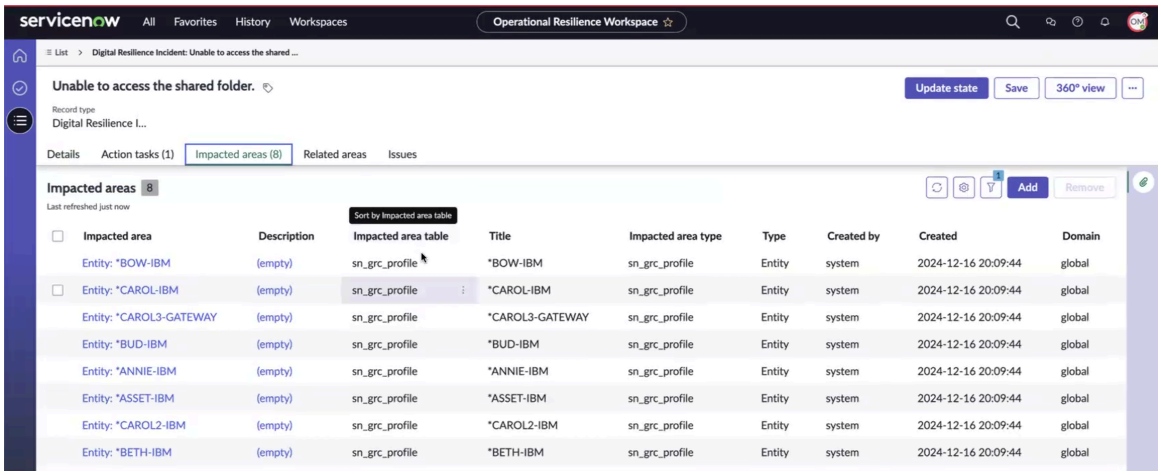


O caso é atribuído ao grupo Gerentes de incidentes de resiliência digital.

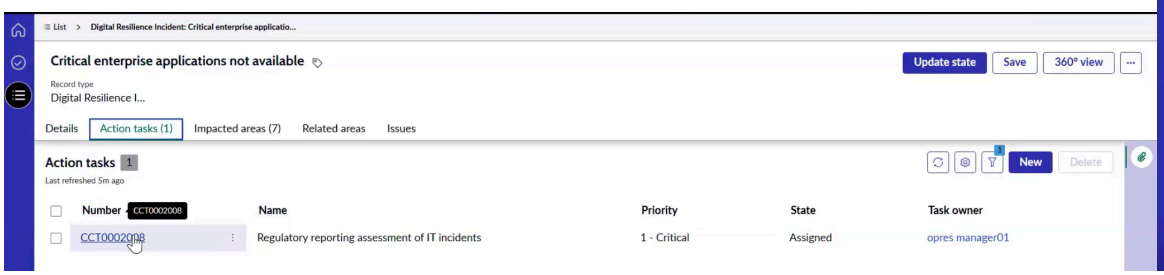
As tarefas de ação e as áreas afetadas relacionadas ao incidente são copiadas no registro do caso.

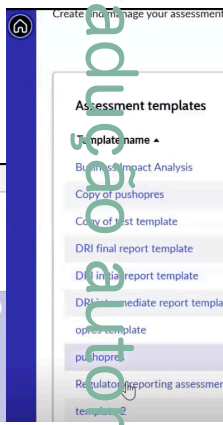
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

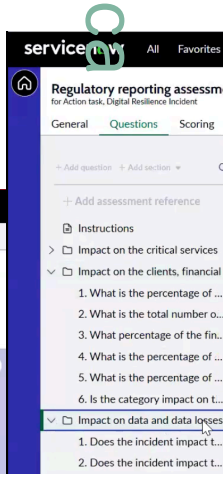


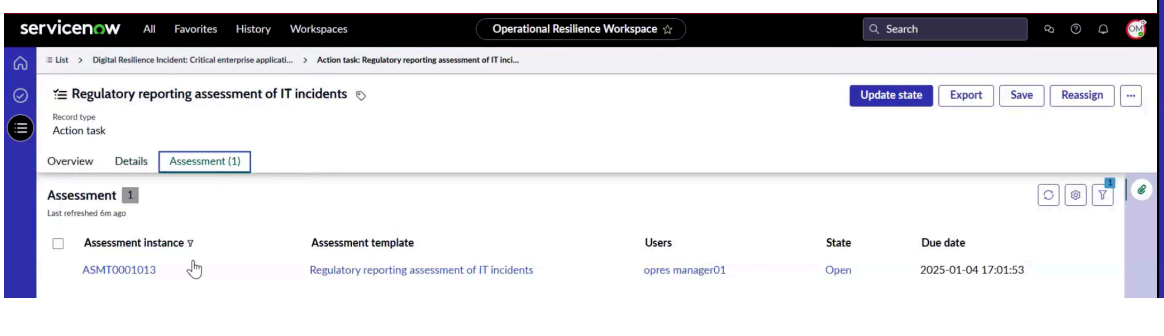
Uma tarefa de ação é gerada automaticamente para o incidente para ajudar você a determinar se ele deve ser relatado aos órgãos reguladores. Ao abrir a tarefa de ação, você pode exibir seu nome, descrição, tipo e o modelo de avaliação associado. Este modelo, criado pelo administrador, já está disponível em Espaço de avaliação, onde você pode exibir suas seções e perguntas.





O modelo de avaliação está alinhado com a classificação Resiliência operacional digital para Principal Tecnologia de comunicação e informação(ICT incidentes. O mesmo modelo de avaliação é marcado no incidente relatado, conforme mostrado no exemplo.





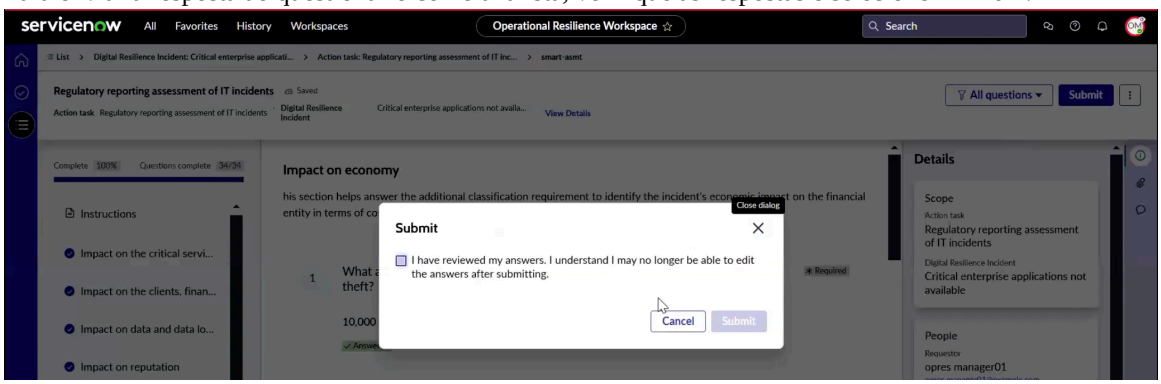
O analista atribuído ao caso avalia o impacto do incidente em fatores como serviços críticos, clientes (incluindo contrapartes financeiras e terceiros), perdas de dados e dados, reputação, tempo de inatividade do serviço, distribuição geográfica e economia. Essas seções no modelo ajudam a determinar o impacto do incidente e se ele deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ser relatado aos reguladores e responde às perguntas no questionário. Para obter informações sobre o modelo de avaliação, consulte Crie um modelo de avaliação.

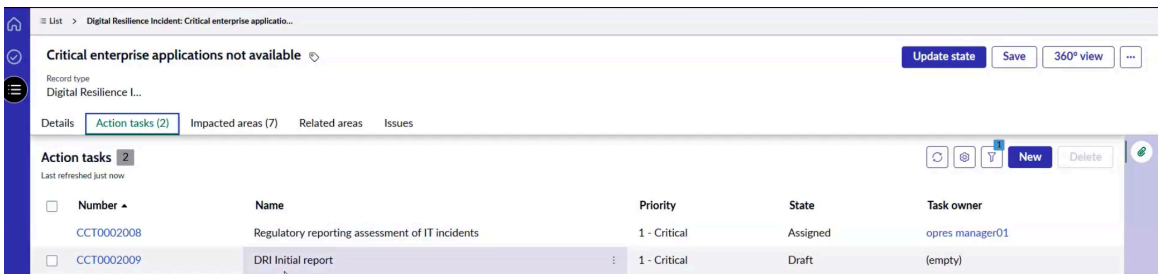
3. Selecione **Aceitar trabalho** .
4. Monitore como o status do incidente mudou depois que as respostas são fornecidas no questionário. Quando todas as respostas são fornecidas, o impacto na economia é calculado automaticamente usando a automação de impacto no modelo de avaliação.
5. Para enviar a resposta ao questionário como analista, verifique as respostas e selecione **Enviar** .



Uma mensagem de confirmação é exibida informando que as respostas foram enviadas com sucesso.

6. Navegue até **Detalhes** do incidente e verifique o status do relatório.
   Você pode verificar se o status do relatório regulatório calculado automaticamente do incidente é mostrado como relatável.
7. Navegue até **Tarefas de ação** e verifique se uma tarefa de ação foi adicionada para o incidente reportável.

   Como mostrado no exemplo, uma tarefa de ação é gerada para coletar o relatório inicial que deve ser enviado ao regulador.

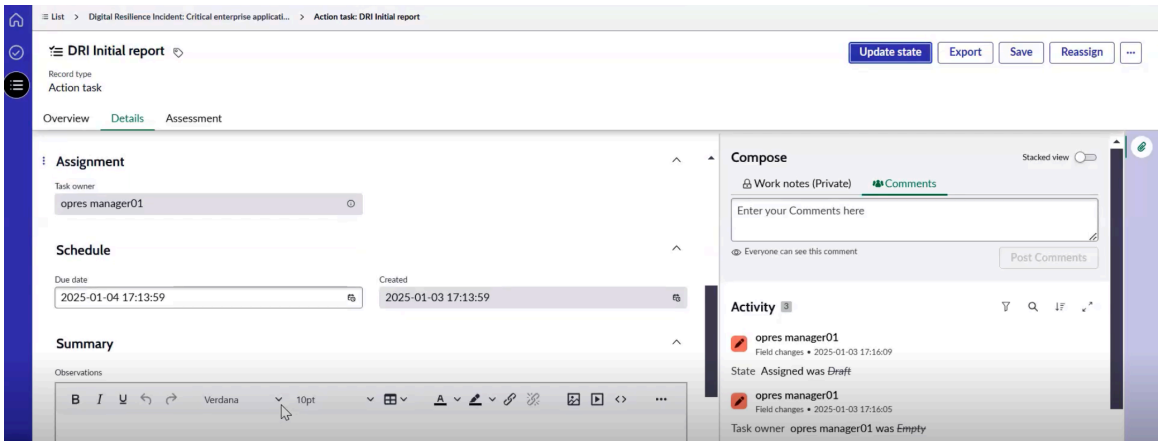


8. Navegue até a tarefa de ação no incidente e atribua-a a si mesmo ou a outro usuário na seção Atribuição do **Detalhes** guia.
9. Salve a tarefa de ação e selecione **Atualizar estado** e selecione **Enviar** .

   A tarefa de ação é atribuída ao usuário e o campo Proprietário da tarefa está bloqueado no formulário. O usuário pode reatribuir ou concluir a tarefa. Uma data de vencimento é fornecida para a tarefa de ação, que é um horário de 1 dias, 24 horas a partir de quando o incidente foi classificado como grave. Este relatório deve ser apresentado às autoridades nas próximas 24 horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

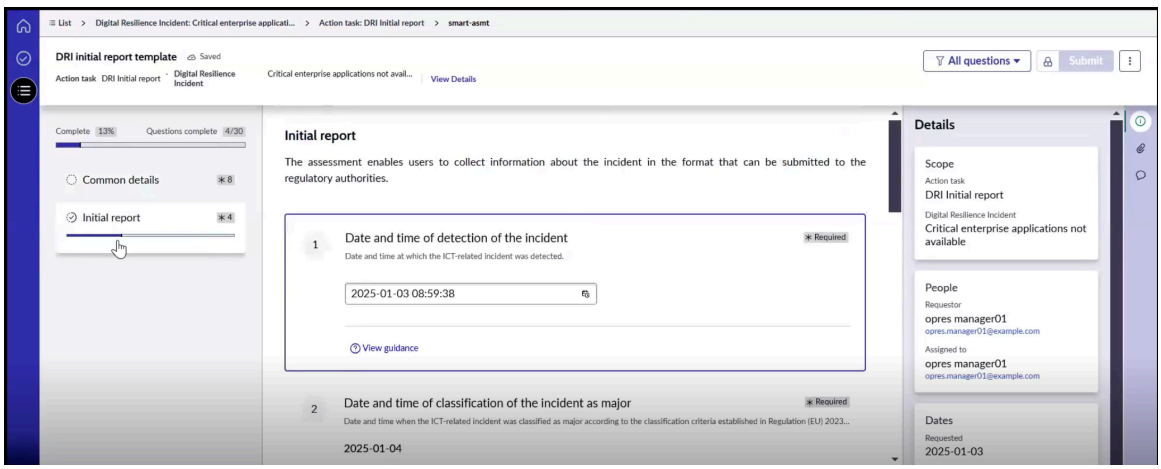


10. Navegue até **Avaliação** e responda à avaliação do relatório inicial.

A primeira avaliação, que é a avaliação de emissão de relatórios regulatórios, é usada para determinar se o incidente precisa ser relatado às autoridades regulatórias. Para incidentes reportáveis, três modelos de avaliação são criados para o relatório inicial, intermediário e final no Espaço de avaliação.

Nesse caso, uma avaliação já foi criada em **Avaliação** da tarefa de ação, na qual você pode fornecer detalhes do incidente. A automação usada no modelo de avaliação ajuda a coletar informações e calcular respostas rapidamente.

A data de detecção e classificação são preenchidas previamente e alguns campos são preenchidos automaticamente. Você pode automatizar ou configurar manualmente as respostas restantes. Depois que todas as respostas forem fornecidas, gere uma planilha do Excel e envie-a para as autoridades regulatórias.



11. Para enviar a avaliação, selecione **Enviar** E gerar uma planilha do Excel.
Você pode enviar o. Microsoft Excel folha para as autoridades reguladoras.

O relatório inicial é gerado automaticamente e um relatório intermediário é criado a cada três dias em que o incidente permanece aberto. Quando o incidente é encerrado ou resolvido em Gestão de incidentes, Ele é movido para um status Encerrado e um relatório final é gerado com uma data de vencimento de 30 dias.

As tarefas de ação são adicionadas automaticamente ao incidente e você pode adicionar e atribuir tarefas adicionais manualmente ao proprietário.

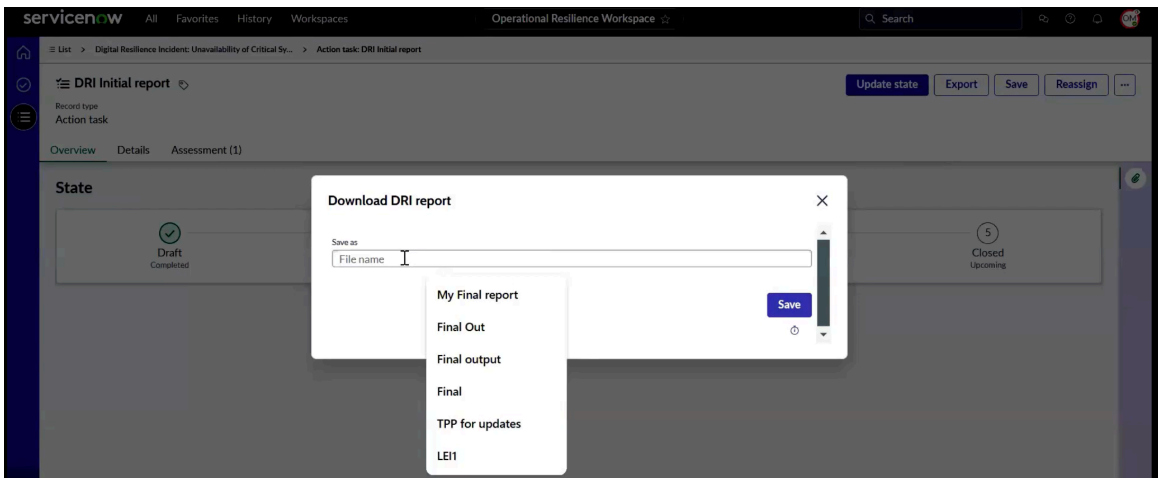
12. Para adicionar uma tarefa de ação manualmente, selecione **Novo** Em Tarefas de ação e concluem seu fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Para exportar e baixar o relatório DRI, selecione **Exportação** , adicione o nome do arquivo e selecione **Salvar** .

    A funcionalidade de exportação gera um Microsoft Excel planilha baseada nos casos de relatório, que podem ser salvos no disco rígido local e compartilhados com as autoridades regulatórias. Você pode baixar o relatório DRI conforme mostrado no exemplo.



    . Microsoft Excel O relatório contém as guias Detalhes comuns e Relatório inicial. Todos os campos do relatório inicial são exportados com seus nomes como cabeçalhos de coluna.

Relatar um incidente grave de Resposta a incidentes de segurança

Relatar um incidente crítico de Resposta a incidentes de segurança em Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resposta a incidentes de segurança o fluxo de trabalho de emissão de relatórios consiste nas seguintes etapas:

1. Configure o mecanismo de regras para atualizar automaticamente o status regulatório no caso de emissão de relatórios de incidentes.
2. Crie um relatório de incidente a partir de SOW em Gestão de incidentes.
3. Crie tarefas de ação e avaliações regulatórias para os relatórios iniciais, intermediários e finais.
4. Copie as áreas afetadas das tabelas de origem.
5. Responda às avaliações e preencha as respostas.
6. Extraia os relatórios em Microsoft Excel formato para os reguladores.

Procedimento

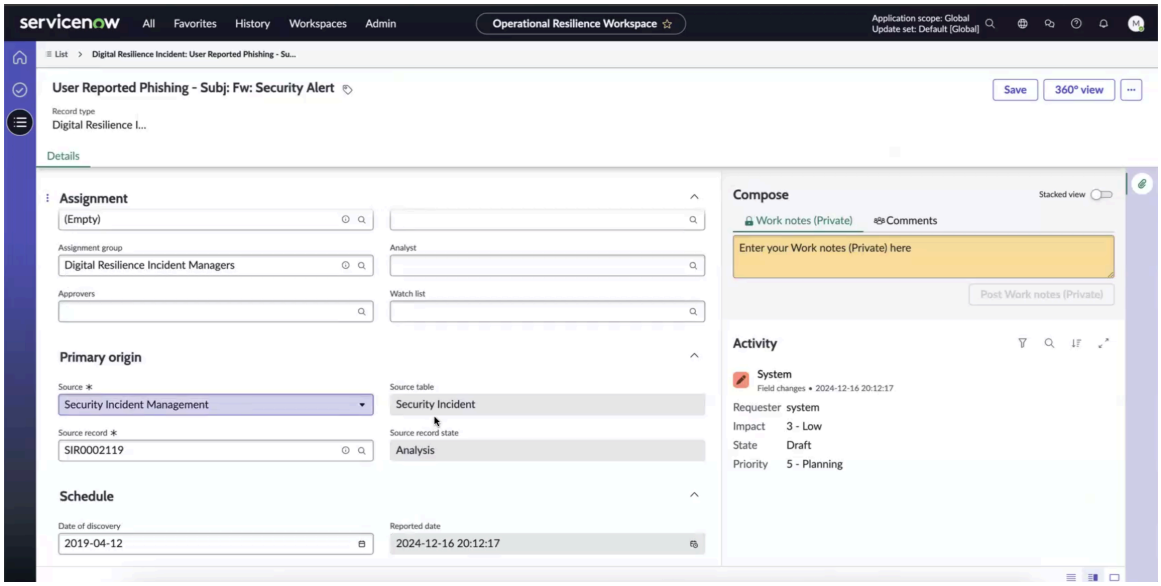
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital** > **Todos os casos de relatórios de incidentes**.
2. Abra o caso de incidente de Resiliência digital na exibição de lista.

   O exemplo a seguir mostra o caso de incidente de Resiliência digital gerado a partir do Resposta a incidentes de segurança aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A origem do caso é SIR.



O caso é atribuído ao grupo Gerentes de incidentes de resiliência digital.

As tarefas de ação relacionadas ao incidente são copiadas no registro do caso.

Uma tarefa de ação é gerada automaticamente para o incidente para ajudar você a determinar se ele deve ser relatado aos órgãos reguladores. Ao abrir a tarefa de ação, você pode exibir seu nome, descrição, tipo e o modelo de avaliação associado. Este modelo, criado pelo administrador de incidentes de Resiliência digital (sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_admin), já está disponível em Espaço de avaliação, onde você pode exibir suas seções e perguntas.

O modelo de avaliação está alinhado com a classificação Resiliência operacional digital para Principal Tecnologia de comunicação e informação(ICT incidentes. O mesmo modelo de avaliação é marcado no incidente relatado.

O analista atribuído ao caso avalia o impacto do incidente em fatores como serviços críticos, clientes (incluindo contrapartes financeiras e terceiros), perdas de dados e dados, reputação, tempo de inatividade do serviço, distribuição geográfica e economia. Essas seções no modelo ajudam a determinar o impacto do incidente e se ele deve ser relatado aos reguladores e responde às perguntas no questionário. Para obter informações sobre o modelo de avaliação, consulte Crie um modelo de avaliação.

3. Selecione **Aceitar trabalho** .
4. Monitore como o status do incidente mudou depois que as respostas são fornecidas no questionário.
   Quando todas as respostas são fornecidas, o impacto na economia é calculado automaticamente usando a automação de impacto no modelo de avaliação.
5. Para enviar a resposta ao questionário como analista, verifique as respostas e selecione **Enviar** .

   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que as respostas foram enviadas com sucesso.
6. Navegue até **Detalhes** do incidente e verifique o status do relatório.
   Você pode verificar se o status do relatório regulatório calculado automaticamente do incidente é mostrado como relatável.
7. Navegue até **Tarefas de ação** e verifique se uma tarefa de ação foi adicionada para o incidente reportável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma tarefa de ação é gerada para coletar o relatório inicial DO DRI que deve ser enviado ao regulador.

8. Navegue até a tarefa de ação de relatório inicial DO DRI no incidente e atribua a tarefa de ação a si mesmo ou a outro usuário na seção Atribuição do **Detalhes** guia.
9. Salve a tarefa de ação e selecione **Atualizar estado** e selecione **Enviar** .

   A tarefa de ação é atribuída ao usuário e o campo Proprietário da tarefa está bloqueado no formulário. O usuário pode reatribuir ou concluir a tarefa. Uma data de vencimento é fornecida para a tarefa de ação, que é um horário de 1 dias, 24 horas a partir de quando o incidente foi classificado como grave. Este relatório deve ser apresentado às autoridades nas próximas 24 horas.

10. Navegue até **Avaliação** E responda à avaliação do relatório inicial do DRI.

    A primeira avaliação, que é a avaliação de emissão de relatórios regulatórios, é usada para determinar se o incidente precisa ser relatado às autoridades regulatórias. Para incidentes reportáveis, três modelos de avaliação são criados para o relatório inicial, intermediário e final no Espaço de avaliação.

    Nesse caso, uma avaliação já foi criada em **Avaliação** da tarefa de ação, na qual você pode fornecer detalhes do incidente. A automação usada no modelo de avaliação ajuda a coletar informações e calcular respostas rapidamente.

    A data de detecção e classificação são preenchidas previamente e alguns campos são preenchidos automaticamente. Você pode automatizar ou configurar manualmente as respostas restantes. Depois que todas as respostas forem fornecidas, gere uma planilha do Excel e envie-a para as autoridades regulatórias.

11. Para enviar a avaliação, selecione **Enviar** E gerar uma planilha do Excel.
    Você pode enviar a planilha do Excel para as autoridades regulatórias.

    O relatório inicial é gerado automaticamente e um relatório intermediário é criado a cada três dias em que o incidente permanece aberto. Quando o incidente é encerrado ou resolvido em Gestão de incidentes, Ele é movido para um status Encerrado e um relatório final é gerado com uma data de vencimento de 30 dias.

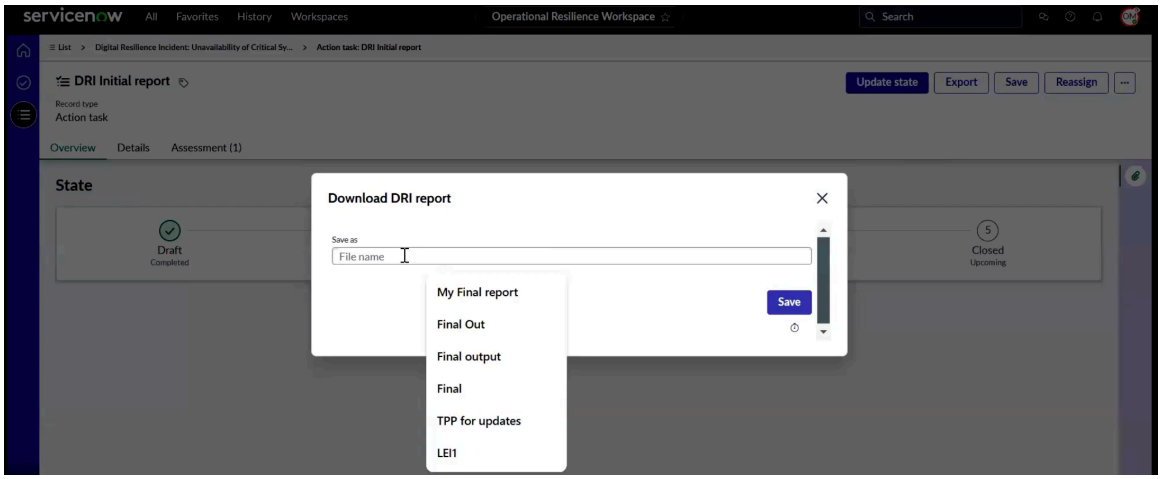
    As tarefas de ação são adicionadas automaticamente ao incidente e você pode adicionar e atribuir tarefas adicionais manualmente ao proprietário.

12. Para adicionar uma tarefa de ação manualmente, selecione **Novo** Em Tarefas de ação e concluem seu fluxo de trabalho.
13. Para exportar e baixar o relatório DRI, selecione **Exportação** , adicione o nome do arquivo e selecione **Salvar** .

    A funcionalidade de exportação gera um Microsoft Excel planilha baseada nos casos de relatório, que podem ser salvos no disco rígido local e compartilhados com as autoridades regulatórias. Você pode baixar o relatório DRI conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. Microsoft Excel O relatório contém as guias Detalhes comuns e Relatório inicial. Todos os campos do relatório inicial são exportados com seus nomes como cabeçalhos de coluna.

14. Para salvar o registro do caso, selecione **Salvar** .

Relate um incidente grave manualmente

Relate um incidente crítico manualmente no Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital aplicação do Espaço de resiliência operacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço da Resiliência operacional** > **Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital** > **Todos os casos de relatórios de incidentes**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o nome e a descrição do registro de caso de incidente.
4. No formulário Novo registro, preencha os campos.
   Para exibir mais informações sobre os campos, consulte Formulário Criar novo incidente de resiliência digital.
5. Selecione **Aceitar trabalho** .
6. Monitore como o status do incidente mudou depois que as respostas são fornecidas no questionário.
   Quando todas as respostas são fornecidas, o impacto na economia é calculado automaticamente usando a automação de impacto no modelo de avaliação.
7. Para enviar a resposta ao questionário como analista, verifique as respostas e selecione **Enviar** .

   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que as respostas foram enviadas com sucesso.
8. Navegue até **Detalhes** do incidente e verifique o status do relatório.
   Você pode verificar se o status do relatório regulatório calculado automaticamente do incidente é mostrado como relatável.
9. Navegue até **Tarefas de ação** e verifique se uma tarefa de ação foi adicionada para o incidente reportável.

   Uma tarefa de ação é gerada para coletar o relatório inicial DO DRI que deve ser enviado ao regulador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Navegue até a tarefa de ação de relatório inicial DO DRI no incidente e atribua a tarefa de ação a si mesmo ou a outro usuário na seção Atribuição do **Detalhes** guia.
11. Salve a tarefa de ação e selecione **Atualizar estado** e selecione **Enviar** .

    A tarefa de ação é atribuída ao usuário e o campo Proprietário da tarefa está bloqueado no formulário. O usuário pode reatribuir ou concluir a tarefa. Uma data de vencimento é fornecida para a tarefa de ação, que é um horário de 1 dias, 24 horas a partir de quando o incidente foi classificado como grave. Este relatório deve ser apresentado às autoridades nas próximas 24 horas.

12. Navegue até **Avaliação** E responda à avaliação do relatório inicial do DRI.

    A primeira avaliação, que é a avaliação de emissão de relatórios regulatórios, é usada para determinar se o incidente deve ser relatado às autoridades regulatórias. Para incidentes reportáveis, três modelos de avaliação são criados para o relatório inicial, intermediário e final no Espaço de avaliação.

    Nesse caso, uma avaliação já foi criada em **Avaliação** da tarefa de ação, na qual você pode fornecer detalhes do incidente. A automação usada no modelo de avaliação ajuda a coletar informações e calcular respostas rapidamente.

    A data de detecção e classificação são preenchidas previamente e alguns campos são preenchidos automaticamente. Você pode automatizar ou configurar manualmente as respostas restantes. Depois que todas as respostas forem fornecidas, gere uma planilha do Excel e envie-a para as autoridades regulatórias.

13. Para enviar a avaliação, selecione **Enviar** E gerar uma planilha do Excel.
    Você pode enviar a planilha do Excel para as autoridades regulatórias.

    O relatório inicial é gerado automaticamente e um relatório intermediário é criado a cada três dias em que o incidente permanece aberto. Quando o incidente é encerrado ou resolvido em Gestão de incidentes Ele é movido para um status Encerrado.

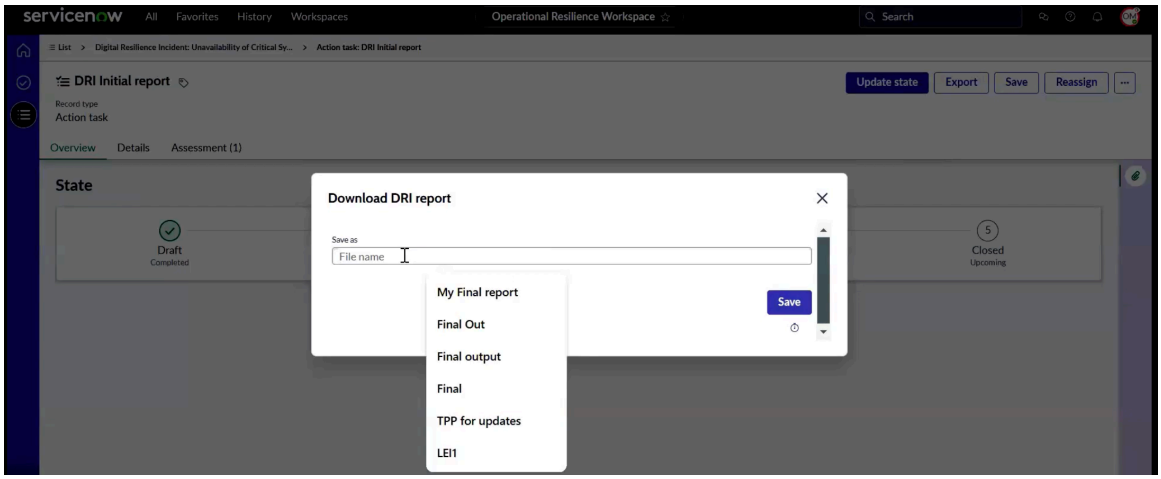
    As tarefas de ação são adicionadas automaticamente ao incidente e você pode adicionar e atribuir tarefas adicionais manualmente ao proprietário.

14. Para adicionar uma tarefa de ação manualmente, selecione **Novo** Em tarefas de ação.
15. Para exportar e baixar o relatório DRI, selecione **Exportação** , adicione o nome do arquivo e selecione **Salvar** .

    A funcionalidade de exportação gera um Microsoft Excel planilha baseada nos casos de relatório, que podem ser salvos no disco rígido local e compartilhados com as autoridades regulatórias. Você pode baixar o relatório DRI conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. Microsoft Excel O relatório contém as guias Detalhes comuns e Relatório inicial. Todos os campos do relatório inicial são exportados com seus nomes como cabeçalhos de coluna.

16. Para salvar o registro do caso, selecione **Salvar** .

Formulário Criar novo incidente de resiliência digital

No formulário Criar novo incidente de resiliência digital, preencha os campos.

Formulário Criar novo incidente de resiliência digital

Campo	Descrição
Número	Número do caso. Esse campo é definido automaticamente. Por exemplo, DRI000108.
Nome	Nome do incidente. Por exemplo, DRI Caso 1 .
Descrição	Descrição do incidente.
Estado	Estado do fluxo de trabalho do incidente. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Tipo	Natureza ou tipo do incidente. Este campo é definido automaticamente como **Caso de incidente de resiliência digital** .
Subtipo	Subtipo de incidente. Por exemplo, **Perda de documentação** .
Atribuição	
Solicitante	Pessoa que relatou o incidente.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído ao caso. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de caso durante a configuração.
Aprovadores	Aprovadores do incidente.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa em nome da qual você criou o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo incidente de resiliência digital

Campo	Descrição
Analista	Analista que analisa e trabalha no incidente. O analista faz parte do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Pessoas que devem estar cientes do incidente.
Origem primária	
Origem	Origem do caso. Este campo é definido automaticamente como **Manual** quando o caso de relatório é criado manualmente.
Agendamento	
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto por você. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024, mas foi descoberto pelo usuário somente em 12-03-2024.
Data da ocorrência	Data em que o caso ocorreu. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2024.
Data de fechamento	Data em que o caso foi encerrado.
Data relatada	Data em que o caso é relatado.
Data de início da aprovação pendente	Data em que o caso foi resolvido.
Data de aprovação	Data de revisão pós-caso do caso.
Status de emissão de relatórios	
Status da emissão de relatórios regulatórios	Causa primária da ocorrência do caso. Opções disponíveis incluem: • **Potencialmente relatável** • **Reportável**
Área regulatória	Lei de resiliência operacional digital
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários (visíveis para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso para os clientes.
E-mail	Opção para redigir um e-mail sobre o caso para as partes interessadas.
Anexos	Opção para anexar o PDF do caso.

Criando ou adicionando um problema

Você pode associar um problema a vários objetos, como controles, objetivos de controle, riscos e assim por diante em Espaço de resiliência operacional. Você pode adicionar um problema existente ou criar um problema para um serviço de negócios ou uma análise de cenário no Resiliência operacional aplicação.

Tradução automática

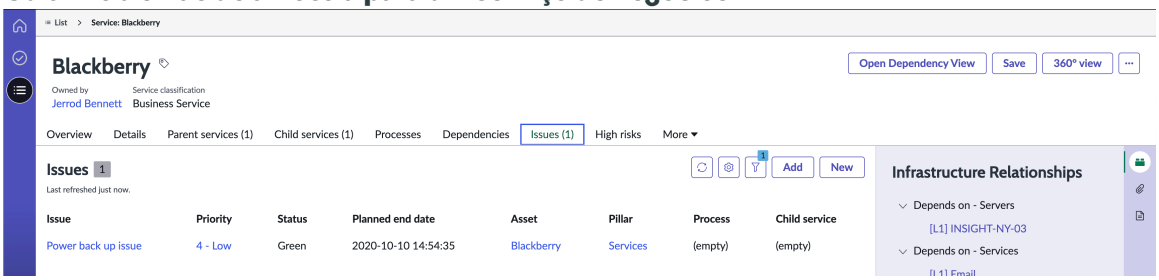
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os problemas são usados para capturar os problemas ou lacunas atuais que foram observados no ambiente de aplicações. Você também pode rastrear um plano de ação para corrigir as lacunas.

Com a nova arquitetura de problema, você pode associar um problema existente aos controles ou riscos. Você também pode criar um problema em que agora pode especificar um ou vários controles, objetivos de controle, riscos, declarações de risco, citações, e assim por diante, que são afetados pelo problema.

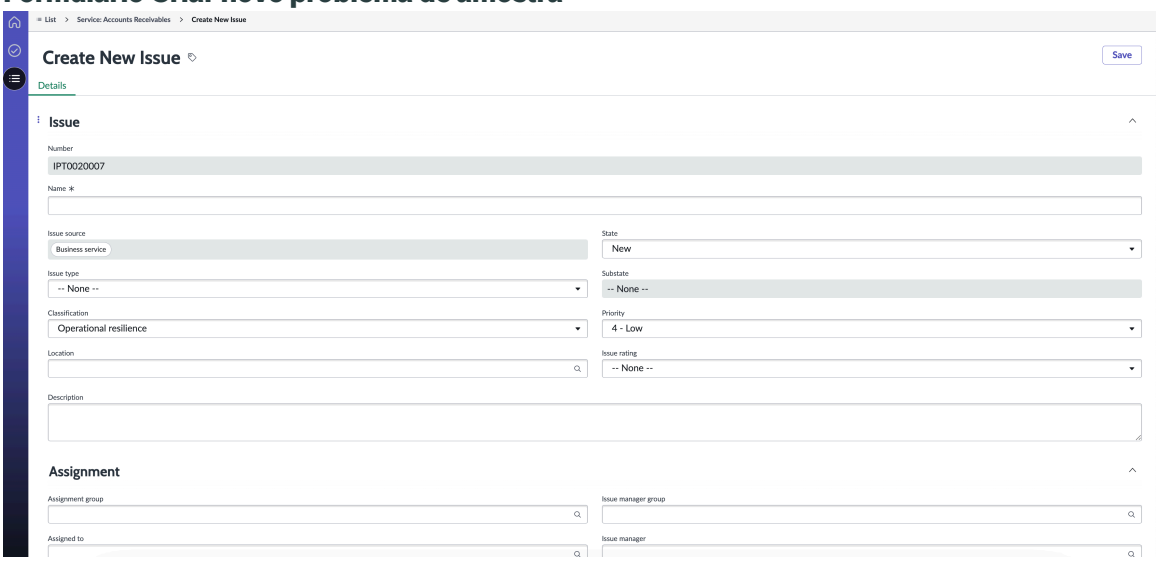
Em Resiliência operacional, você pode adicionar um problema existente ou criar um problema para um determinado serviço de negócios ou uma análise de cenário. Uma amostra **Problemas** a guia de um serviço de negócios é mostrada no exemplo a seguir.

Guia Problemas de amostra para um serviço de negócios



Ao selecionar **Novo** em **Problemas** Para criar um problema para um serviço de negócios ou uma análise de cenário, o formulário Criar novo problema é exibido conforme mostrado no exemplo a seguir.

Formulário Criar novo problema de amostra



Para obter as descrições dos valores de campo no formulário Criar novo problema, consulte Formulário Criar Novo Problema.

Formulário Criar Novo Problema

Use o formulário Criar novo problema em Espaço de resiliência operacional para adicionar um problema a um serviço de negócios ou a uma análise de cenário.

Formulário Criar Novo Problema

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Ocorrência	
Número	Número do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem do problema, como serviço de negócio ou análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de ocorrência	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema é criado: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Declaração incorreta • Treinamento • Documentação
Classificação	Classificação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções: • Auditoria • Conformidade • Resiliência operacional • Risco • Fornecedor
Local	Local do problema.
Estado	Estado do problema. Opções disponíveis incluem: • Novo(a) • Analisar • Responder

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• Revisão • Encerradas concluídas • Encerradas incompletas
Subestado	Subestado do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Prioridade do problema. Opções disponíveis incluem: • Crítico • Alto(a) • Moderado • Baixo(a) • Planejamento
Classificação da ocorrência	Classificação do problema. Opções disponíveis incluem: • Muito alto • Alto • Moderado • Baixa • Muito Baixo
Descrição	Aprovador do plano de análise de cenário.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do problema. Por exemplo, grupo de desenvolvimento de aplicações.
Atribuição a	Usuário ao qual o problema está atribuído.
Grupo gerenciador de ocorrências	Grupo de gerentes ao qual o problema está atribuído. Opções disponíveis incluem: • Gerentes de conformidade • Gerentes de risco de TI • Gerentes de risco
Gerente de ocorrências	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Lista de observadores	Usuários que estão na lista de observação do problema.
Agendamento	
Prazo	Data em que o problema vence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Criação em	Data em que o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de ocorrências	
Ocorrência primária	Problema primário associado ao problema.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema.
Plano de ação	Plano de ação para o problema.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o problema.
Comentários adicionais	Comentários adicionais para o problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional ao qual o problema pertence. Por exemplo, um problema pode pertencer ao domínio Risco de TI e Conformidade.

Tradução automática

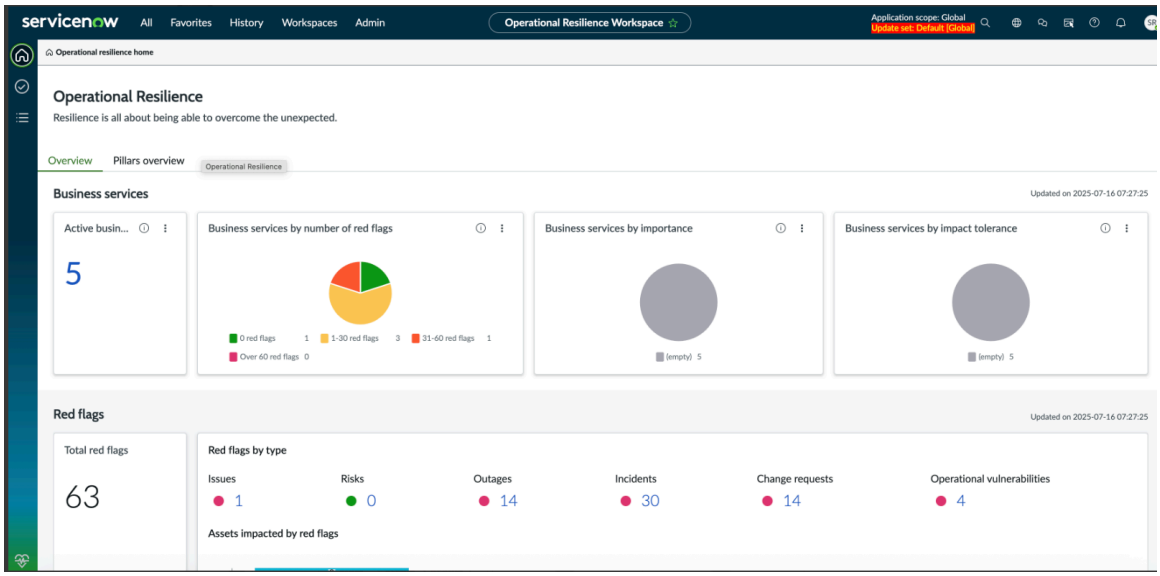
Exibições de página principal e painel

A página principal no Espaço de resiliência operacional fornece uma visão geral de painel único dos serviços, serviços de negócios e pilares em sua organização. O painel exibe métricas de resiliência, incluindo status operacional, atividades concluídas, sinalizadores vermelhos e sugestões de melhoria.

O modelo de dados flexível introduzido com Resiliência operacional A versão 21,0.x fornece uma base para os painéis e rastreia o fluxo de serviços dependentes. Os dados, incluindo sinalizadores vermelhos por tipo, como controles com falha, incidentes e indisponibilidades,

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

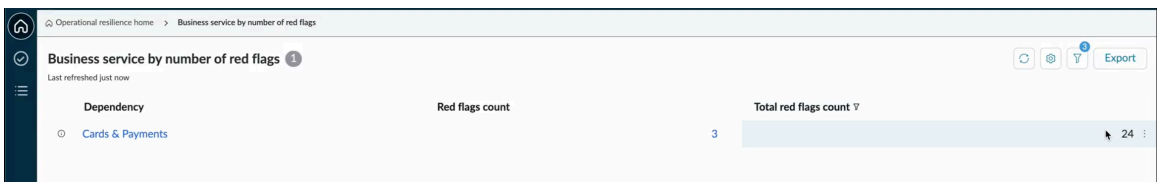
e métricas de serviço de negócios, como número de sinalizadores, importância e tolerância a impacto, são atualizados no painel por meio de mudanças no modelo de dados flexível.



Os dados mostrados no exemplo são para serviços de negócio, como serviço de negócio por número de sinalizadores vermelhos, serviço de negócio por importância, serviço de negócio por tolerância a impacto. Você pode mudar ofertas de serviço de TI, processos de negócios ou serviços de aplicações configurando o. *`sn_oper_res.top_class_name`*propriedade. Em seguida, você pode mudar a classe superior para outro objeto e o sistema mostrará dados em relação a essa classe superior específica.

Cálculo e acúmulo de sinais de alerta

O painel mostrado no exemplo anterior exibe um intervalo de 1-30 sinalizadores vermelhos. Ao selecionar, ele mostra um detalhamento detalhado, mostrando um total de 20 sinais de alerta, com 3 atribuídos especificamente ao nível "cartões e pagamentos". Isso ilustra a funcionalidade de acúmulo, que agrega sinalizadores vermelhos abaixo do serviço de negócios "Cartões e pagamentos" selecionado, fornecendo uma exibição hierárquica dos dados.



O valor "24" mostrado na coluna Contagem total de sinalizadores vermelhos é o valor de acúmulo dos sinalizadores vermelhos de todas as entidades no serviço de negócios "Cartões e pagamentos".

. *`Calculate red flags for CSDM and dependencies`*o trabalho agendado não cria novos registros na tabela [sn_oper_res_profile]. Em vez disso, ele recalcula os objetos afetados para os registros sn_oper_res_profile existentes usando dados da tabela [sn_grc_m2m_profile_profile].

. *`Calculate red flags for CSDM and dependencies`*o trabalho agendado busca os sinalizadores vermelhos dos perfis na tabela [sn_oper_res_profile] somente quando as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . *sn_oper_res_profile.pillar*não está vazio.
- . *sn_oper_res_profile.applies*o campo _to não está vazio.

O mecanismo de busca de sinalizadores vermelhos pode usar *sn_oper_res_profile.profile*condição, o. *sn_oper_res_profile.applies_to*ou uma combinação de ambas.

Os sinalizadores vermelhos também herdam os objetos afetados e as classes de objetos afetados do registro [sn_oper_res_profile]. Por exemplo, se o perfil de resiliência operacional de um serviço de aplicativos listar o serviço de negócios, a oferta e o processo de negócios como objetos afetados (mostrados na coluna Objetos afetados), esses objetos serão copiados para todos os sinalizadores vermelhos associados ao serviço de aplicativos e suas entidades relacionadas.

Condições para calcular os sinalizadores vermelhos

Esta seção usa *sn_oper_res_profile.profile*e. *sn_oper_res_profile.applies_to*condições para referência. Os critérios para calcular sinalizadores vermelhos e as tabelas relevantes são detalhados na tabela de cálculo de sinalizadores vermelhos.

Cálculo de sinalizadores vermelhos

Sinalizadores vermelhos	Tabela	Condições	Anotações
Riscos altos - Risco avançado	[sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	Condição: • entity_1: perfil • status: 30 • summary_residual_risk_score deve ser maior do que o máximo de critérios definidos em risk_assessment_methodology • Nenhuma avaliação aberta deve ser vinculada a sn_risk_advanced_risk_assessment_instance	Para todos esses riscos, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_risk].
Controles com falha: Etapa 1 (opcional)	[sn_compliance_m2m_control_definition] (sn_compliance_control # # sn_grc_profile)	Condições: • entidade: perfil • control.status: non_compliant • control.isenção • control.state: monitor • control.active: verdadeiro	Uma lista de controles é extraída e são sinalizadores vermelhos válidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de sinalizadores vermelhos

Sinalizadores vermelhos	Tabela	Condições	Anotações
Controles com falha: Etapa 2	[sn_compliance_control]	Condições: • perfil ou sys_id na lista de controles • control.status: non_compliant • control.isenção • control.state: monitor • control.active: verdadeiro	Para todos esses controles, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_failed_control].
Problemas: Etapa 1 (opcional)	[sn_grc_m2m_issue_to_entity] (sn_grc_issue ## sn_grc_profile)	Condições: • entidade: perfil • sn_grc_issue.active: verdadeiro	Uma lista de problemas é extraída e são sinalizadores vermelhos válidos.
Problemas: Etapa 2 (opcional) Se um dos seguintes pilares for usado, esta etapa será considerada: • Serviço • Serviço de negócios • Oferta	• [sn_oper_res_m2m_cenário_event_issue] (cenário_evento ←→ sn_grc_issue) • [sn_oper_res_m2m_cenário_event_service] (cenário_event ←→ service)	Uma consulta conjunta é realizada usando as duas tabelas e [sn_grc_issue] é buscada para o serviço, serviço de negócios ou oferta.	Eles são anexados à lista de problemas da etapa 1.
Problemas: Etapa 3	[sn_grc_issue]	Condições: • perfil ou sys_id na lista de controles • verdadeiro • Além disso, os problemas não devem ter nenhuma política de exceção. • A política de exceção pode ser verificada na tabela [sn_compliance_policy_exception] com duas condições:	Para todos esses problemas, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_issue].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de sinalizadores vermelhos

Sinalizadores vermelhos	Tabela	Condições	Anotações
		○ validade>agora ○ estado: 8	
Incidente: Etapa 1	incidente	Condições: • cmdb_ci: profile.applies_to • estado EM [1,2]	Para todos esses incidentes, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_incident].
Incidente: Etapa 2 (opcional)	[task_ci]	Condições: • perfil.applies_to • task.sys_class_name: incidente • Task.state EM [1,2]	
Incidente: Etapa 3	[task_cmdb_ci_service]	Condições: • cmdb_ci_service_profile.applies_to • task.sys_class_name: incidente • Task.state EM [1,2]	
Solicitação de mudança: Etapa 1	[change_request]	Condições: • cmdb_ci: profile.applies_to • verdadeiro	Para todas essas solicitações de mudança, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_change_request].
Solicitação de mudança: Etapa 2 (opcional)	[task_ci]	Condições: • perfil.applies_to • task.sys_class_name_change_request • task.active: verdadeiro	
Solicitação de mudança: Etapa 3	[task_cmdb_ci_service]	Condições: • cmdb_ci_service_profile.applies_to • task.sys_class_name_change_request • Task.state EM [1,2]	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de sinalizadores vermelhos

Sinalizadores vermelhos	Tabela	Condições	Anotações
Indisponibilidade	• [cmdb_outage_ci_mtom] (cmdb_ci ←→ cmdb_ci_outage) • [cmdb_ci_outage] (cmdb_ci) Para cada registro em [cmdb_ci_outage], um registro é criado na tabela [cmdb_ci_outage_ci_mtom]. Em [cmdb_ci_outage], para cada ICs afetados, um registro é inserido na tabela [cmdb_ci_outage_ci_mtom].	Condições: • perfil.applies_to • Indisponibilidade.tipo EM [degradação, indisponibilidade] • Outage.End ESTÁ vazio OU outage.End > Now	Para todas essas indisponibilidades, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_outage].
Tarefa	[task]	Condições: • cmdb_ci: profile.applies_to • verdadeiro • Sys_class_name NA lista de classes obtidas da propriedade sn_oper_res.allowed_task_tables • Como parte do sistema de base, ele considera somente registros de problema.	Para todas essas tarefas, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_task].
Vulnerabilidades operacionais: Etapa 1 (opcional)	[sn_grc_case_mgmt_related_area]	Condições: • OU related_area_profile.applies_to • core_case.sys_class_name: sn_oper_res_vulnerability • core_case.active: verdadeiro	Para todas essas vulnerabilidades, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_vulnerability_profile].
Vulnerabilidades operacionais: Etapa 2 (opcional)	[sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Condições:	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de sinalizadores vermelhos

Sinalizadores vermelhos	Tabela	Condições	Anotações
		• OU impacted_area_profile.applies_to • core_case.sys_class_name: sn_oper_res_vulnerability • core_case.active: verdadeiro	
Avaliações de risco para terceiro	[sn_vdr_risk_asmt_assessment]	Condições: • Applies_to EM [core_company, sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement] • estado EM [5, 8, 9] • risk_rating_valid_to > agora • Risk_rating: HighestRiskRating • Profile.applies_to (Observação: Esta condição é diferente de **applies_to** na tabela [sn_vdr_risk_asmt_assessment].) • Perfil.applies_to (Observação: Esta condição é diferente de **applies_to** na tabela [sn_vdr_risk_asmt_assessment].)	Para todas essas avaliações, registros de preparação são criados na tabela [sn_oper_res_tprm].

Você pode calcular sinais de alerta para entidades com um pilar; para itens vulneráveis, o pilar deve ser Tecnologia. Para outros sinais de alerta, as entidades devem ter um pilar, sem restrições no tipo.

Condições de consulta de amostra para Resiliência operacional integração

. Resiliência operacional a aplicação usa entidades com as quais integrar Gestão de riscos, Risco avançado e Gestão de políticas e conformidade. Resiliência operacional usa o. `applies_to`valor de uma entidade a ser integrada a outras tabelas. Para ilustrar como essas integrações funcionam, a tabela a seguir fornece exemplos de condições de consulta para vários tipos de integração, demonstrando a função da entidade e. `applies_to`facilitar essas conexões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de amostra

Tabela	Condição	Função	Aplicação integrada
task_ci	• task.sys_class_name: incidente • Task.state EM Novo, Em andamento • Applies_to	_CreateIncidentAndChangeRequestWithImpacteAfetedCis	Incidente
task_ci	• task.sys_class_name_change_request • task.active: verdadeiro • Applies_to	_CreateIncidentAndChangeRequestWithImpacteAfetedCis	Solicitação de mudança
task_cmdb_ci_service	• task.sys_class_name: incidente • cmdb_ci_service: Applies_to	_CreateIncidentWithCriticalService	Incidente
task_cmdb_ci_service	• task.sys_class_name_change_request • cmdb_ci_service: Applies_to	_CreateIncidentWithCriticalService	Solicitação de mudança
cmdb_outage_ci_mtom	• Applies_to • indisponibilidade.type: degradação ou indisponibilidade • indisponibilidade.end está vazio ou após	_CreateOpresOutageWithAffectedCis	Indisponibilidade
sn_grc_case_mgmt_impacted_area	• Entity ou applies_to • Core_case.sys_class_name: Sn_oper_res_vulnerability • Core_case.active: Verdadeiro	_CreateOpresVulprofileForImpactedAreas	Vulnerabilidade operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de amostra

Tabela	Condição	Função	Aplicação integrada
sn_grc_case_mgmt_related_area	• Entidade ou applies_to • Core_case.sys_class_name: Sn_oper_res_vulnerability • Core_case.active: Verdadeiro	_CreateOpresVulprofileForRelatedArea	Vulnerabilidade operacional
sn_grc_m2m_issue_to_entity	• Problema ativo: Verdadeiro • Entidade: Entidade	_CreateServiceWithOpenIssue	Ocorrência
sn_grc_issue	• Problema ativo: Verdadeiro • Entidade: Entidade	_CreateServiceWithOpenIssue	Ocorrência
	• CMDB_ci: Applies_to • Verdadeiro • Sys_class_name NA propriedade 'n_oper_res.allowed_task_tables'		
Tarefa			Tarefa
SN_risk_risk	• Entidade • Estado: Monitor • Highest_residual_score • O conteúdo NÃO está vazio • Verdadeiro	__serviceWithHighRisk	Risco
sn_risk_advanced_risk_assessment_instance	• Entity_1: Entidade • concluído • summary_residual_risk_score: classificação mais alta	_AdvancedServiceWithHighRisk	Risco avançado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de amostra

Tabela	Condição	Função	Aplicação integrada
sn_compliance_m2m_control_entity	• Control.Status: Non_compliant • Control.Isenção • Control.State: Monitor • Control.active: Verdadeiro • Entidade	_CreateServiceWithFailedControl	Conformidade e política
sn_compliance_control	• Non_compliant • Falso • Estado: Monitor • Entidade	CreateServiceWithFailedControl	Conformidade e política
sn_bcp_plan_asset	#1 • Applies_to • Tipos "Contém" "Primary_scope" • Plano.Expira após • Plan.state: Aprovado	_CreateServiceWithBCMPlan Caso contrário, marque applies_to como "Sem plano"	Gestão de continuidade de negócios
sn_recovery_activated_plan	#2 • Falso • Plano: Um do nº 1	Caso contrário, marque applies_to como "Sem exercício"	
sn_recovery_event_asset	#3 • Applies_to • evento: um do número 2	Se o estado do ativo do evento for "Não recuperado", marque applies_to como "Não recuperado". Caso contrário, marque applies_to como "Recuperado"	
sn_vul_vulnerable_item	• Risk_rating: Crítico ou alto • estado NÃO EM "Encerrado, Resolvido, Adiado"	_ComputeVulnerabilityEntries	Resposta a vulnerabilidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de amostra

Tabela	Condição	Função	Aplicação integrada
	• Consulta associada ao perfil • Profile.pilar contém tecnologia • Profile.active: Verdadeiro		
sn_oper_res_tprm	• Applies_toin'vendor, compromisso" • Resposta enviada • recebido, acompanhamento" • risk_rating_valid_to após • risk_rating: classificação mais alta • Applies_to ou compromisso applies_to	_CreateServiceWithThirdPartyRiskAssessment	Avaliação de risco de terceiros

Métricas de resiliência

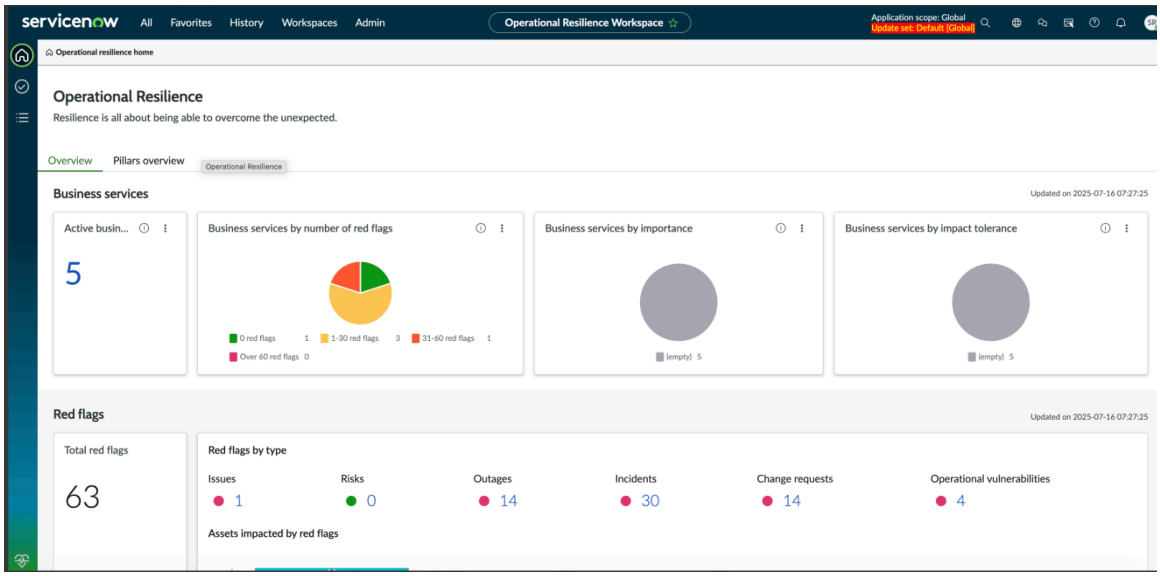
Você pode exibir métricas de resiliência para serviços ou serviços de negócios e pilares na página principal do Espaço de resiliência operacional.

Serviços, serviços de negócio e visão geral dos pilares

A página principal exibe um resumo das métricas de resiliência dos serviços ou serviços de negócios e pilares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A página principal do Espaço de resiliência operacional exibe as seguintes guias:

- **Visão geral dos serviços** Guia: Exibe uma visão geral do status dos serviços em sua organização. A configuração do nó principal do Serviço (CMDB) busca dados relacionados ao serviço. As métricas de resiliência dos serviços, incluindo status operacional, atividades concluídas, sinalizadores vermelhos e sugestões de melhorias, são exibidas nesta guia. Para obter informações sobre a métrica de resiliência exibida no **Visão geral dos serviços** , consulte Guia Visão geral de serviços.
- **Visão geral dos serviços de negócio** Guia: Exibe o status dos serviços de negócio em sua organização. A configuração do nó principal do cabeçalho Opres com CSDM define os dados relacionados aos serviços de negócio. As métricas de resiliência para os serviços de negócios, incluindo status operacional, atividades concluídas, sinalizadores vermelhos e sugestões de melhorias, são exibidas nesta guia. Para obter informações sobre a métrica de resiliência exibida no **Visão geral dos serviços de negócio** , consulte Guia Visão geral dos serviços de negócio.
- **Visão geral dos pilares** Guia: Exibe o status e as métricas dos pilares em sua organização. Para obter informações sobre a métrica de resiliência exibida no **Visão geral dos pilares** , consulte Guia Visão geral dos pilares.

Os clientes existentes normalmente usam a configuração do nó principal do Serviço (CMDB), enquanto os novos clientes usam a configuração do nó principal do cabeçalho do OpRES com CSDM. Dependendo da configuração feita pelo administrador, o **Visão geral dos serviços** ou **Visão geral dos serviços de negócio** , é mostrada na página principal.

Administradores ou Construtor de IU os administradores podem mostrar ou ocultar essas guias do Espaço exibição com base nas necessidades organizacionais. Para obter informações sobre como exibir ou ocultar o **Visão geral dos serviços** ou **Visão geral dos serviços de negócio** , consulte Mostrar guia Visão geral dos serviços de negócio em Espaço exibir.

Gestão de risco de terceiros(TPRM integração)

Começando com Resiliência operacional, versão 21,0.x, você pode rastrear avaliações de risco de terceiros como sinalizadores vermelhos no Resiliência operacional e as páginas de visão geral para serviços de negócio, ofertas de serviço e processos de negócios.

As avaliações de risco de TPRM estão integradas em Resiliência operacional se atenderem às seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A classificação de risco é Muito alta (usando a classificação de risco substituída, se aplicável).
- A classificação de risco é válida além da data atual.
- O estado é um dos seguintes: **Gerando observações** , **Respostas recebidas** ou **Finalizando com terceiros** .
- A avaliação de risco se aplica à empresa ou a um compromisso.

Abrindo uma avaliação de risco de terceiros de Resiliência operacional exibe a mesma exibição de quando acessada diretamente do Espaço de gestão de fornecedores.

Para exibir listas relacionadas e dados de Sinalizadores vermelhos no Espaço de resiliência operacional, você deve ter funções de usuário apropriadas, conforme explicado nesta seção.

TPRM não está instalado

Se TPRM não está instalado, Resiliência operacional os usuários não podem acessar sinalizadores vermelhos de risco sem IRM funções.

TPRM instalado

No entanto, se TPRM instalado, Resiliência operacional os usuários podem acessar os sinalizadores vermelhos de risco e Gestão de risco de terceiros sinais de alerta porque eles estão atribuídos a. TPRM função de visualizador. . TPRM a função de visualizador inclui recursos de visualizador de risco, eliminando a necessidade de IRM funções.

Para obter informações sobre as funções necessárias para exibir as listas relacionadas e os dados de sinalizadores vermelhos, consulte a tabela "Funções para exibir listas exaladas e dados de sinalizadores vermelhos" no Formulário Criar novo serviço página.

Exibindo relatórios para diferentes funções de usuário

Relatórios separados são exibidos no Espaço de resiliência operacional página principal do GCN Profissional e. IRM Usuários profissionais.

Funções aprimoradas para acessar os relatórios

As funções instaladas com Resiliência operacional agora contém o relacionamento para GCN Profissional e. IRM Usuários profissionais.

Todos Resiliência operacional os usuários podem acessar relatórios gerais na página principal.

As funções necessárias para acessar o. GCN e. IRM relatórios no Espaço de resiliência operacional são explicadas na tabela a seguir.

Funções para acessar os relatórios

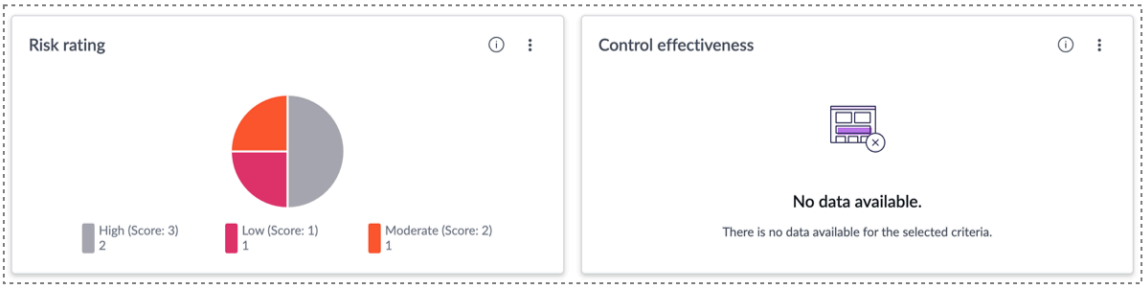
Tipos de relatórios	Funções necessárias	Informações	Contém
GCN relatórios	sn_oper_res.bcm_opres_admin	Usuários com esta função podem criar e excluir atividades de resiliência operacional e atividades de GCN.	• sn_oper_res.admin • sn_bcm.bcm_opres_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para acessar os relatórios

Tipos de relatórios	Funções necessárias	Informações	Contém
	sn_oper_res.bcm_opres_manager	Usuários com esta função podem criar atividades de resiliência operacional e atividades de GCN.	• sn_oper_res.manager • sn_bcm.bcm_opres_user
	sn_oper_res.bcm_opres_user	Usuários com esta função podem participar de atividades de resiliência operacional e de GCN.	• sn_oper_res.user • sn_bcm.viewer
IRM relatórios	sn_oper_res.irm_opres_admin	Usuários com esta função podem criar e excluir atividades de resiliência operacional e atividades de IRM.	• sn_oper_res.admin • sn_bcm.irm_opres_manager
	sn_oper_res.irm_opres_manager	Usuários com esta função podem criar atividades de resiliência operacional e atividades de IRM.	• sn_oper_res.manager • sn_bcm.irm_opres_user
	sn_oper_res.irm_opres_user	Usuários com esta função podem participar de atividades de resiliência operacional e de IRM.	• sn_oper_res.user • sn_compliance.reader • sn_risk.reader



Tradução automática

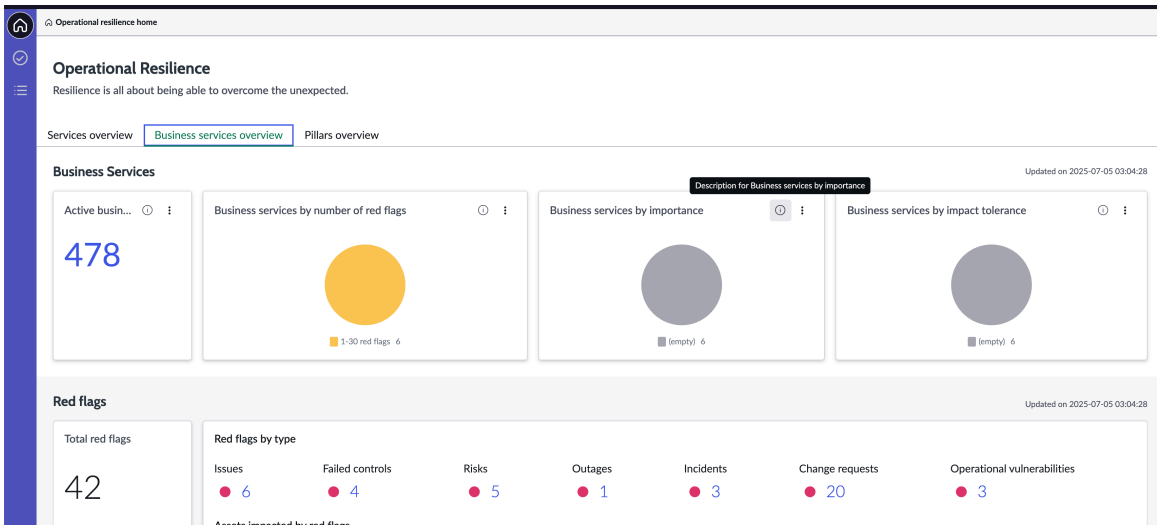
Guia Visão geral dos serviços de negócio

. **Visão geral dos serviços de negócio** no Espaço de resiliência operacional fornece um resumo abrangente dos serviços de negócios ativos, destacando quaisquer sinais de alerta ou problemas urgentes, status de atividades de resiliência, como avaliações, análise de cenário, autocertificações. Também oferece sugestões para mitigar os principais riscos ou vulnerabilidades e fortalecer os principais controles.

Seção de visão geral dos serviços de negócio na página principal

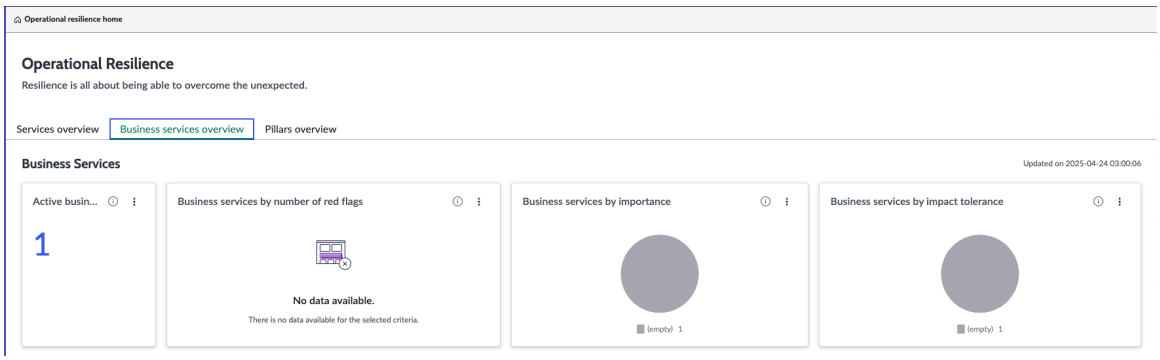
Os clientes existentes normalmente usam a configuração do nó principal do serviço (CMDB), enquanto os novos clientes usam a configuração do nó principal do cabeçalho Opres com CSDM. Os administradores mostram o. **Visão geral dos serviços de negócio** e oculte o. **Visão geral dos serviços** . Espaço de resiliência operacional exibição com base em suas necessidades organizacionais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatório resumido sobre os serviços de negócio

O relatório de serviços de negócio no **Visão geral dos serviços de negócio** fornece um resumo rápido com métricas precisas sobre os tipos de serviços de negócios e seu status atual.



- Serviços de negócio ativos
- Serviços de negócio por número de sinais de alerta
- Serviços de negócio por importância
- Serviços de negócio por tolerância de impacto

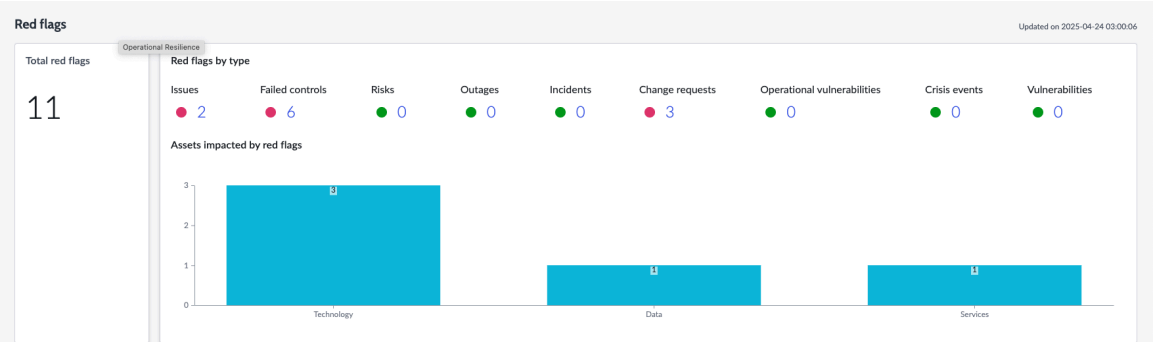
Relatar os sinais de alerta

O relatório de Sinalizadores Vermelhos no **Visão geral dos serviços de negócio** mostra o número total de sinalizadores vermelhos que exigem atenção imediata para os ativos, controles, problemas e riscos associados relacionados ao serviço de negócios selecionado. Ele detalha os detalhes dos sinalizadores vermelhos com base nas integrações com Resiliência operacional aplicação. Por exemplo, se você instalou o. Gestão de políticas e conformidade os dados de serviços de negócios da aplicação para os controles com falha são extraídos dessa aplicação e exibidos neste relatório.

Um exemplo de relatório de Sinalizadores vermelhos para os serviços de negócio é mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os seguintes dados são exibidos para os serviços de negócio no relatório:

- Total de sinalizadores vermelhos: O número total de sinalizadores vermelhos dos serviços de negócio é mostrado neste relatório. Você pode selecionar a contagem no relatório e exibir o status real dos serviços de negócio.
- Sinais de alerta por tipo: As contagens de incidentes, indisponibilidades, solicitações de mudança, vulnerabilidades operacionais, riscos, controles com falha e os problemas são atualizados na página de visão geral do serviço. Selecionar a contagem leva você a uma tabela de sinalizadores vermelhos detalhada. Dependendo das aplicações integradas com Resiliência operacional os dados de serviços de negócio são extraídos deles e exibidos no relatório, conforme mostrado no exemplo a seguir.
  - Problemas
  - Controles com falha
  - Riscos
  - Indisponibilidades
  - incidentes
  - Solicitações de mudança
  - Vulnerabilidades operacionais
  - Eventos de crise
  - Vulnerabilidades

Nota:

Como administrador, você pode navegar até **Propriedades do sistema > Todas as propriedades** em sua instância e configure *sn_oper_res.red_flags_exclusion*propriedade da seção de sinalizadores vermelhos.

Por padrão, as tarefas de serviços, Gestão de continuidade de negócios O plano e as dependências são excluídos da lista de exibição na seção Sinalizadores vermelhos.

- Ativos afetados por sinalizadores vermelhos: Ativos com sinalizadores vermelhos categorizados pelo pilar são mostrados.

Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços de negócio

A tabela a seguir lista todas as tabelas associadas a cada seção do **Visão geral dos serviços de negócio** relatório de guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços de negócio e aos relatórios

Título	Descrição
Serviços de negócio	
Serviços de negócio ativos	Número de serviços de negócios críticos entregues aos seus clientes. Tabela de origem deste relatório: Entidade para tipo de entidade [sn_grc_m2m_profile_profile_type]
Serviços de negócio por número de sinais de alerta	Descrição de serviços de negócio por número de sinalizadores vermelhos. Tabela de origem deste relatório: Resumo do serviço [sn_oper_res_service_summary]
Serviços de negócio por importância	Descrição de serviços de negócio por importância. Tabela de origem para este relatório: Informações de OPR relacionadas ao serviço [sn_oper_res_service_related_info]
Serviços de negócio por tolerância de impacto	Descrição de serviços de negócio por tolerância a impacto. Tabela de origem para este relatório: Informações de OPR relacionadas ao serviço [sn_oper_res_service_related_info]
Sinalizadores vermelhos	
Total de sinalizadores vermelhos	Contagem total de sinalizadores vermelhos para o serviço de negócio afetado.
Sinalizadores vermelhos por tipo	Sinais de alerta por tipo. Tabela de origem para problemas: Problema [sn_oper_res_issue] Tabela de origem para controles com falha: Controles com falha [sn_oper_res_failed_control] Tabela de origem dos riscos: Riscos [sn_oper_res_risk] Tabela de origem para indisponibilidades: Indisponibilidades [sn_oper_res_critical_service_outage] Tabela de origem para incidentes: Incidentes [sn_oper_res_incident] Tabela de origem para solicitações de mudança: Solicitações de mudança [sn_oper_res_change_request]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços de negócio e aos relatórios

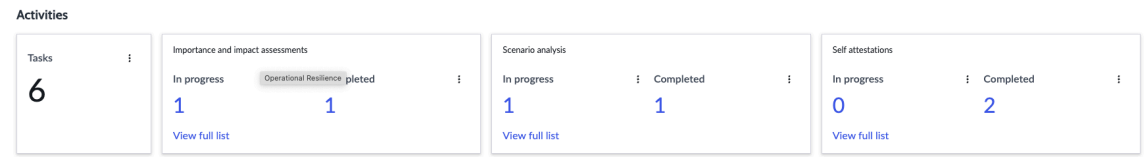
Título	Descrição
	Tabela de origem para vulnerabilidades operacionais: Vulnerabilidades operacionais [sn_oper_res_vulnerability_profile] Tabela de origem para eventos de crise: Eventos de crise [sn_oper_res_gcn_plan] Tabela de origem das vulnerabilidades: Vulnerabilidades [sn_oper_res_vul_profile]
Ativos afetados por sinalizadores vermelhos	Ativos afetados pelos sinalizadores vermelhos mostrados para os pilares. Ativos associados ao pilar Processo são afetados e mostrados no relatório de sinalizadores vermelhos. A tabela de origem são ativos afetados por sinalizadores vermelhos [sn_oper_res_service_process_pilar]
Atividades	
Tarefas	Tarefas associadas aos serviços.
Avaliações da importância e do impacto	Avaliações de importância e impacto associadas aos serviços. A tabela de origem é a avaliação de tolerância de importância e impacto [sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment]
Análise de cenário	Análise de cenário associada aos serviços. A tabela de origem é a análise de cenário [sn_oper_res_cenario_analysis]
Autocertificações	Autocertificações associadas aos serviços. A tabela de origem é Autocertificações [sn_oper_res_self_attestation]
Sugestões	
Controles principais a serem reforçados	Controles com falha que afetam os serviços mais críticos. Tabela de origem deste relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Principais riscos a serem mitigados	Principais riscos que ameaçam sua organização em comparação com seus serviços afetados. Este relatório pode ser útil para determinar por onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem deste relatório: Serviços com altos riscos [sn_oper_res_risk]
Principais vulnerabilidades a serem corrigidas	Principais vulnerabilidades a serem corrigidas para os serviços. Tabela de origem deste relatório: Serviços com vulnerabilidades operacionais [sn_oper_res_vulnerability_profile]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório sobre Resiliência operacional atividades

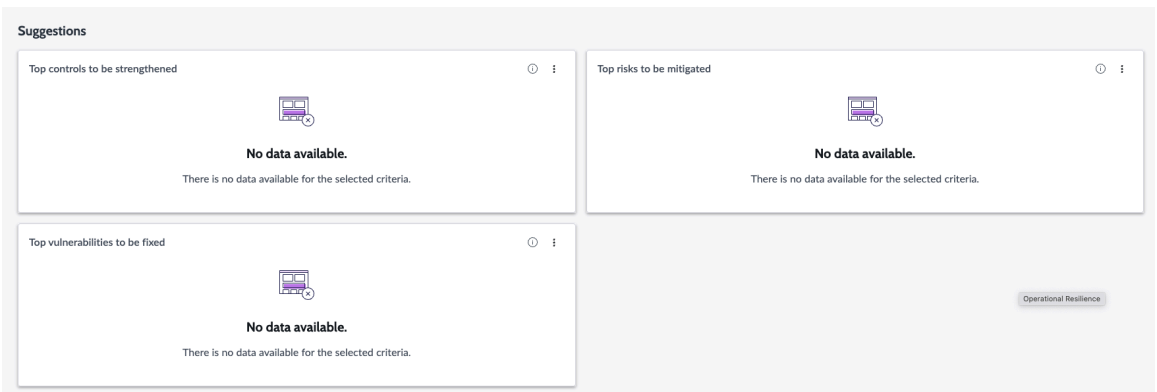
O relatório de atividades no **Visão geral dos serviços de negócio** exibe tarefas e status para o seguinte Resiliência operacional atividades para os serviços de negócio.



- Tarefas
- Avaliações da importância e do impacto
- Análises de cenário
- Autocertificações

Sugestões para mitigar os problemas

O relatório de sugestões no **Visão geral dos serviços de negócio** oferece recomendações e soluções alternativas para mitigar problemas e riscos de várias métricas de resiliência para os serviços de negócios.



Dependendo das aplicações integradas com Resiliência operacional as sugestões são exibidas no relatório. Por exemplo, se você instalou o. Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Resposta a vulnerabilidades, as sugestões a seguir são exibidas no relatório.

- Principais controles a serem reforçados
- Principais riscos a serem mitigados
- Principais vulnerabilidades a serem corrigidas

Guia Visão geral de serviços

. **Visão geral dos serviços** no Espaço de resiliência operacional fornece um resumo abrangente dos serviços ativos, destacando quaisquer sinais de alerta ou problemas urgentes, status de atividades de resiliência, como avaliações, análise de cenário, autocertificações. Também oferece sugestões para mitigar os principais riscos ou vulnerabilidades e fortalecer os principais controles.

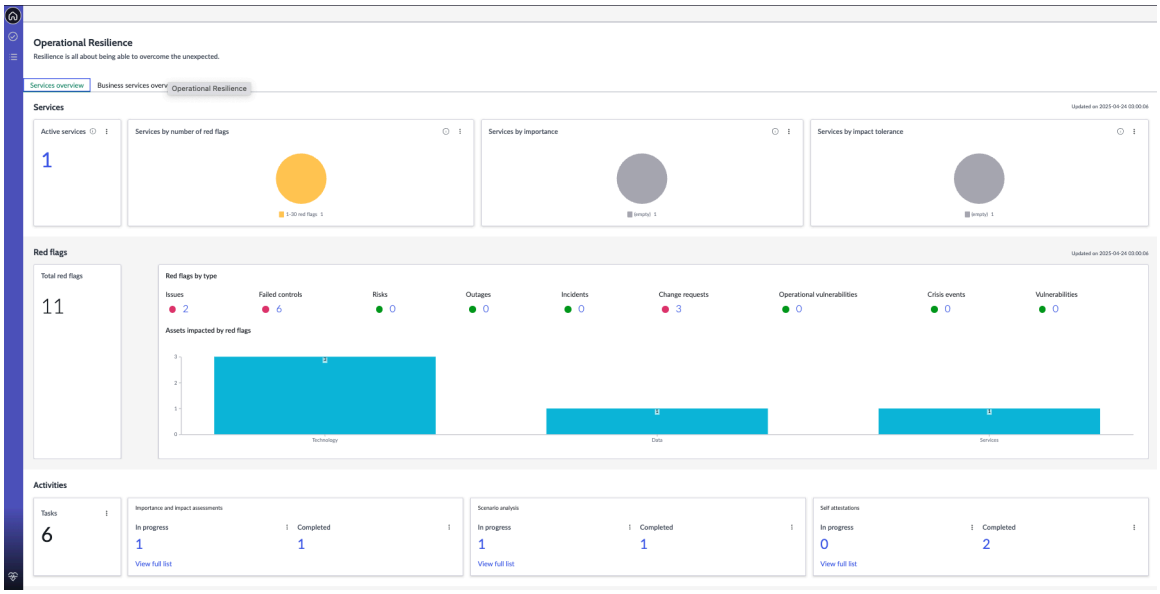
Seção Visão geral dos serviços na página principal

Os clientes existentes normalmente usam a configuração do nó principal do serviço (CMDB), enquanto os novos clientes usam a configuração do nó principal do cabeçalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opres com CSDM. Os administradores podem mostrar o. **Visão geral dos serviços** e oculte o. **Visão geral dos serviços de negócio** . Espaço de resiliência operacional exibição com base em suas necessidades organizacionais.



Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços

A tabela a seguir lista todas as tabelas associadas a cada seção do **Visão geral dos serviços** relatório de guias.

Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços e aos relatórios

Título	Descrição
Serviços	
Serviços ativos	Número de serviços críticos entregues aos seus clientes. Tabela de origem deste relatório: Serviços ativos [sn_grc_m2m_profile_profile_type]
Serviços por sinalizadores vermelhos	Descrição dos serviços por número de sinalizadores vermelhos Tabela de origem deste relatório: Serviços por número de sinalizadores vermelhos [sn_oper_res_service_summary]
Serviços por importância	Descrição dos serviços por importância. Tabela de origem deste relatório: Serviços por importância [sn_oper_res_service_related_info]
Serviços por tolerância ao impacto	Descrição de serviços por tolerância a impacto. Tabela de origem deste relatório: Serviços por tolerância de impacto [sn_oper_res_service_related_info]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços e aos relatórios

Título	Descrição
Sinalizadores vermelhos	
Total de sinalizadores vermelhos	Contagem total de sinalizadores vermelhos para o serviço afetado.
Sinalizadores vermelhos por tipo	Sinais de alerta por tipo. Tabela de origem para problemas: Problema [sn_oper_res_issue] Tabela de origem para controles com falha: Controles com falha [sn_oper_res_failed_control] Tabela de origem dos riscos: Riscos [sn_oper_res_risk] Tabela de origem para indisponibilidades: Indisponibilidades [sn_oper_res_critical_service_outage] Tabela de origem para incidentes: Incidentes [sn_oper_res_incident] Tabela de origem para solicitações de mudança: Solicitações de mudança [sn_oper_res_change_request] Tabela de origem para vulnerabilidades operacionais: Vulnerabilidades operacionais [sn_oper_res_vulnerability_profile] Tabela de origem para eventos de crise: Eventos de crise [sn_oper_res_gcn_plan] Tabela de origem das vulnerabilidades: Vulnerabilidades [sn_oper_res_vul_profile]
Ativos afetados por sinalizadores vermelhos	Ativos afetados pelos sinalizadores vermelhos mostrados para os pilares. Ativos associados ao pilar Processo são afetados e mostrados no relatório de sinalizadores vermelhos. A tabela de origem são ativos afetados por sinalizadores vermelhos [sn_oper_res_service_process_pilar]
Atividades	
Tarefas	Tarefas associadas aos serviços.
Avaliações da importância e do impacto	Avaliações de importância e impacto associadas aos serviços. A tabela de origem é a avaliação de tolerância de importância e impacto [sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment]
Análise de cenário	Análise de cenário associada aos serviços. A tabela de origem é a análise de cenário [sn_oper_res_cenario_analysis]

Tradução automática

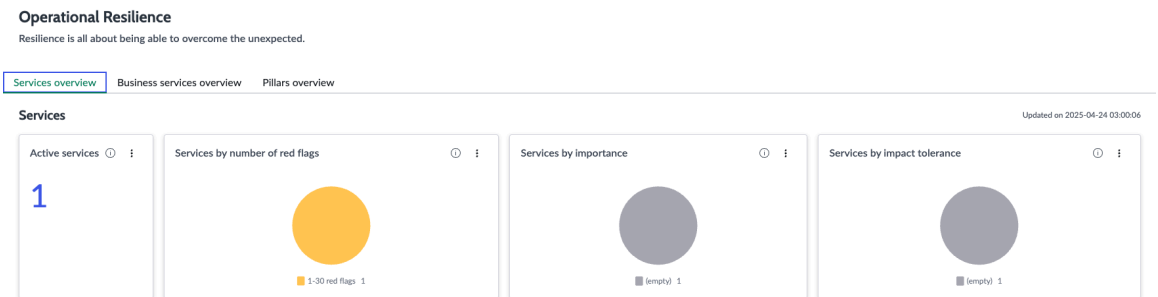
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas associadas à guia Visão geral de serviços e aos relatórios

Título	Descrição
Autocertificações	Autocertificações associadas aos serviços. A tabela de origem é Autocertificações [sn_oper_res_self_attestation]
Sugestões	
Controles principais a serem reforçados	Controles com falha que afetam os serviços mais críticos. As tabelas de origem deste relatório são: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Principais riscos a serem mitigados	Principais riscos que ameaçam sua organização em comparação com seus serviços afetados. Este relatório pode ser útil para determinar por onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem deste relatório: Serviços com altos riscos [sn_oper_res_risk]
Principais vulnerabilidades a serem corrigidas	Principais vulnerabilidades a serem corrigidas para os serviços. Tabela de origem deste relatório: Serviços com vulnerabilidades operacionais [sn_oper_res_vulnerability_profile]

Relatório resumido sobre os serviços

O relatório Serviços no **Visão geral dos serviços** fornece um resumo rápido com métricas precisas sobre os tipos de serviços e seu status atual.



- Serviços ativos
- Serviços por sinalizadores vermelhos
- Serviços por importância
- Serviços por tolerância ao impacto

Relatar os sinais de alerta

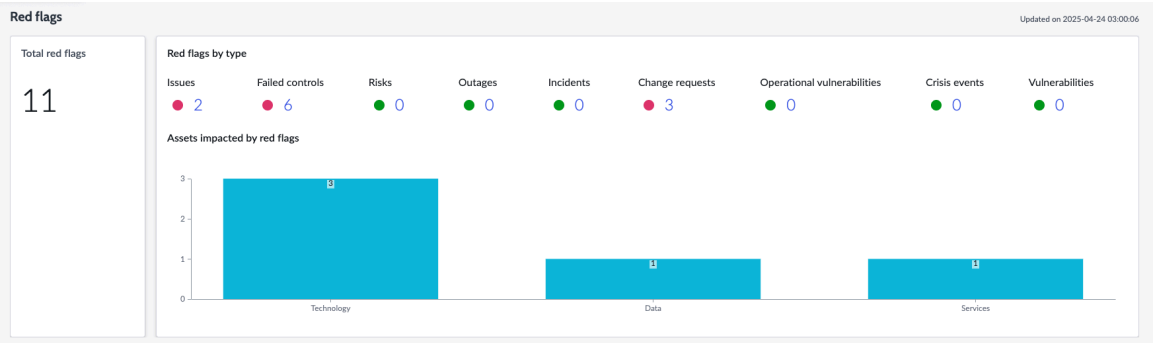
O relatório de Sinalizadores Vermelhos no **Visão geral dos serviços** mostra o número total de sinalizadores vermelhos que exigem atenção imediata para os ativos, controles, problemas e riscos associados relacionados ao serviço selecionado. Ele detalha os detalhes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dos sinalizadores vermelhos com base nas integrações com Resiliência operacional aplicação. Por exemplo, se você instalou o. Gestão de políticas e conformidade os dados de serviços da aplicação para os controles com falha são extraídos dessa aplicação e exibidos neste relatório.

Um exemplo de relatório de Sinalizadores vermelhos para os serviços é mostrado no exemplo.



Os seguintes dados são exibidos para os serviços no relatório:

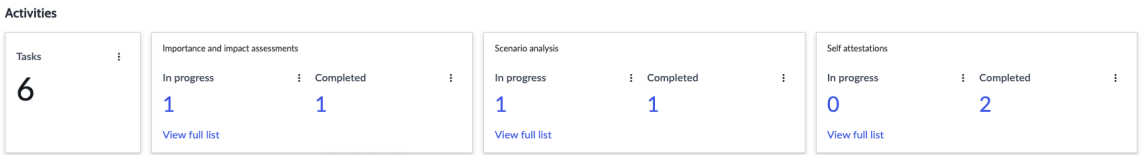
- Total de sinalizadores vermelhos: O número total de sinalizadores vermelhos dos serviços é mostrado neste relatório. Você pode selecionar a contagem no relatório e exibir o status real dos serviços.
- Sinais de alerta por tipo: As contagens de incidentes, indisponibilidades, solicitações de mudança, vulnerabilidades operacionais, riscos, controles com falha e os problemas são atualizados na página de visão geral do serviço. Selecionar a contagem leva você a uma tabela de sinalizadores vermelhos detalhada. Os serviços secundários são consolidados em seus serviços primários para todos os serviços e dependências. Dependendo das aplicações integradas com Resiliência operacional, os dados de serviços são extraídos deles e exibidos no relatório, conforme mostrado no exemplo. Os seguintes dados são exibidos no relatório de Sinalizadores vermelhos:
  - Problemas
  - Controles com falha
  - Riscos
  - Indisponibilidades
  - incidentes
  - Solicitações de mudança
  - Vulnerabilidades operacionais
  - Eventos de crise
  - Vulnerabilidades
- Ativos afetados por sinalizadores vermelhos: Qualquer serviço, serviço secundário, processo de negócios ou suas dependências são sinalizados como sinalizadores vermelhos em vários pilares.

Relatório sobre Resiliência operacional atividades

O relatório de atividades no **Visão geral dos serviços** exibe tarefas e status para o seguinte Resiliência operacional atividades para os serviços.

Tradução automática

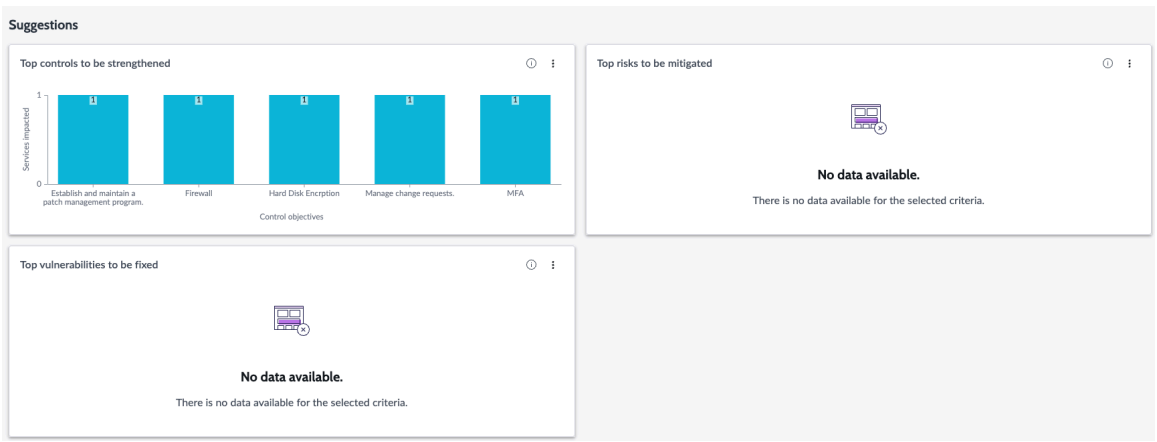
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Tarefas
- Avaliações da importância e do impacto
- Análises de cenário
- Autocertificações

Sugestões para mitigar os problemas

O relatório de sugestões no **Visão geral dos serviços** a guia oferece recomendações e soluções alternativas para mitigar problemas e riscos de várias métricas de resiliência para os serviços.



Dependendo das aplicações integradas com Resiliência operacional as sugestões são exibidas no relatório. Por exemplo, se você instalou o. Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Resposta a vulnerabilidades, as sugestões a seguir são exibidas no relatório.

- Principais controles a serem reforçados
- Principais riscos a serem mitigados
- Principais vulnerabilidades a serem corrigidas

Guia Visão geral dos pilares

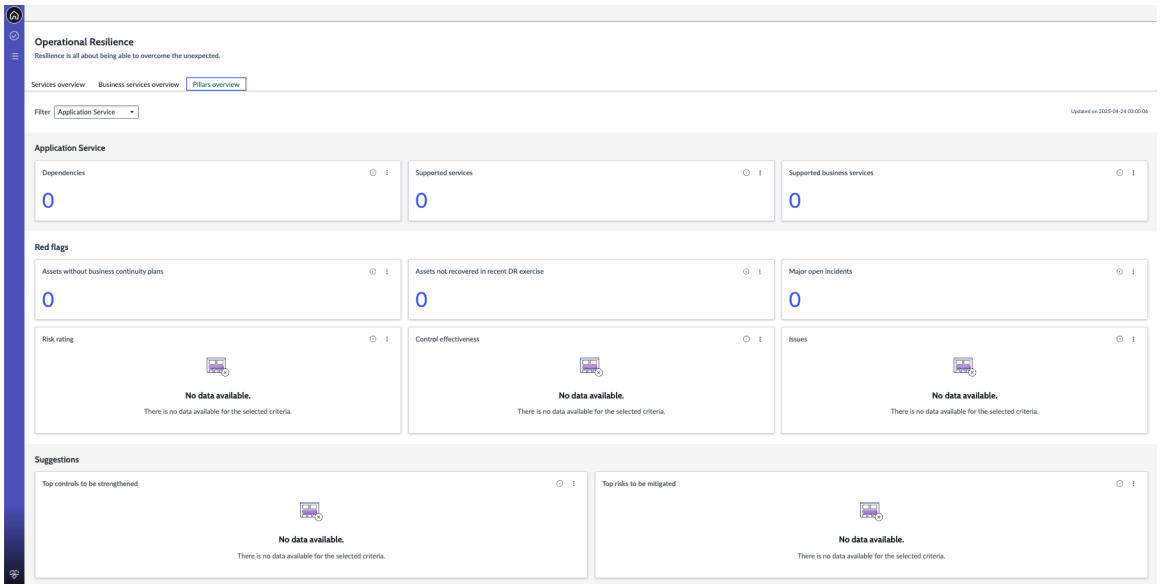
Um pilar é um elemento fundamental que oferece suporte à resiliência operacional da sua organização. Você pode mapear serviços e processos de negócio para esses pilares no Resiliência operacional aplicação para estabelecer relacionamentos e monitorar seu status no painel no Espaço de resiliência operacional.

Guia Visão geral dos pilares na página principal

. **Visão geral dos pilares** na página principal do Espaço de resiliência operacional fornece informações sobre os pilares, que fazem parte do sistema de base em Resiliência operacional. No painel, você pode monitorar o status dos serviços de cada pilar. A seção Visão geral de pilares exibe dados filtrados para o pilar selecionado, conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tabelas associadas à guia Visão geral de pilares

A tabela a seguir lista todas as tabelas associadas a cada seção do **Visão geral dos pilares** relatório de guias.

Tabelas associadas à guia Visão geral de pilares e aos relatórios

Título	Descrição
Pilares	
Dependências	Dependências do pilar. Tabela de origem deste relatório: Dependências [sn_oper_res_profile]
Serviços compatíveis	Serviços compatíveis com o pilar. Tabela de origem deste relatório: [sn_oper_res_profile]
Serviços de negócios compatíveis	Serviços de negócios compatíveis com o pilar. Tabela de origem deste relatório: [sn_oper_res_profile]
Sinalizadores vermelhos	
Incidentes graves em aberto	Incidentes graves em aberto para o pilar. Tabela de origem para incidentes: Incidentes [sn_oper_res_incident]
Classificação de risco	 Tabela de origem dos riscos: Riscos [sn_oper_res_risk]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas associadas à guia Visão geral de pilares e aos relatórios

Título	Descrição
Eficácia do controle	Tabela de origem para controles com falha: Controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Problemas	Tabela de origem para problemas: Problema [sn_oper_res_issue]
Sugestões	
Controles principais a serem reforçados	Controles com falha que afetam os serviços mais críticos. Tabela de origem deste relatório: Serviços com controles com falha [sn_oper_res_failed_control]
Principais riscos a serem mitigados	Principais riscos que ameaçam sua organização em comparação com seus serviços afetados. Este relatório pode ser útil para determinar por onde iniciar seus esforços de mitigação e em quais áreas você deve dedicar mais recursos para implementar controles. Tabela de origem deste relatório: Serviços com riscos altos [sn_oper_res_risk]
Principais vulnerabilidades a serem corrigidas	Principais vulnerabilidades a serem corrigidas para os serviços.

Você pode exibir dados dos seguintes pilares no painel:

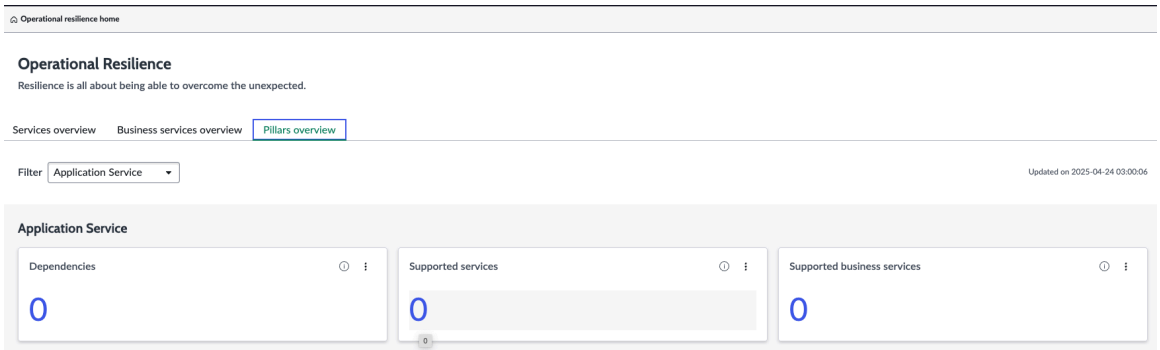
- Serviço de aplicações
- Serviços de negócio
- Dados
- Instalações
- Pessoas
- Processo
- Serviços
- Oferta de serviço
- Fornecedores
- Tecnologia

O relatório de amostra a seguir mostra dados do pilar Serviço de aplicações com suas métricas precisas.

- Dependências
- Serviços compatíveis
- Serviços de negócios compatíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

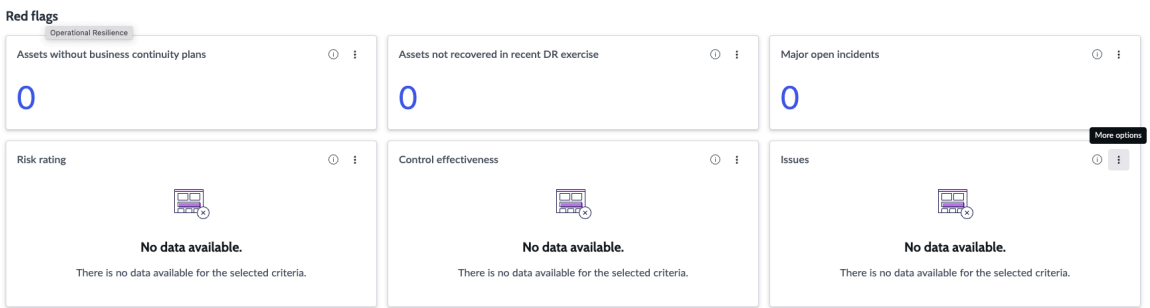


Relatar os sinais de alerta

O relatório de Sinalizadores Vermelhos no **Visão geral dos pilares** mostra o número total de sinais de alerta que exigem atenção imediata para os ativos, controles, problemas e riscos associados relacionados ao pilar selecionado. Ele detalha os detalhes dos sinalizadores vermelhos com base nas integrações com Resiliência operacional aplicação. Por exemplo, se você instalou o. Gestão de riscos dados das classificações de risco são extraídos dessa aplicação e exibidos neste relatório.

Se você instalar os aplicativos opcionais do GRC pacote de produtos, como Gestão de continuidade de negócios e. Resposta a vulnerabilidades Em sua instância, você também pode exibir o plano de Continuidade de negócios e. Resposta a vulnerabilidades relatórios no painel.

Um exemplo de relatório de Sinalizadores vermelhos para os pilares é mostrado no exemplo.



Os dados a seguir são exibidos para os pilares no relatório Sinalizadores vermelhos:

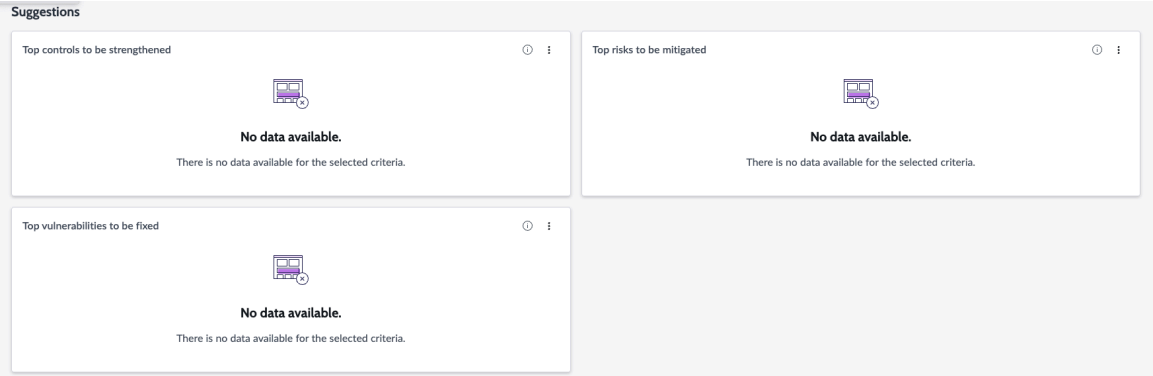
- Ativos sem planos de continuidade de negócios e ativos não recuperados no exercício de DR recente: Esses sinalizadores vermelhos são mostrados para o pilar selecionado no exemplo como Resiliência operacional A aplicação é integrada à aplicação BCM.
- Incidentes graves em aberto
- Pontuações de classificação de risco, eficácia do controle e problemas

Sugestões para mitigar os problemas

O relatório de sugestões no **Visão geral dos pilares** a guia oferece recomendações e soluções alternativas para mitigar problemas e riscos de várias métricas de resiliência associadas ao pilar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Dependendo das aplicações integradas com Resiliência operacional as sugestões são exibidas no relatório. Por exemplo, se você instalou o. Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Resposta a vulnerabilidades, as sugestões a seguir são exibidas no relatório.

- Principais controles a serem reforçados
- Principais riscos a serem mitigados
- Principais vulnerabilidades a serem corrigidas

Para obter mais informações sobre os pilares em Resiliência operacional, consulte Explorando Resiliência operacional.

Página de tarefa e exibição de lista

A página Tarefas em Espaço de resiliência operacional fornece uma exibição de painel único de suas tarefas pendentes, tarefas do seu grupo e as tarefas que estão em sua lista de observação. Você também pode atualizar as tarefas diretamente no painel. Na página Lista, você pode configurar suas tarefas de resiliência operacional.

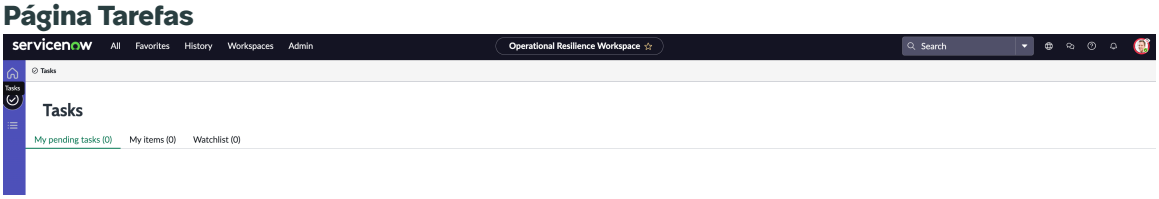
Guias na página Tarefas

A página Tarefas em Espaço de resiliência operacional exibe as seguintes guias:

- **Minhas tarefas pendentes**
- **Meus itens**
- **Lista de observação**

Uma página Tarefas de amostra para um usuário conectado é mostrada no exemplo a seguir.

Página Tarefas



Minhas tarefas pendentes

. **Minhas tarefas pendentes** exibe uma visão geral das tarefas pendentes atribuídas a você e das tarefas que exigem uma ação sua.

Nota: Os dados exibidos na página Tarefas são baseados nas funções dos usuários.

Tradução automática

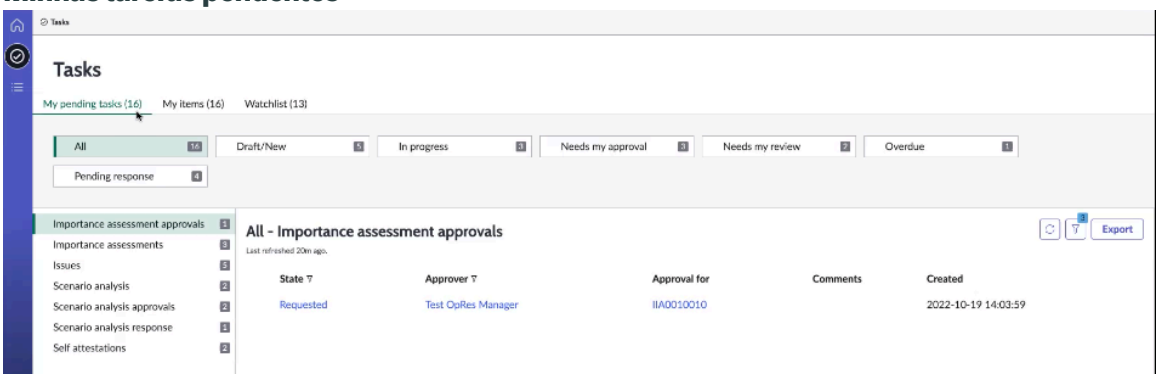
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Minhas tarefas pendentes** exibe suas tarefas pendentes em diferentes estados. Você pode filtrar suas tarefas pendentes usando os seguintes tipos de estados:

- Tudo
- Rascunho/novo
- Em andamento
- Precisa da minha aprovação
- Precisa da minha revisão
- Atrasados(as)
- Resposta pendente

O exemplo a seguir mostra as tarefas pendentes para o usuário conectado.

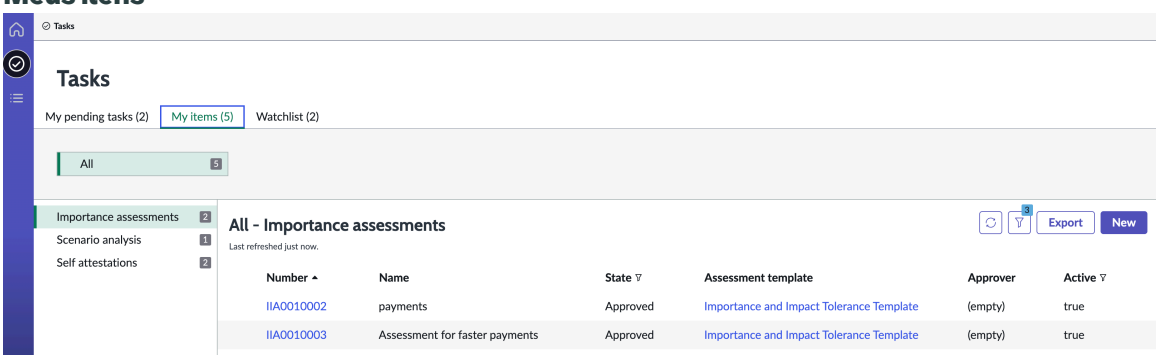
Minhas tarefas pendentes



Meus itens

. **Meus itens** exibe uma lista das tarefas atribuídas ao usuário conectado, como Resiliência operacional Gerente conforme mostrado no exemplo a seguir.

Meus itens



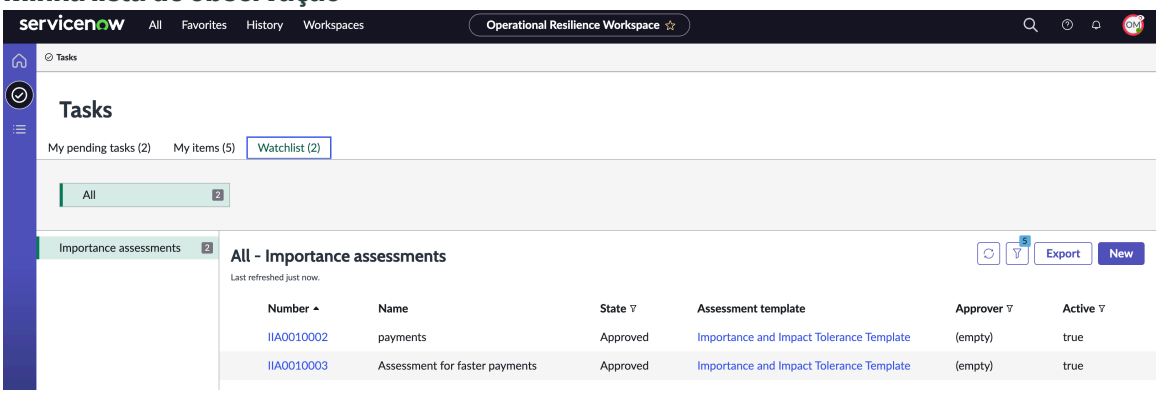
Lista de observadores

. **Lista de observação** exibe uma lista das tarefas que estão em sua lista de observação. Quando uma tarefa é aprovada ou concluída, você recebe uma notificação na guia . O exemplo a seguir mostra as atualizações nas tarefas de avaliações que estão na lista de observação do usuário conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Minha lista de observação



Nota: Em **Minhas tarefas pendentes** , **Meus itens** e **Lista de observação** , você só pode exibir os registros que estão em andamento. Em **Minhas tarefas pendentes** , **Meus itens** e **Lista de observação** os registros encerrado e cancelado não são exibidos. Em Espaço de resiliência operacional, você pode exibir os registros encerrados e cancelados em seus respectivos formulários.

. Resiliência operacional função de administrador, você pode personalizar Espaço de resiliência operacional Atualizando as configurações da página Tarefas. Para atualizar as configurações da página Tarefas, você pode navegar até **> Configurações da página principal do GRC > Configuração da página de tarefas** em sua instância.

. Resiliência operacional gerente ou Resiliência operacional funções do usuário, você também pode obter recomendações relevantes sobre suas tarefas de resiliência na página principal.

Para exibir mais informações sobre a Configuração da página Tarefas, consulte Atualize o registro Configuração da página de tarefas.

Exibição de lista em Espaço de resiliência operacional

Na exibição de lista, você pode configurar um serviço de negócios, analisar sua importância e tolerância ao impacto, executar uma análise de cenário e gerar um relatório de autocertificação.

Para obter mais informações sobre como configurar um serviço de negócios no Espaço de resiliência operacional, consulte Configuração de dados para serviços de negócio.

Para obter mais informações sobre como analisar a importância e a tolerância ao impacto de um serviço de negócios em Espaço de resiliência operacional, consulte Realizar avaliação de importância e tolerância a impacto.

Para obter mais informações sobre como executar uma análise de cenário em Espaço de resiliência operacional, consulte Conduzir uma análise de cenário.

Para obter mais informações sobre como certificar automaticamente seus serviços de negócios em Espaço de resiliência operacional, consulte Certificação de serviços usando autocertificação.

Referência do Resiliência operacional

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades instaladas com o. Resiliência operacional aplicação. Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Resiliência operacional aplicação, incluindo propriedades, funções e tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com o Resiliência operacional

Ao instalar o. Resiliência operacional várias propriedades do sistema são adicionadas à sua instância. Talvez você não precise modificar essas propriedades. O usuário com a função sn_oper_res.admin pode manter essas propriedades.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
sn_oper_res.allowed_task_tables	Propriedade usada para atri [sn_oper_res_task]. Quando mantido na tabela [sn_oper_ **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: Problema**
sn_oper_res.business_process_pilar	Sys_id do pilar de processo. **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: 6408bde4537310108**
sn_oper_res.critical_business_processes	sys_id do tipo de entidade d **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: 221c1c9a53d401087**
sn_oper_res.critical_services	sys_id do tipo de entidade d **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: 2d7bd49a53d310108**
sn_oper_res.dependency_pillars	Sys_id dos pilares de depen na tabela [sn_grc_choice] co E4f77de4537310108722dc sys_ids correspondentes: • Serviço de aplicação: E4f7 • Pessoas: Ab5c78b05331 • Dados: 9c38fde4537310 • Fornecedores: A5187de4 • Tecnologia: C4c775e4537 • Instalações: 2fad303453 **Tipo**: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Valor: E4f77de4537310108722dde
sn_oper_res.logging.detalhamento	Nível de detalhe registrado **Tipo**: lista de seleção **Padrão de depuração: 0, Info**
sn_oper_res.max_levels	Número máximo de níveis a **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: 1**
sn_oper_res.max_nodes	Número máximo de nós a se • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 10 000 Por exemplo, quando a API
sn_oper_res.max_top	Número de vulnerabilidades a sere • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
sn_oper_res.opres_csdm_main_node_config	Configuração do nó principa **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: C483a911ff2a311051b**
sn_oper_res.red_flags_exclusion	Classes excluídas de sinaliza **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: sn_oper_res_profile, s**
sn_oper_res.top_class_name	Propriedade para designar **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: cmdb_ci_service_busi**
sn_oper_res.useAdvancedRisk	Propriedade para definir se **Tipo** Verdadeiro | Falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Verdadeiro
glide.ui.sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment_activity.fields	Campos do formatador de a **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: Assigned_to, state,wo**
glide.ui.sn_oper_res_cenario_analysis_activity.fields	Campos do formatador de a **Tipo**: cadeia de caracteres **Valor: state, assigned_to, pla**

Funções instaladas com Resiliência operacional

Vários tipos de funções são instalados com Resiliência operacional aplicação.

Funções instaladas com Resiliência operacional

Nota: Para obter mais informações sobre funções e perguntas frequentes, consulte KB0555605 .

Funções instaladas com resiliência operacional

Nome da função	Descrição
Administrador do Resiliência operacional [sn_oper_res.admin]	. Resiliência operacional o administrador é responsável por: • Configurar cenários • Configurar tipos de entidade, filtros de entidade e pilares de emissão de relatórios com base nas solicitações de painel das equipes de negócios. • Personalização de relatórios no Resiliência operacional painel. . Resiliência operacional O administrador deve ter a função ITIL para adicionar o. CMDB relacionamento entre o serviço e o processo. . Resiliência operacional a função de administrador contém as seguintes funções: • sn_grc.admin • sn_oper_res.manager • Contém sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, que herda a capacidade de configurar o tipo de vulnerabilidade, os modelos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com resiliência operacional

Nome da função	Descrição
	de estado, os modelos de avaliação de vulnerabilidade e os modelos de documento.
Resiliência operacional Gerente [sn_oper_res.manager]	. Resiliência operacional O gerente é responsável por: • Garantindo resiliência operacional na organização usando os painéis e relatórios • Revisando relatórios no Resiliência operacional, bem como dados de suporte. . Resiliência operacional A função de gerente contém as seguintes funções: • sn_grc.manager • sn_compliance.reader • sn_oper_res.user • sn_risk.reader • Contém sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager, que herda a capacidade de enviar vulnerabilidade operacional (Um tipo de caso).
Resiliência operacional Usuário [sn_oper_res.user]	. Resiliência operacional O usuário é responsável por: • Revisando relatórios no Resiliência operacional, bem como dados de suporte. • Conclusão de tolerância a impacto e planos de teste para indivíduos atribuídos à análise de impacto do serviço. . Resiliência operacional O usuário pode acessar Resposta a vulnerabilidades dados. . Resiliência operacional A função do usuário contém as seguintes funções: • sn_incident.read • sn_grc.reader • task_editor • Contém sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user, a quem podem ser atribuídas tarefas ou problemas na vulnerabilidade operacional.
sn_oper_res.operational_resiliência_business_user	Envia "Relatar vulnerabilidade operacional" da central do funcionário de: instancename/esc?id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com resiliência operacional

Nome da função	Descrição
GCN e. Resiliência operacional Administrador [sn_oper_res.gcn_opres_admin]	. GCN e. Resiliência operacional A função de administrador contém as seguintes funções: • sn_oper_res.bcm_opres_manager • sn_oper_res.admin
GCN e. Resiliência operacional Gerente [sn_oper_res.gcn_opres_manager]	. GCN e. Resiliência operacional A função de gerente contém as seguintes funções: • sn_oper_res.bcm_opres_user • sn_oper_res.manager
GCN e. Resiliência operacional Usuário [sn_oper_res.bcm_opres_user]	. GCN e. Resiliência operacional A função do usuário tem as seguintes permissões: • Pode ler Espaço UIB da GCN. • Não é possível acessar IRM relatórios ou dados. . GCN e. Resiliência operacional A função do usuário contém as seguintes funções: • sn_bcm.viewer • sn_oper_res.user
IRM Resiliência operacional Usuário [sn_oper_res.irm_opres_user]	. Gestão integrada de riscos(IRM A função do usuário de resiliência operacional não pode acessar GCN relatórios e dados. Contém: • sn_grc.reader • sn_oper_res.user As seguintes funções de usuário estão contidas somente quando a gestão de políticas e conformidade e a gestão de riscos estão instaladas: • sn_compliance.reader • sn_risk.reader
IRM Resiliência operacional Administrador [sn_oper_res.irm_opres_admin]	. IRM Resiliência operacional A função de administrador contém as seguintes funções: • sn_oper_res.irm_opres_manager • sn_oper_res.admin
IRM Resiliência operacional Gerente [sn_oper_res.irm_opres_manager]	. IRM Resiliência operacional A função de gerente contém as seguintes funções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com resiliência operacional

Nome da função	Descrição
	• sn_oper_res.irm_opres_user • sn_oper_res.manager

Tipos de modelo quando os aplicativos Lite estão instalados

Funções	Família	Comentários
sn_oper_res.admin	IRM	Nenhum(a)
sn_oper_res.manager	IRM	Nenhum(a)
sn_oper_res.user	IRM	A função sn_oper_res.user é necessária para acessar registros de perfil de vulnerabilidade.
Novas funções introduzidas		
sn_oper_res.bcm_opres_admin	GCN	A função sn_gcn.viewer é necessária para acessar o. Espaço configurável da GCN. Um usuário com a função sn_oper_res.bcm_opres_user pode acessar ambos Espaço de resiliência operacional e. Espaço configurável da GCN.
sn_oper_res.bcm_opres_manager	GCN	
sn_oper_res.bcm_opres_user	GCN	
sn_oper_res.irm_opres_admin	IRM	Um usuário com afunção sn_oper_res.irm_opres_user pode acessar o. Espaço de resiliência operacional, mas não pode acessar Espaço de conformidade e. Espaço de trabalho de risco. Funções extras são necessárias para acessar o. Espaço de conformidade e. Espaço de trabalho de risco.
sn_oper_res.irm_opres_manager	IRM	
sn_oper_res.irm_opres_user	IRM	

Funções criadas para GCN Profissional e. IRM Profissional

- As funções a seguir são criadas para GCN Usuários profissionais:

Nota: Quando as aplicações app-grc-bcm-lite não estão instaladas, os usuários com essas funções são contados como operadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user

- As funções a seguir são criadas para IRM Usuários profissionais:

  Nota: Quando as aplicações app-grc-bcm-lite não estão instaladas, os usuários com essas funções são contados como operadores.

  - sn_oper_res.irm_opres_admin
  - sn_oper_res.irm_opres_manager
  - sn_oper_res.irm_opres_user
- Quando as seguintes aplicações Lite são instaladas, os usuários com as funções sn_oper_res.bcm_opres_user, sn_oper_res.irm_opres_user ou sn_oper_res.user são contados como operadores Lite.
  - Aplicação BCM Lite: App-grc-bcm-lite (ID do plug-in: com.snc.app_grc_bcm_lite)
  - Aplicação IRM Lite: App-grc-business-user-lite (ID do plug-in: com.sn_grc_lite)
- As funções sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager e sn_oper_res.user estão incluídas em IRM.

Funções necessárias para acessar os espaços

Um usuário com uma das seguintes funções pode acessar o. Espaço de resiliência operacional e. Espaço configurável da GCN:

- sn_oper_res.bcm_opres_user
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_admin

Um usuário com qualquer função a seguir pode acessar Espaço de resiliência operacional:

- sn_oper_res.irm_opres_user
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_admin

Um usuário com uma das seguintes funções pode acessar o. Espaço de trabalho de risco:

- sn_risk_workspace.business_op_risk_manager
- sn_risk_workspace.IT_risk_manager
- sn_risk_workspace.operatonal_risk_manager

Um usuário com uma das seguintes funções pode acessar o. Espaço de conformidade:

- sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst
- sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager
- sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções usadas para relatar os incidentes

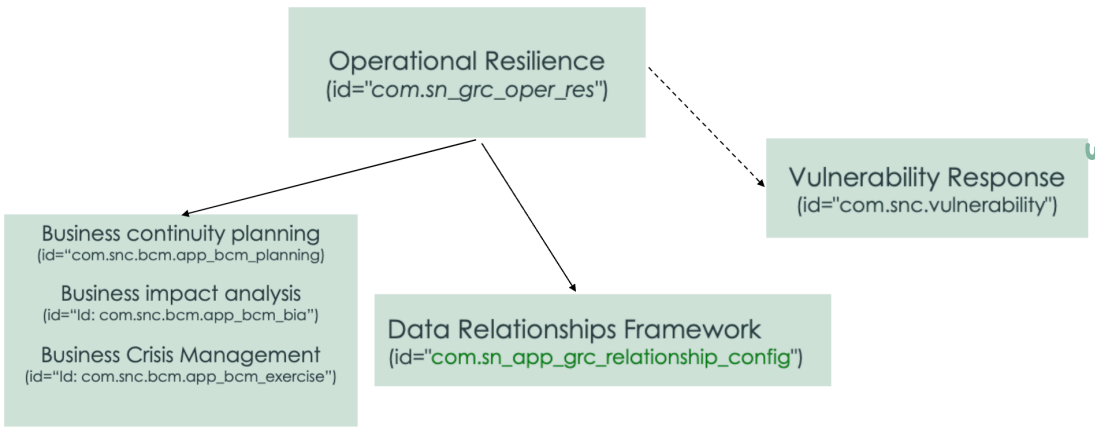
As funções a seguir são usadas para relatar incidentes no Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital módulo.

Funções usadas para relatar os incidentes

Função	Descrição
sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_admin	Função para configurar atividades administrativas e de incidentes de resiliência digital.
sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_manager	Função para criar Resiliência operacional E atividades de incidentes de resiliência digital.
sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_user	Função para participar do Resiliência operacional E atividades de incidentes de resiliência digital.

Dependências de plug-in para GCN Profissional

Para GCN Profissional, os seguintes aplicativos obrigatórios são instalados com Resiliência



operacional.

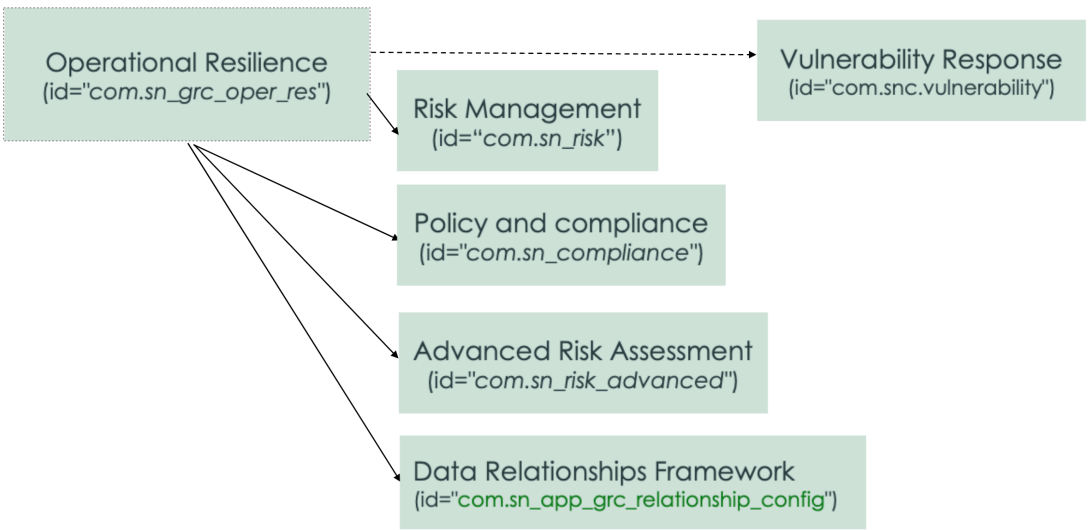
- Planejamento de continuidade de negócios (com.snc.gcn.app_gcn_planning)
- Análise de impacto nos negócios (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
- Gestão de crises (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
- Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Opcional: Resposta a vulnerabilidades(com.snc.vulnerability)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências de plug-in para IRM Profissional

Para IRM Profissional, os seguintes aplicativos obrigatórios são instalados com Resiliência operacional.



- Risco avançado Avaliação (com.sn_risk_advanced)
- Estrutura de relação de dados (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance)
- Gestão de riscos (com.sn_risk)
- Opcional: Resposta a vulnerabilidades(com.snc.vulnerability)

Trabalhos agendados instalados com Resiliência operacional

Ao instalar o. Resiliência operacional, o. *Update CSDM and other dependencies*, *Calculate red flags for CSDM and dependencies*, *Update other dependencies*os trabalhos agendados são adicionados à sua instância. Como um usuário com a função sn_oper_res.admin, você pode achar essas informações úteis.

Trabalhos agendados instalados com Resiliência operacional aplicação

Os seguintes trabalhos agendados são instalados com o. Resiliência operacional aplicação:

Trabalhos agendados instalados com Resiliência operacional

Trabalho agendado	Descrição
Update CSDM and other dependencies	Trabalho agendado que coleta dados de diferentes aplicações, incluindo GRC: Risco avançado, GRC: Gestão de riscos e GRC: Gestão de políticas e conformidade, GCN, CMDB e Resposta a vulnerabilidades calcular dados de suporte para vários relatórios. O trabalho agendado é executado uma vez por dia e remove todos os dados do dia anterior antes de criar novos dados de suporte para os relatórios. O trabalho usa condições diferentes para recuperar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Resiliência operacional

Trabalho agendado	Descrição
	dados de diferentes origens e os salva no Resiliência operacional tabelas de preparação. Atualizações CSDM e outras dependências. Ele está configurado para ser executado semanalmente à meia-noite, horário local.
Calculate red flags for CSDM and dependencies	Calcula os sinalizadores vermelhos para CSDM e suas dependências. Ele está configurado para ser executado diariamente às 3:00 hora local para atualizar os sinalizadores vermelhos.

Inclusões de script instaladas com Resiliência operacional

Ao baixar o. Resiliência operacional Várias Inclusões de script são adicionadas à sua instância.

Inclusões de script e outras referências instaladas

Inclusões de script, Scripts de cliente, Scripts de cliente de catálogo, Eventos, Ações de script de evento

Nome do script	Descrição	Etapa do processo usada
Adicione à área relacionada após inserir	Inclusão de script	
Criar valores do bloco de anotações	Inclusão de script	
Cancelar notificação de vulnerabilidade	Inclusão de script	
Exclua registros relevantes após a exclusão	Inclusão de script	
Atualize registros relevantes após a atualização	Inclusão de script	
Mostrar tabelas Opres somente após o carregamento	Client script	Carregar opções para o campo de origem na vulnerabilidade operacional
Oculte o registro de atividades no espaço	Client script	Oculte o registro de atividades na vulnerabilidade operacional
Validar data de vencimento	Client script	Valide a data de vencimento ao enviar a vulnerabilidade operacional
Desabilitar anexos se inativos	Client script	Desabilitar anexos se inativos ao carregar a vulnerabilidade operacional
Sincronizar origem com a tabela de origem	Client script	Mude a tabela de origem quando a origem for alterada na vulnerabilidade operacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script, Scripts de cliente, Scripts de cliente de catálogo, Eventos, Ações de script de evento

Nome do script	Descrição	Etapa do processo usada
Ocultar ou mostrar listas relacionadas	Client script	Oculte ou mostre listas relacionadas em termos de instalação dos aplicativos integrados.
Tornar o tipo somente leitura para vulnerabilidade operacional	Política de IU do catálogo	
Validar data de ocorrência	Client script do catálogo	
Mostrar/Ocultar campos quando a origem mudar	Client script do catálogo	
Valide a data da descoberta	Client script do catálogo	
Mostrar tabelas Opres somente após o carregamento	Client script do catálogo	
Sincronizar origem com a tabela de origem	Client script do catálogo	
VulnerabilityUtils VulnerabilityUtilsBase	Inclusão de script	Usado para a vulnerabilidade operacional.
OperationalResilienceEntitiesLists OperationalResilienceEntitiesListsBase	Inclusão de script	Usado para o acúmulo de sinalizadores vermelhos, CSDM e dependências.
OpResLogger	Inclusão de script	Usado para registro em log.
OperationalResilienceComputation OperationalResilienceComputationBase	Inclusão de script	Contém as funções do utilitário que estão sendo usadas para buscar os dados de diferentes locais em Resiliência operacional E também buscar todos os problemas relacionados à entidade ou item de configuração (IC) de um serviço de negócios. Usado para atualizar o CSDM, as dependências e seus sinalizadores vermelhos.
OperResBusinessServiceUtil OperResBusinessServiceUtilBase	Inclusão de script	Contém as funções de utilitário para as listas relacionadas no formulário de serviço de negócios. Classes de utilitário usadas para serviço e serviço de negócios.
OpResAssmentUtils OpResAssessmentUtilsBase	Inclusão de script	Usado para avaliação de importância e duração do impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script, Scripts de cliente, Scripts de cliente de catálogo, Eventos, Ações de script de evento

Nome do script	Descrição	Etapa do processo usada
OpResRedFlags OpResRedFlagsBase	Inclusão de script	Usado para calcular sinalizadores vermelhos.
OperResUtils OperResUtilsBase	Inclusão de script	Classe de utilitário usada para Resiliência operacional.
OperationalResilienceConstants	Inclusão de script	Contém as constantes necessárias em diferentes locais da aplicação. Usado para definir constantes.
OperationalResilienceAjax	Inclusão de script	Inclusão de script chamável do cliente que lida com a interação entre o lado do cliente e o lado do serviço. Utilitários AJAX para Resiliência operacional.
sn_oper_res.businessservice_dependencies	Evento	Evento para acionar a atualização de dependências de serviço de negócio
sn_oper_res.businessprocess_dependencies	Evento	Evento para acionar a atualização de dependências do processo de negócios
sn_oper_res.serviceoffering_dependencies	Evento	Evento para acionar a atualização de dependências da oferta de serviço
sn_oper_res.compliance_comp_job_err	Evento	Evento para acionar o registro em log.
sn_oper_res.set_entity_type_pillar	Evento	Evento para acionar a adição de pilar às entidades.
sn_oper_res.set_child_service_pillar	Evento	Evento para adicionar o pilar ao serviço secundário
sn_oper_res.remove_child_service_pillar	Evento	Evento para remover o pilar do serviço secundário
sn_oper_res.set_entity_pillar	Evento	Evento para adicionar pilar a uma única entidade
Buscar dependências de serviço de negócio	Ação de script de evento	Atualização de dependências de serviço de negócio
Buscar dependências da oferta de serviço	Ação de script de evento	Atualização de dependências da oferta de serviço
Buscar dependências do processo de negócios	Ação de script de evento	Atualização de dependências do processo de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script, Scripts de cliente, Scripts de cliente de catálogo, Eventos, Ações de script de evento

Nome do script	Descrição	Etapa do processo usada
Manipulador de erros de trabalho de conformidade	Ação de script de evento	Registrar um erro se o trabalho agendado lançar uma exceção.
Definir pilar para entidades no tipo de entidade	Ação de script de evento	Adicionando o pilar do tipo de entidade a suas entidades.
Definir pilar de serviço para serviços secundários	Ação de script de evento	Adição do pilar de serviço dos serviços secundários. (Usado somente para o serviço)
Remover pilar de serviço para serviços secundários	Ação de script de evento	Removendo o pilar de serviço dos serviços secundários. (Usado somente para o serviço)
Definir pilar para entidade	Ação de script de evento	Adicionando o pilar para entidade única

Tabelas instaladas com Resiliência operacional

Vários tipos de tabelas são instalados com Resiliência operacional aplicação.

Tabelas instaladas com resiliência operacional

Tabelas instaladas com resiliência operacional

Nome da tabela	Descrição
Log de atividades [sn_oper_res_activity_log]	Log de atividades da aplicação.
Escala de classificação da ASMT [sn_oper_res_asmt_rating_scale]	Escala de classificação do ASMT.
Plano de GCN [sn_oper_res_gcn_plan]	Plano de GCN.
Opção [sn_grc_choice]	Lista de todas as opções de GRC.
Solicitação de mudança [sn_oper_res_change_request]	Solicitação de mudança criada para a aplicação.
Indisponibilidade de serviço crítico [sn_oper_res_critical_service_outage]	Indisponibilidade do serviço crítico.
Evento [sn_oper_res_event]	Evento registrado para a aplicação.
Controle com falha [sn_oper_res_failed_control]	Controle com falha.
Perfil GRC [sn_grc_profile]	Lista de todas as entidades GRC.
Avaliação de tolerância ao impacto de importância [sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment]	Importância da avaliação de tolerância ao impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com resiliência operacional

Nome da tabela	Descrição
Incidente [sn_oper_res_incident]	Incidente registrado devido a um evento.
Problema [sn_oper_res_issue]	Problema registrado devido a um evento.
Participante da análise M2M [sn_oper_res_m2m_analysis_participant]	Associação entre análise e participante.
Evento de cenário de análise M2M [sn_oper_res_m2m_analysis_cenario_event]	Associação entre análise e evento de cenário.
Serviço de análise de cenário M2M [sn_oper_res_cenario_analysis_service]	Associação entre cenário e serviço de análise.
Evento de cenário M2M [sn_oper_res_m2m_cenario_event]	Associação entre cenário e evento.
Avaliação de tolerância ao impacto da importância do serviço M2M [sn_oper_res_m2m_service_importance_impact_tolerance_assessment]	Associação entre serviço e importância da avaliação de tolerância a impacto.
Resiliência operacional perfil [sn_oper_res_profile]	Resiliência operacional entidade. A tabela tem todas as dependências mais recentes.
Tipo de perfil [sn_grc_profile_type]	Lista de todos os tipos de entidade GRC.
Risco [sn_oper_res_risk]	Risco definido na aplicação. Começando com Xanadu Versão (versão 19,0.4), o. Risco avançado Integração de avaliação (ARA) com Resiliência operacional usa o. **Status** campo. Quando uma entidade é compartilhada entre Resiliência operacional e. Risco avançado(ARA) e o ARA tem a classificação de risco mais alta com um status de **Concluído** Um registro é criado para a integração do ARA e armazenado na tabela [sn_oper_res_risk].
Cenário [sn_oper_res_cenario]	Cenário definido na aplicação.
Análise de cenário [análise sn_oper_res_cenario]	Análise de cenário definida na aplicação.
Análise de impacto do serviço [sn_oper_res_service_impact_analysis]	Análise de impacto do serviço definida na aplicação.
Processo de serviço pilar [sn_oper_res_service_process_pilar]	Pilar de processo de serviço definido na aplicação.
Tarefa [sn_oper_res_task]	Tarefa definida na aplicação.
Perfil de vulnerabilidade [sn_oper_res_vul_profile]	Perfil de vulnerabilidade definido na aplicação.
Serviços com vulnerabilidades operacionais [sn_oper_res_vulnerability_profile]	Serviços com vulnerabilidades operacionais.
Participante do evento do cenário M2M [sn_opres_res_m2m_cenario_event_participant]	Cada participante pode ser associado a um ou mais eventos de cenário. Esta tabela armazena relacionamentos muitos para muitos entre o participante e os eventos de cenário.
Problema de evento de cenário M2M [sn_oper_res_m2m_cenario_event_issue]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre os problemas e os eventos de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com resiliência operacional

Nome da tabela	Descrição
Informações relacionadas ao serviço [sn_oper_res_service_related_info]	Informações relacionadas ao serviço definidas na aplicação.
Resumo do serviço [sn_oper_res_service_summary]	Resumo do serviço definido na aplicação.
Tarefas de serviço [sn_oper_res_resp_task]	Tarefas de serviço definidas na aplicação.
Tarefas de resposta [sn_oper_res_response_task]	Tarefas de resposta definidas na aplicação.

Tabelas instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Tabelas instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Nome da tabela	Descrição
Tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Tarefas de ação associadas ao caso.
Incidente de resiliência digital [sn_grc_inc_rptg_case_task]	Tarefa de caso de relatório de incidentes.
Área afetada [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Área afetada do caso.
Área relacionada [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Área relacionada do caso.

Exibições do banco de dados

Exibições do banco de dados

Nome da exibição da tabela	Rótulo de exibição do banco de dados	Plural
sn_oper_res_risk_dependency	Serviços com risco alto	Serviços com riscos altos
Serviços com risco alto	Entidade vulnerável	Entidades vulneráveis
sn_oper_res_failed_control_dependency	Serviços com controle com falha	Serviços com controles com falha
sn_oper_res_service_outage	Indisponibilidade de serviço	Indisponibilidade de serviço

Tabelas relevantes para CSDM

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre CSDM, incluindo as funções associadas, trabalhos agendados e tabelas. Esta seção lista as tabelas relevantes para CSDM.

Tabelas de CSDM

Tabelas de CSDM

Rótulo e nome da tabela	Descrição
Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto]	Serviço de aplicações que estende a tabela Serviço.
Processo de negócios [cmdb_ci_business_process]	Processo de negócios e seus detalhes armazenados na tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de CSDM

Rótulo e nome da tabela	Descrição
Serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]	Serviço de negócios e seus detalhes armazenados na tabela.
Relacionamentos de IC [cmdb_rel_ci]	Tabela de relacionamentos de item de configuração (IC).
Contrato [ast_contract]	Detalhes da tabela Contratos.
ICs de contrato [contract_rel_ci]	Detalhes da tabela de itens de configuração de contrato (ICs).
Empresa principal [core_company]	Detalhes da tabela Empresa principal.
Tipos de entidade [sn_grc_profile_type]	Detalhes da tabela Tipos de entidade.
Local [cmn_location]	Detalhes da tabela Local. Inclui detalhes do local do objeto.
Pilares [sn_grc_choice]	Detalhes da tabela de pilares.
Perfil [sn_grc_profile]	Detalhes da tabela Perfil.
Perfil de perfil [sn_grc_m2m_profile_profile]	Detalhes do tipo de relacionamento configurado na tabela Perfil muitos para muitos. A tabela contém todas as dependências do histórico.
Tipo de perfil [sn_grc_m2m_profile_profile_type]	Detalhes do tipo de relacionamento configurado na tabela de tipo Perfil Muitos para Muitos.
Serviço [cmdb_ci_service]	Detalhes da tabela Serviço.
Ofertas de serviço [task_service_offering]	Detalhes da tabela Ofertas de serviço.
Relacionamentos do sistema [sys_relationship]	Detalhes da tabela Relacionamentos do sistema.
Fornecedor [sn_risk_asmt_vendor_engagement]	Detalhes do compromisso do fornecedor abordado na tabela Fornecedor.

Tabelas relevantes para Vulnerabilidade operacional

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Vulnerabilidade operacional, incluindo as tabelas e funções associadas.

Tabelas instaladas

Tabelas Vulnerabilidade operacional

Tabela	Descrição	Aplicação
Caso de GRC [sn_oper_res_vulnerability]	Armazena todos os detalhes da vulnerabilidade.	GRC: Resiliência operacional
Classificação de caso [sn_grc_case_mgmt_case_classification]	Armazena as classificações de caso.	GRC: Core Case Management
Tarefa de caso [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Armazena todas as tarefas de caso criadas para as vulnerabilidades operacionais.	GRC: Core Case Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Vulnerabilidade operacional

Tabela	Descrição	Aplicação
Tipo de caso [sn_grc_case_mgmt_case_type]	Armazena os detalhes do tipo de caso e do subtipo de caso.	GRC: Core Case Management
Causa [sn_grc_case_mgmt_cause]	Armazena as causas adicionadas à biblioteca e mapeadas no nível de caso.	GRC: Core Case Management
Causa e consequência [sn_grc_case_mgmt_cause_consequence]	Armazena as causas e consequências mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Consequência [sn_grc_case_mgmt_consequência]	Armazena as consequências adicionadas à biblioteca e mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Caso principal do GRC [sn_grc_case_mgmt_core_case]	Armazena os detalhes da funcionalidade principal do caso.	GRC: Core Case Management
Área afetada [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Armazena as áreas afetadas mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Tarefa de caso para instância de avaliação [sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_assessment_instance]	Armazena os detalhes de avaliação das tarefas de caso que são do tipo de avaliação.	GRC: Core Case Management
Problema para o caso [sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case]	Armazena os problemas mapeados para o registro do caso.	GRC: Core Case Management
Regulamentação [sn_grc_case_mgmt_regulation]	Armazena os regulamentos mapeados no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Área relacionada [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Armazena as áreas relacionadas associadas ao caso.	GRC: Core Case Management

Referência do Registros de terceiros de resiliência digital

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Registros de terceiros de resiliência digital incluindo funções e tabelas.

Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital

Funções específicas são instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital.

Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital

Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital(DORA)

Função	Descrição	Contém as funções
DORA Administrador do acelerador [sn_dora_accel.admin]	Função que tem controle total sobre tudo DORA dados do acelerador, incluindo dados em DORA tabela de seleção do acelerador.	sn_dora_accel.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital(DORA)

Função	Descrição	Contém as funções
DORA Acelerador Manager [sn_dora_accel.manager]	Função para criar, atualizar e excluir a maioria DORA dados do acelerador, exceto os dados em DORA tabela de seleção do acelerador. Eles podem criar e atualizar dados de [ast_contract] e [core_company].	• sn_dora_accel.user • contract_manager • vendor_editor
DORA Usuário do Acelerador [sn_dora_accel.user]	Função para exibir mais DORA dados do acelerador, exceto os dados em DORA tabela de seleção do acelerador. Eles podem exibir dados de [ast_contract] e [core_company].	vendor_reader
TPRM funções		
Avaliador de TPR (avaliador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	Função que inclui todas as permissões da função de revisor de avaliação de terceiros, incluindo o gerenciamento de terceiros, contatos de terceiros, avaliações de risco externas e problemas.	• sn_grc.user • sn_grc.reader • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie • sn_dora_accel.manager • vendor_editor • vendor_reader
Aprovador de avaliação de TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver]	Função para aprovar a gestão de riscos de terceiros.	• sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie • sn_dora_accel.manager
Negociador de contratos de TPR [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator]	Função para trabalhar na fase de contratação do processo de integração.	sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor
Revisor da avaliação de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Função para revisar e editar avaliações.	• vendor_reader • task_editor • template_editor_global • survey_reader • sn_dora_accel.user • sn_grc.reader • sn_grc.business_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital(DORA)

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Função que tem controle total sobre todos os dados da Gestão de risco do fornecedor. A função também tem controle total sobre os tipos de métrica de avaliação.	• assessment_admin • sn_grc_appr.admin • sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager • sn_dora_accel.admin
Gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Função para gerenciar terceiros, contatos de terceiros, modelos de avaliação de terceiros, modelos de questionário, modelos de solicitação de documentação, e avaliações programadas.	• sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie • sn_dora_accel.manager • sn_data_registry.admin • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tabelas instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital

Tabelas específicas são instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital.

Tabela instalada com Registros de terceiros de resiliência digital

Tabela	Descrição
Contrato [ast_contract]	Armazena informações dos registros do contrato.
Empresa [core_company]	Armazena informações dos registros principais da empresa.
Avaliação do serviço de ICT [sn_dora_accel_assessment]	Armazena a avaliação do serviço de ICT para DORA requisito de regulamentação.
Ramificação [sn_dora_accel_branch]	Armazena os registros de ramificação para DORA requisito de regulamentação.
Opção de resiliência operacional digital [sn_dora_accel_choice]	Armazena as tabelas de seleção de Resiliência operacional digital para DORA requisito de regulamentação.
Acordo contratual [sn_dora_accel_contract]	Armazena os registros do acordo contratual para DORA requisito de regulamentação.
Resiliência operacional digital - principais informações [sn_dora_accel_core_info]	Armazena as informações principais de Resiliência operacional digital para DORA requisito de regulamentação.
Entidade jurídica [sn_dora_accel_entity]	Armazena os registros da entidade jurídica para DORA requisito de regulamentação.
Função [sn_dora_accel_function]	Armazena os registros de função para DORA requisito de regulamentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela instalada com Registros de terceiros de resiliência digital

Tabela	Descrição
Cadeia de suprimentos de serviços de ICT [sn_dora_accel_ict_service_supply_chain]	Armazena os registros da cadeia de suprimentos do serviço de ICT para DORA requisito de regulamentação.
Solicitação de download/upload do Excel [sn_dora_accel_report]	Armazena os registros de solicitação de download/upload do Excel para DORA requisito de regulamentação.
Provedor de serviços de terceiros de ICT [sn_dora_accel_third_party]	Armazena os registros do provedor de serviços de terceiros de ICT para DORA requisito de regulamentação.

Referência do Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital, incluindo as tabelas e funções associadas.

Funções instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Determinadas funções são instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital funcionalidade.

Funções usadas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

As funções a seguir são usadas para relatar incidentes com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

Funções usadas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Função	Descrição
sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_admin	Função para configurar atividades administrativas e de incidentes de resiliência digital. Usuários com esta função podem criar e excluir alguns Resiliência operacional E atividades de incidente de resiliência digital. Um usuário com esta função tem as seguintes permissões: • Crie acesso a todos os casos • Acesso de leitura a todos os casos • Acesso de gravação a todos os casos
sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_manager	Função para criar Resiliência operacional E atividades de incidentes de resiliência digital. Usuários com esta função podem criar e excluir alguns Resiliência operacional E atividades de incidente de resiliência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções usadas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Função	Descrição
	digital. Um usuário com esta função tem as seguintes permissões: • Crie acesso a todos os casos • Acesso de leitura a todos os casos • Acesso de gravação ao caso de DRI em que o gerente é atribuído como analista
sn_dri_inc_rptg.digital_resiliência_incident_user	Função para participar do Resiliência operacional E atividades de incidentes de resiliência digital. Usuários com esta função podem criar e excluir alguns Resiliência operacional E atividades de incidente de resiliência digital. Um usuário com esta função tem as seguintes permissões: • Crie acesso a todos os casos • Acesso de leitura a todos os casos • Acesso do ator de avaliação inteligente

Inclusões de script instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Várias Inclusões de script são adicionadas à sua instância com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital.

Inclusões de script usadas para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Nome	Descrição
DriIncRptgUtils	Contém funções comuns que são usadas em vários componentes da aplicação DRI, como regras de negócios (BR), ações de script, ações de IU e muito mais. Uma função importante neste módulo é getIntermediateDUE, que é usado para modificar a criação de cronogramas de relatório intermediário.
DriIncRptgAjax	Contém funções que são usadas no lado do cliente. É uma inclusão de script chamável pelo cliente projetada para fornecer dados importantes para o lado do cliente.
DriGenerateReport	Contém Inclusão de script chamável pelo cliente que é usada para gerar ou exportar Microsoft Excel arquivos para relatórios.
DriIncRptgConstants	Armazena todas as constantes da aplicação DRI.
DriIncRptgResponseAutomation	Usado para automação de resposta, que preenche automaticamente determinadas perguntas com base em dados de modelos, incidentes ou registros de origem anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

As tabelas instaladas com Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital estão listados nesta seção.

Tabelas de Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Tabelas instaladas para Emissão de relatórios de incidentes de resiliência digital

Nome da tabela	Descrição
Tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Tarefas de ação associadas ao caso.
Incidente de resiliência digital [sn_grc_inc_rptg_case_task]	Tarefa de caso de relatório de incidentes.
Área afetada [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Área afetada do caso.
Área relacionada [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Área relacionada do caso.

Aplicações fornecidas com IRM Pro e. GCN Pro SKUs

Esta seção descreve as aplicações necessárias para IRM SKU Pro (unidades de manutenção de estoque) e. GCN SKU Pro (unidades de manutenção de estoque).

Aplicações fornecidas com IRM SKU Pro e. GCN SKU Pro

IRM SKU Pro

. IRM Pro SKU contém as seguintes aplicações.

1. GRC: Risco avançado
2. GRC: Gestão de políticas e conformidade
3. GRC: Gestão de riscos

GCN SKU Pro

. GCN O SKU Pro contém GRC: Gestão de continuidade de negócios aplicações.

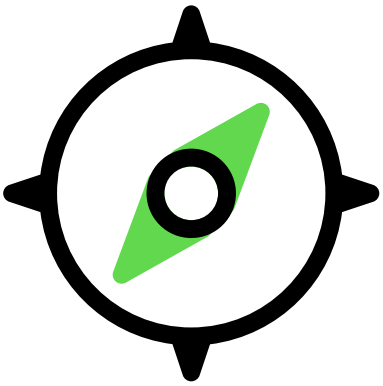
Gestão de políticas e conformidade

. ServiceNow® Gestão de políticas e conformidade o produto fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno mapeados para regulamentações e benchmarks externos. Além disso, a aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.

Tradução automática

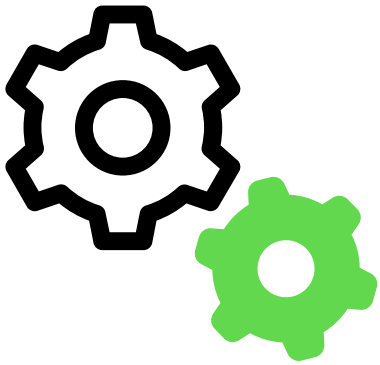
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Explore os principais recursos e benefícios do Gestão de políticas e conformidade

Implementar



Implementar etapas de configuração para o GRC: Aplicação Gestão de políticas e conformidade

Instalar



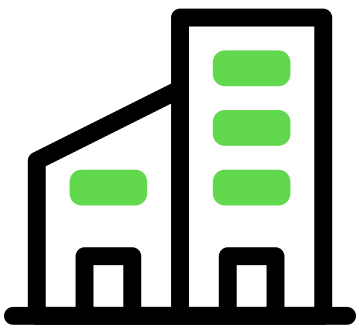
Instale componentes do Policy and Compliance Management

Uso



Use o Espaço de conformidade para tarefas de conformidade

Compilação



Crie e marque documentos de política em Espaço de conformidade

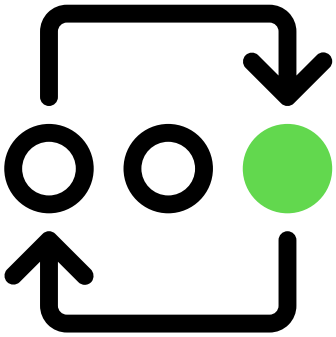
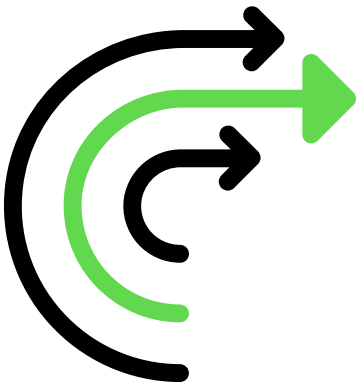
Gerencie a conformidade de tarefas de negócios críticas usando



Mobile Experience para Política e Conformidade de GRC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar	Análise e emissão de relatórios	
		
Integre com o Hub de controles comuns do UCF para gerenciar estruturas de conformidade	Soluções de análise e emissão de relatórios para registros de conformidade	

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Ativar Gestão de políticas e conformidade

. Gestão de políticas e conformidade o plug-in (com.sn_compliance) está disponível como uma assinatura separada e requer ativação.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no GRC comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de políticas e conformidade

. ServiceNow Gestão de políticas e conformidade o produto fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno mapeados para regulamentações e benchmarks externos. Além disso, a aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.

Visão geral Gestão de políticas e conformidade

Um programa de IRM (Gestão integrada de riscos) abrangente é definido pelos requisitos estabelecidos pelas políticas de uma organização. Por exemplo, os controles podem mitigar o risco, mas são implementados principalmente para impor políticas. Portanto, a normalização e consolidação de políticas é uma etapa integral na estratégia de uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

organização para gerenciar riscos e atender aos requisitos de conformidade em um cenário regulatório em constante crescimento. Para obter mais informações, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

O escopo de Gestão de políticas e conformidade inclui:

- Processo para criar políticas e controles.
- Controle a exposição ao risco monitorando continuamente os riscos e controle ou mudanças de configuração.
- Reduza a carga manual e o custo por meio da automação.

Os objetivos do processo de Gestão de políticas e conformidade:

- Crie uma plataforma centralizada para criar políticas, objetivos de controle e controles e mapeie-os para regulamentações e diretrizes do setor.
- Gerencie o ciclo de vida das políticas com um processo consistente. Para obter uma representação gráfica do ciclo de vida de uma apólice, consulte Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade.
- Comunique políticas em toda a organização usando uma ferramenta.
- Avalie o estado de conformidade.
- Fornecer uma abordagem sistemática e consistente para gerenciar o ciclo de vida dos controles.

Gestão de políticas e conformidade centraliza as seguintes atividades:

- Estabelecer controles e responsáveis pelo controle
- Definir testes de controle e resultados esperados
- Estabelecer frequências de teste e controle
- Identificar riscos: Impacto e probabilidade
- Preparar certificações
- Mapeie fontes autorizadas para políticas, procedimentos, controles e riscos

Gestão de políticas e conformidade usuários

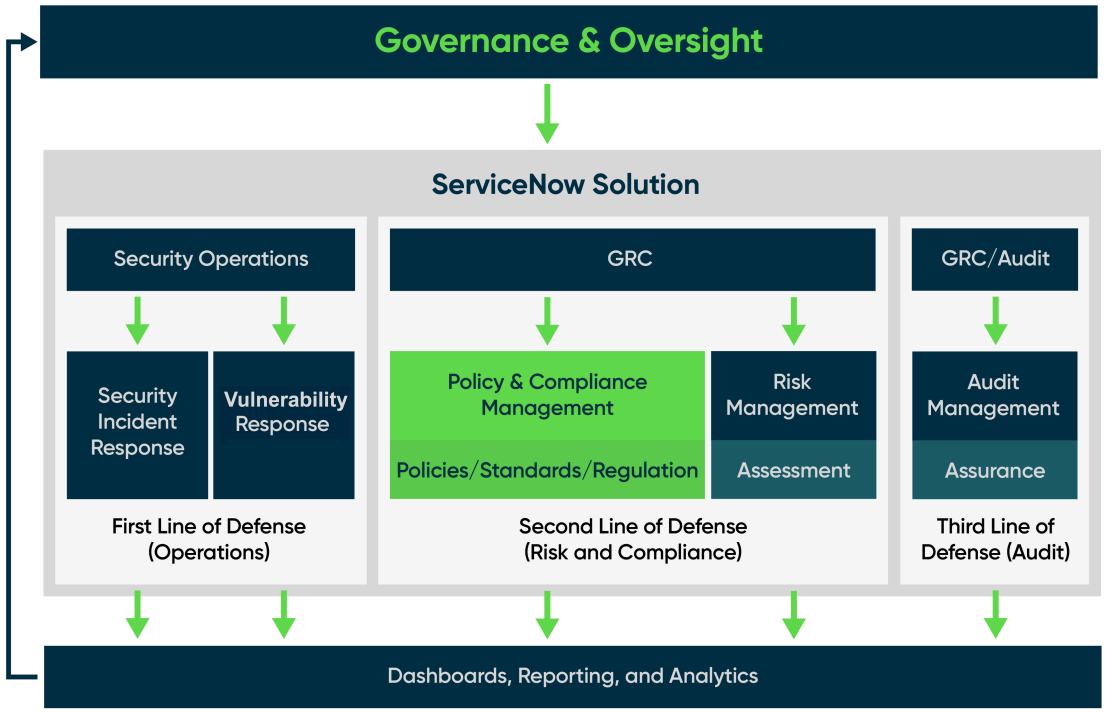
As atividades de política e conformidade envolvem todos os níveis de gestão. Uma função fundamental da boa governança envolve o estabelecimento de uma estrutura organizacional forte.

- Conselho de administração
- Comitê de direção DE TI
- Comitê de auditoria
- Todos os níveis de gestão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

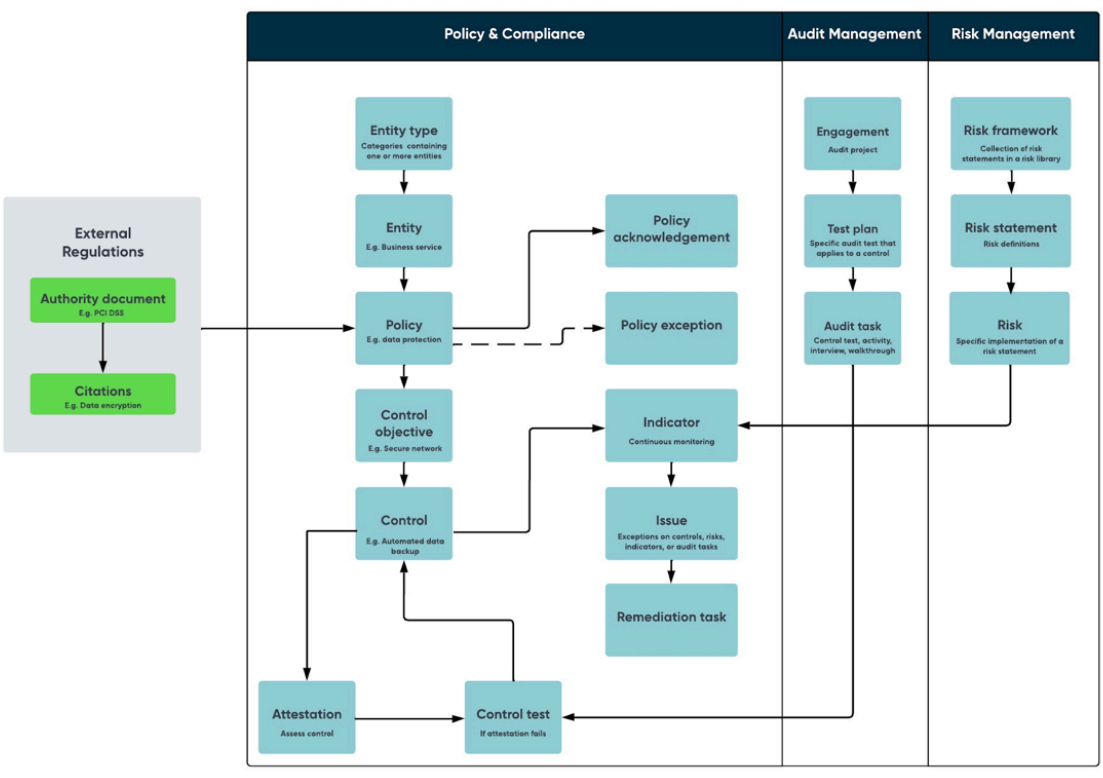
Gestão de políticas e conformidade e o ServiceNow AI Platform



Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade

Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade permite que você entenda como os diferentes módulos que compõem o. Gestão de políticas e conformidade aplicação de ServiceNow integrar e interagir uns com os outros.

Visão geral estrutural dos módulos em Política e Conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Documento de autoridade

Gestão de políticas e conformidade a aplicação começa identificando documentos de autoridade. Esses documentos são regulamentos externos que incluem leis, regulamentos e padrões com os quais sua organização precisa estar em conformidade, que dependem do tipo de negócio que sua organização faz e de sua localização. Os requisitos regulatórios geralmente são publicados por agências regulatórias que fornecem requisitos descritos por lei ou um determinado setor. Esses requisitos podem vir de regulamentações federais ou estaduais, como HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act, Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro de Saúde), regulamentações internacionais, como GDPR (General Data Protection Regulation, Regulamento Geral de Proteção de Dados) ou regulamentações do setor, como PCI (Payment Card Industry, Indústria de Cartão de Pagamento) Cada um desses documentos, como HIPAA, GDPR e PCI, é um documento de autoridade.

Por exemplo, o PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards, Padrões de segurança de dados do setor de cartões de pagamento) é um padrão de segurança da informação e um documento de autoridade destinado a reduzir a fraude com cartão de pagamento. Ele fornece um conjunto de padrões de segurança para todas as organizações que aceitam pagamentos com cartão de crédito. Os provedores de serviços financeiros devem cumprir os padrões PCI para evitar fraudes e proteger os dados do titular do cartão e garantir que seus serviços comerciais sejam seguros e legais.

Citação

Uma citação é uma passagem ou uma expressão de um documento de autoridade (por exemplo, Unified Compliance Framework (UCF)) que sua empresa deve cumprir especificamente. É um requisito individual em um documento de autoridade. Criptografar a transmissão de dados do titular do cartão em redes públicas é um dos requisitos do PCI DSS para evitar o roubo de informações financeiras pessoais do consumidor por meio de transações com cartão de pagamento.

As citações podem ser criadas manualmente ou importadas via UCF.

Tipo de entidade

O tipo de entidade é um agrupamento das entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. Você pode gerar entidades automaticamente com base em uma consulta condicionada para qualquer tabela em sua instância. Por exemplo, considere um cliente com uma conta em um banco como um tipo de entidade. O cliente tem atributos como Nome, ID do cliente, tipo de conta, fonte de renda e outros, que são armazenados em uma tabela de informações do cliente, que pode ser consultada com base em qualquer um dos atributos.

Entidade

Uma entidade pode ser pessoas, departamentos, aplicações, objetos, servidores, equipamentos de rede externa, diferentes locais, servidores de dados, data warehouse - essencialmente qualquer coisa que você vai fazer um teste de controle e é de natureza política e conformidade. Por exemplo, uma pessoa que tem uma conta em um banco com um nome e informações financeiras relacionadas.

As entidades são geradas automaticamente quando um tipo de entidade é criado.

Política

Depois que os documentos de autoridade são identificados, as empresas desenvolvem políticas que especificam como a unidade de negócios cumpriria os documentos de autoridade. Em um nível alto, as declarações de política definem o que a empresa deve ou não fazer. Por exemplo, uma organização pode definir uma política de proteção de dados que define os requisitos para proteger informações confidenciais do cliente. Políticas são documentos internos de uma organização e podem ser como uma política de firewall, política de rede, política de uso aceitável, segurança da informação, segurança de redes, proteção ambiental, e outros. Eles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são uma agregação de diferentes controles e objetivos de controle que lidam com um aspecto específico do negócio.

Confirmação da política

O módulo de confirmação de política permite que os responsáveis pela política ou as equipes de conformidade enviem políticas para revisão e confirmação pelos funcionários para atender aos requisitos de conformidade.

Exceção à política

Isso permite que você tenha uma exceção em uma política. Por algum motivo, se você não puder cumprir uma política ou um controle, poderá registrar uma exceção em log.

O módulo Exceção de política documenta qualquer situação em que a organização não pode seguir o controle documentado. A exceção de política tem seu próprio ciclo de vida e aprovações.

Objetivo do controle

Objetivos de controle são objetivos específicos que os controles devem atingir. Por exemplo, para garantir a política de proteção de dados, a empresa pode criar e manter uma rede segura. Para uma política de uso aceitável, pode haver um objetivo de controle para ter um proxy para manter o controle sobre os sites que os usuários estão visitando. Para uma política de rede, pode haver um objetivo de controle para ter senhas fortes.

É por meio dos objetivos de controle que documentos e políticas de autoridade podem ser vinculados para aliviar a carga da conformidade - um objetivo de controle pode impor vários requisitos internos e externos. Citações também podem ser associadas a um ou mais objetivos de controle. Também é no nível de objetivo de controle que os controles e as políticas estão vinculados uns aos outros. Como alternativa, você pode ver um objetivo de controle e ver os mapeamentos de volta para Documentos de autoridade e políticas que mostram por que você executa as ações indicadas nos objetivos.

O módulo de objetivos de controle é o hub principal do Gestão de políticas e conformidade aplicação. Enquanto os documentos de autoridade definem os objetivos regulatórios e as políticas documentam o que a empresa deve ou não fazer, os objetivos de controle definem exatamente como aderir a essas políticas e documentos de autoridade.

Controle

Um controle é uma implementação específica de um objetivo de controle. Por exemplo, para uma política de proteção de dados, a empresa pode garantir que os dados sejam copiados regularmente ou configurar um sistema de backup automatizado.

Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade ou um tipo de entidade a um objetivo de controle em que um controle é criado para cada entidade listada no tipo de entidade para o objetivo de controle. No entanto, os controles também podem ser criados manualmente. Os controles são testados para ver se são bem-sucedidos em atingir o objetivo de controle pretendido.

Teste de controle

Um controlo é posto à prova para garantir que é eficaz na realização do objetivo de controlo. Por exemplo, um teste de invasão garante a implementação adequada da criptografia de dados.

Indicador

Um indicador permite que você faça um teste nos controles e os testes podem ser programados diariamente, semanalmente, mensalmente ou trimestralmente. Uma tarefa de indicador é criada e enviada ao usuário para verificar se o controle está em conformidade e o indicador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode ser marcado como Aprovado ou Reprovado. Se a tarefa falhar, o controle não estará em conformidade e um problema será criado. Se o indicador passar no teste, o controle estará em conformidade até o próximo teste programado.

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles semelhantes. O modelo de indicador define os parâmetros dos indicadores e é mapeado para a Declaração de risco ou o objetivo de controle de acordo com o Tipo de indicador que ele monitora.

Uma tarefa é criada sempre que o indicador é executado para coletar o resultado do indicador. Uma tarefa de indicador é criada de acordo com uma programação para garantir o monitoramento de acordo com uma frequência predefinida no formulário de indicador.

Atestado

Uma certificação avalia o controle para monitorar continuamente sua conformidade. Ao contrário de um indicador, a certificação é principalmente ad hoc e pode não ser programada.

Ocorrência

Se uma lacuna for identificada durante o teste de um controle, essa lacuna será chamada de problema. Os problemas podem incluir observações operacionais de auditorias, violações de conformidade normativa, violações de segurança ou outros resultados negativos. Ou, quando um teste de controle falha e não está em conformidade, um problema é criado. Os problemas podem ser compartilhados entre Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Gestão de auditorias GRC aplicações. Você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez e profundidade com que ele identifica e reage a problemas de risco e conformidade.

Tarefa de correção

Depois que um problema é confirmado, a empresa identifica as etapas necessárias para corrigir o problema. Para mitigar um risco, você pode criar uma tarefa de correção para rastrear o trabalho de correção. Se uma triagem foi realizada, o problema de triagem será convertido em um problema real ou evento de risco. Você também pode rastrear o problema como uma recomendação ou fechá-lo como um não problema.

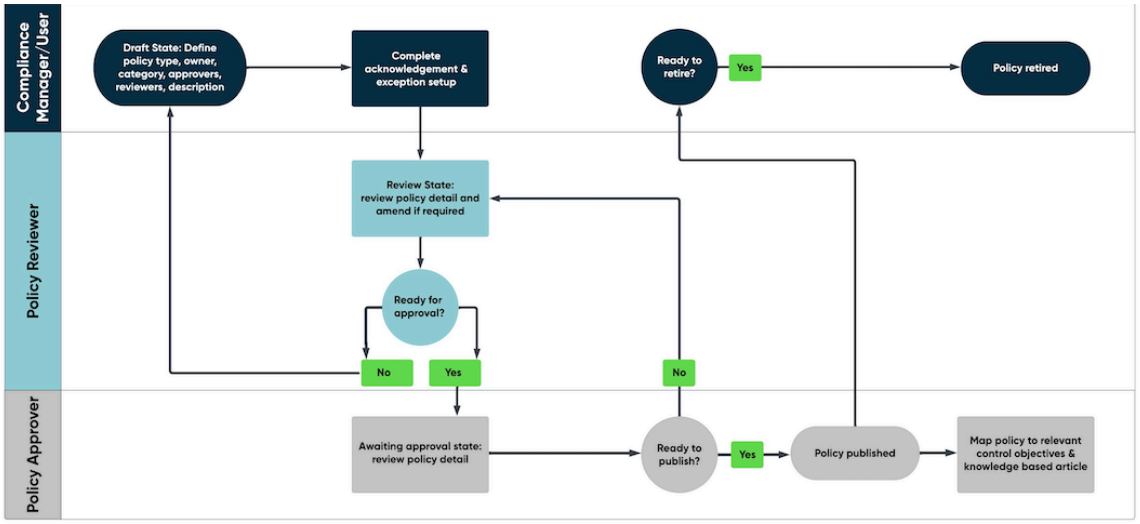
Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade

As políticas garantem a conformidade e reduzem a exposição a riscos. Uma política pode ser de qualquer tipo – pode ser uma política, procedimento, padrão, plano, check-list, ou modelo. A publicação de uma política está dentro do processo de aprovação.

Quando você cria uma política, ela está no estado Rascunho e todas as informações necessárias sobre a política são definidas e capturadas no registro. As informações necessárias que você captura são os atributos que orientam o fluxo do processo da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O ciclo de vida de um registro de política passa por diferentes estados. Isso foi projetado para entender onde o registro reside atualmente e exibir seu andamento. Cada estado tem um conjunto específico de atividades relacionadas antes de passar para o próximo estado. Uma política também pode passar para o estado anterior, se necessário, que é configurado e identificado de acordo com o estado atual.

Rascunho

Um administrador de conformidade, gerente de conformidade ou um usuário de conformidade pode criar uma política, definir e capturar suas informações relacionadas. Neste estado de rascunho, os revisores são identificados, que têm a capacidade de editar a política em seu estado de revisão e os aprovadores que podem aprovar a política. Objetivos de controle que já existem podem ser adicionados à política ou novos podem ser criados. Cada política tem um período Válido até, no qual é atualizada, revisada, republicada ou descontinuada. Neste estado, as ações que estão disponíveis para você executar na política são Atualizar, Pronto para revisão e Excluir.

Revisão

Somente os revisores de política podem Atualizar a política neste estado para garantir que ela atenda a todos os requisitos regulatórios. Eles revisam os objetivos de controle, suas entidades associadas, controles e citações e adicionam informações adicionais, removem mapeamentos desnecessários ou criam novos objetivos de controle. O revisor pode mover a política de volta para o estado Rascunho se a política não atender aos requisitos ou se mais detalhes forem necessários. O revisor também pode solicitar aprovação para a política ou Excluir se não for mais necessário.

Aguardando aprovação

Se um aprovador de política for atribuído à política, a política será movida para o estado Aguardando aprovação. Caso contrário, ele será movido para o estado Publicado. Neste estado, o aprovador também pode Excluir a política. No estado Aguardando aprovação, uma tarefa de aprovação de política é criada e atribuída ao aprovador. A tarefa está no estado Solicitado e o aprovador pode alterá-la para qualquer um dos seguintes estados:

- Solicitado(a)
- Aprovada
- Rejeitada
- Cancelado(a)
- Não há mais necessidade

Publicado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a política passa para o estado Publicado, o sistema gera automaticamente um artigo da Base de conhecimento. A política se torna uma obrigação para que todos os usuários sigam suas diretrizes e requisitos, ou seja, por meio dos controles mapeados para a política. Nesse estado, a política também pode ser enviada de volta para Revisão, Descontinuado ou Excluído.

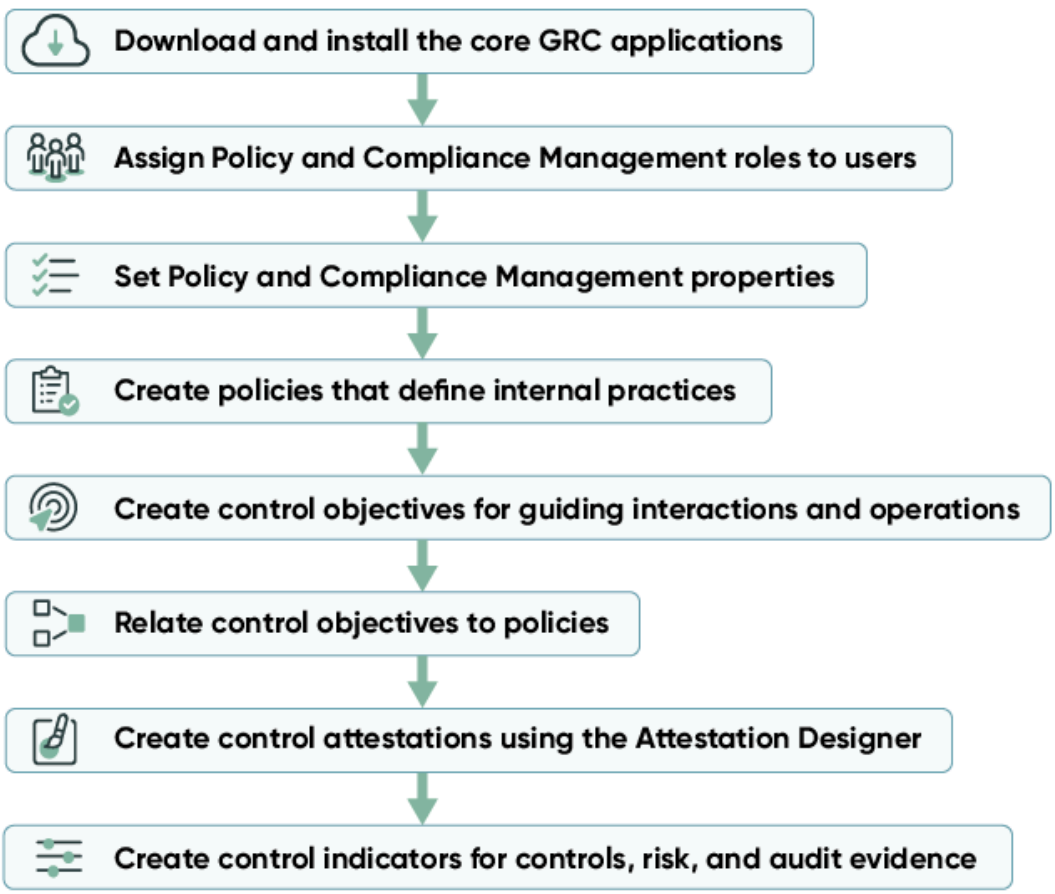
Descontinuado

Uma política pode ser descontinuada se não for mais necessária ou quando não atender mais a uma finalidade comercial. O artigo da Base de conhecimento que foi criado é removido, mas a política permanece no estado desativado para fins de auditoria. Se a política for necessária novamente, ela poderá ser enviada de volta para a fase Rascunho e o ciclo de vida da política começará novamente.

Implementação do Gestão de políticas e conformidade

Use as etapas em GRC: Gestão de políticas e conformidade check-list da aplicação para baixar o. Gestão de políticas e conformidade Na ServiceNow Store e prepare-a para operação. As etapas de configuração obrigatórias e opcionais, bem como um check-list de implementação, são fornecidas para simplificar a configuração.

O fluxo de etapas obrigatórias na check-list é ilustrado aqui.



Quando você tiver concluído o. etapas obrigatórias descrito acima, outro procedimentos de configuração opcionais estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementar check-list de configuração para GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação

Esta check-list inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em ServiceNow AI Platform® instância. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação. Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar GRC: Gestão de políticas e conformidade funcionalidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las.

Procedimento

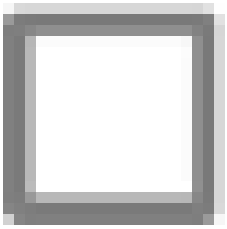
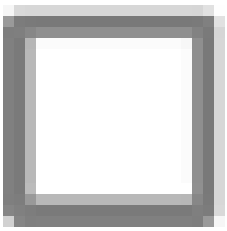
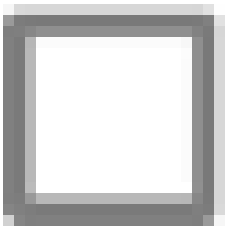
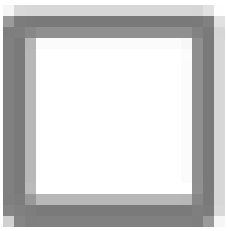
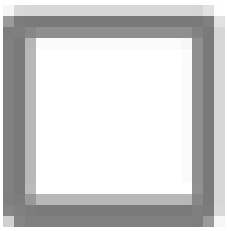
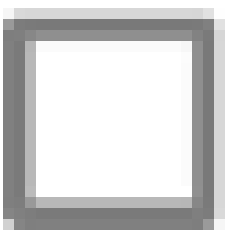
Para gerar um PDF, clique em **Salvar como PDF** ícone (na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado** .

Check-list da aplicação GRC: Gestão de políticas e conformidade

Item	Descrição
☐	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade ou Gerente de conformidade, verifique se você tem GRC aplicações principais instaladas em um ServiceNow AI Platform instância. **Nota:** . GRC aplicações principais e ServiceNow AI Platform a instância deve ser da mesma versão da família. **a.** Para verificar se a aplicação principal GRC: Dependências de perfil GRC está instalada em sua instância, navegue até **Plug-ins** E pesquise Perfil GRC. **b.** Se a aplicação principal do perfil GRC ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-lo. **c.** Depois que a aplicação de perfil GRC for instalada, instale o. Gestão de políticas e conformidade aplicação principal. Se Gestão de políticas e conformidade não está visível em sua instância, todas as GRC as aplicações principais estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direito, baixar e instalar o. GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store.
☐	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade, em seu ServiceNow AI Platform, verifique se você atribuiu usuários com o necessário ServiceNow AI Platform funções. Para obter instruções detalhadas e uma lista de Gestão de políticas e conformidade funções, consulte Atribuir Gestão de políticas e conformidade funções para seus usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade, defina Gestão de políticas e conformidade propriedades para controlar vários comportamentos no sistema. Por exemplo, você pode definir estados para os quais um controle está ativo ou inativo. Para obter instruções detalhadas, consulte Definido Gestão de políticas e conformidade propriedades.
	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade ou Gerente de conformidade, crie políticas. Uma política é um documento que define uma prática interna que os processos devem seguir. As políticas são definidas como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos. Para obter instruções detalhadas, consulte Como criar uma política.
	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade ou Gerente de conformidade, crie objetivos de controle. Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Eles podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas. Para obter instruções detalhadas, consulte Criar um objetivo de controle.
	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade ou Gerente de conformidade, relacione os objetivos de controle às políticas. Você pode associar objetivos de controle a uma política individualmente quando a política estiver no estado Revisão ou Rascunho. Para obter instruções detalhadas, consulte Relacionar um objetivo de controle a uma política.
	Como um usuário com a função Administrador de conformidade, Gerente de conformidade ou Criador de certificação, crie uma certificação. O Designer de certificação permite criar e editar tipos de métrica, bem como definir diferentes tipos de métrica para diferentes controles. Para obter instruções detalhadas, consulte Crie uma certificação de controle usando o Designer de certificação.
	Como um usuário com a função de Administrador de conformidade ou Gerente de conformidade, crie indicadores de controle. Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo de GRC aplicação. Para obter instruções detalhadas, consulte Crie um indicador de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parabéns! Você configurou com sucesso o. GRC: Gestão de políticas e conformidade sistema de base. Dependendo das necessidades da sua organização, procedimentos de configuração opcionais estão disponíveis. Por exemplo, se você integrar com o Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF), os procedimentos para gerenciar a integração estarão aqui. Ou se você quiser configurar a experiência móvel para GRC: Gestão de políticas e conformidade esses procedimentos também estão aqui.

Para obter instruções detalhadas sobre recursos opcionais, consulte Gestão de políticas e conformidade etapas de melhoria.

Download de GRC: Gestão de políticas e conformidade

Antes de executar GRC: Gestão de políticas e conformidade(com.sn_compliance) em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Nota: A partir da versão 10,1, você pode aproveitar os novos recursos de exceção de política em Gestão de políticas e conformidade Na versão 10,3 do Resposta a vulnerabilidades aplicação. Para usar este recurso, você deve fazer upgrade Gestão de políticas e conformidade antes de atualizar Resposta a vulnerabilidades. Para obter mais informações, consulte

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Testes de início rápido para Gestão de políticas e conformidade

Valide isso GRC: Gestão de políticas e conformidade ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC: os testes de início rápido Gestão de políticas e conformidade exigem a ativação do plug-in Gestão de políticas e conformidade (com.sn_compliance) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes de início rápido Gestão de políticas e conformidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar controles	Valida a criação de controles.	Madrid
GRC: criar exceção e fluxo de política	Crie uma exceção de política e navegue por seus estados.	Paris
GRC: ciclo de vida da política	Crie uma política e navegue por seus estados.	Paris

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar Gestão de políticas e conformidade administração

Antes de executar a configuração específica da aplicação, você precisa preparar o sistema. Isso envolve a atribuição de funções de usuário e a configuração de propriedades.

Atribuir Gestão de políticas e conformidade funções para seus usuários

Antes que você possa implementar ou usar com sucesso Gestão de políticas e conformidade, você deve atribuir funções aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Clique no nome de um usuário.
3. Clique em **Funções** guia.
4. Clique em **Editar**.
5. Mova as funções que você deseja atribuir ao usuário do lado da coleção para a Lista de funções e clique em **Salvar** .
6. Repita essas etapas para cada um de seus usuários.

Para obter uma lista abrangente de usuários de conformidade, consulte Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Título da função [name]	Descrição
Leitor de conformidade [sn_compliance.reader]	O leitor de conformidade tem acesso somente leitura a todos os módulos do Gestão de políticas e conformidade aplicação. Normalmente, essa função é atribuída a usuários que precisam ver quais políticas e controles estão na organização. Os usuários com a função de leitor também geralmente são responsáveis por relatar e monitorar atividades. A função de leitor de conformidade contém: sn_grc.reader.
Usuário de Conformidade [sn_compliance.user]	O usuário de conformidade, geralmente chamado de analista de conformidade, tem permissões suficientes para executar praticamente qualquer tarefa relacionada a políticas ou controle. Os usuários atribuídos a esta função geralmente são responsáveis por: ○ Criando novas políticas ○ Solicitando exceções de política ○ Responder a solicitações de confirmação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
	◦ Criar objetivos de controles e relacioná-los a políticas ◦ Testar e monitorar a eficácia do controle ◦ Certificar controles ◦ Correção de problemas ◦ Ajudar com avaliações de risco e tarefas de auditoria A função de usuário de conformidade contém: ◦ sn_grc.reader ◦ sn_grc.user ◦ sn_compliance.reader **Nota:** Usuários com a função Usuário de conformidade podem receber controles atribuídos e ter acesso somente leitura ao Gestão de riscos aplicação e módulos.
Gerente de conformidade [sn_compliance.manager]	O gerente de conformidade é responsável por gerenciar o processo de conformidade diário. Os usuários atribuídos a esta função geralmente são responsáveis por: ◦ Revisão de requisitos e tendências regulamentares específicos ◦ Determinar quais regulamentações exigem uma política ◦ Aprovando políticas e exceções de política ◦ Configurar uma campanha de confirmação de política ◦ Controles de escopo usando tipos de entidade e entidades ◦ Criando e atribuindo certificações ◦ Monitoramento contínuo da eficácia do controle ◦ Compilação e compartilhamento de relatórios que destacam dados, como controles fora de conformidade A função de gerente de conformidade contém: ◦ sn_grc.reader ◦ sn_grc.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
	○ sn_grc.manager ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user
Administrador de conformidade [sn_compliance.admin]	O administrador de conformidade administra o. Gestão de políticas e conformidade aplicação. Os usuários atribuídos a esta função geralmente são responsáveis por: ○ Monitoramento de dependências da plataforma com outras aplicações e módulos ○ Controlar todos os dados de conformidade A função de Administrador de conformidade contém: ○ sn_grc.reader ○ sn_grc.user ○ sn_grc.manager ○ sn_grc.admin ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user ○ sn_compliance.manager
Desenvolvedor de conformidade [sn_compliance.developer]	O desenvolvedor de conformidade é responsável por manter vários aspectos da plataforma, como criar fluxos de trabalho, relatórios, painéis, módulos adicionais e outros conteúdos específicos da plataforma que podem enriquecer a aplicação. A função Desenvolvedor de conformidade contém: ○ sn_grc.reader ○ sn_grc.user ○ sn_grc.manager ○ sn_grc.admin ○ sn_grc.developer ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user ○ sn_compliance.manager ○ sn_compliance.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição
Criador de certificação sn_compliance.attestation_creator	O Criador de certificação é responsável por criar e manter certificações. As certificações são um dos componentes da plataforma usados para certificar controles e é essencial para mantê-los enxutos, precisos e atualizados.

O que Fazer Depois

Retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração.

Definido Gestão de políticas e conformidade propriedades

Defina propriedades para controlar vários aspectos e comportamentos no software.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**.

Nome	Descrição
Estados para os quais o controle está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão) sn_compliance.active_states **Nota:** Somente controles em estados ativos, conforme mencionado nesta propriedade, são considerados durante o cálculo da pontuação de conformidade.	Os administradores de conformidade podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : rascunho, avaliação, revisão, monitoramento • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Estados para os quais o controle está inativo (o primeiro estado é o inativo padrão) sn_compliance.closed_states **Nota:** Controles em estados inativos, conforme mencionado nesta propriedade, não são considerados durante o cálculo da pontuação de conformidade.	Os administradores de conformidade podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : descontinuado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	• **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome do tipo de métrica de avaliação que foi usado nas certificações sn_compliance.default_attestation	Os administradores do sistema podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** Certificação de GRC • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Esta é uma propriedade do sistema no nível da plataforma que é usada para executar scripts de cliente no modo estrito com DOM direto desabilitado. Quando esta propriedade é definida como verdadeira, você não pode usar jquery ou mudar o DOM diretamente. sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome da base de dados usada para publicar artigos sobre política sn_compliance.knowledge_base	Os administradores de conformidade podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Governança, risco e conformidade • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**

O que Fazer Depois

Retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração.

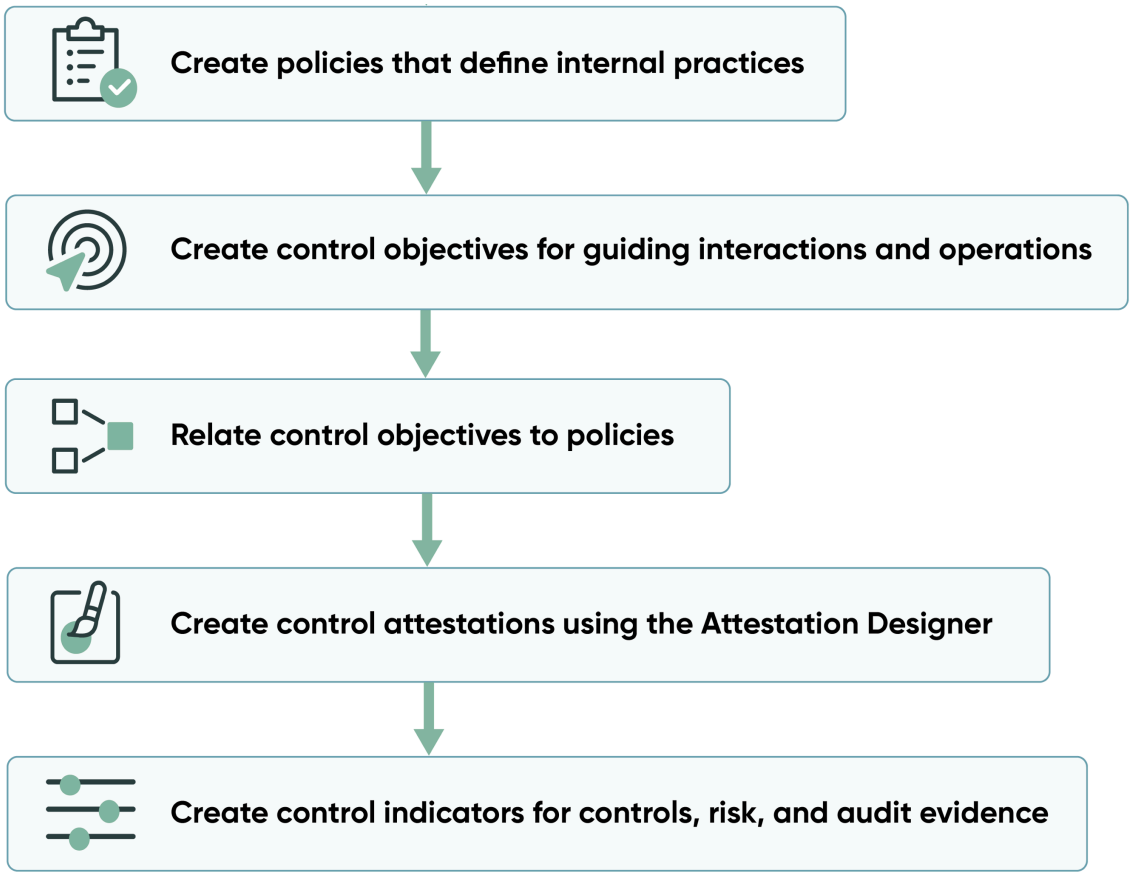
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de políticas e conformidade configuração obrigatória

Depois de atribuir funções aos usuários e definir Gestão de políticas e conformidade prosseguir com as etapas de configuração obrigatórias.

O fluxo de etapas obrigatórias na check-list é ilustrado aqui.



Depois de concluir as etapas obrigatórias descritas acima, Outro procedimentos de configuração opcionais estão disponíveis.

Como criar uma política

Uma política define uma prática interna que os processos devem seguir. As políticas são definidas como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

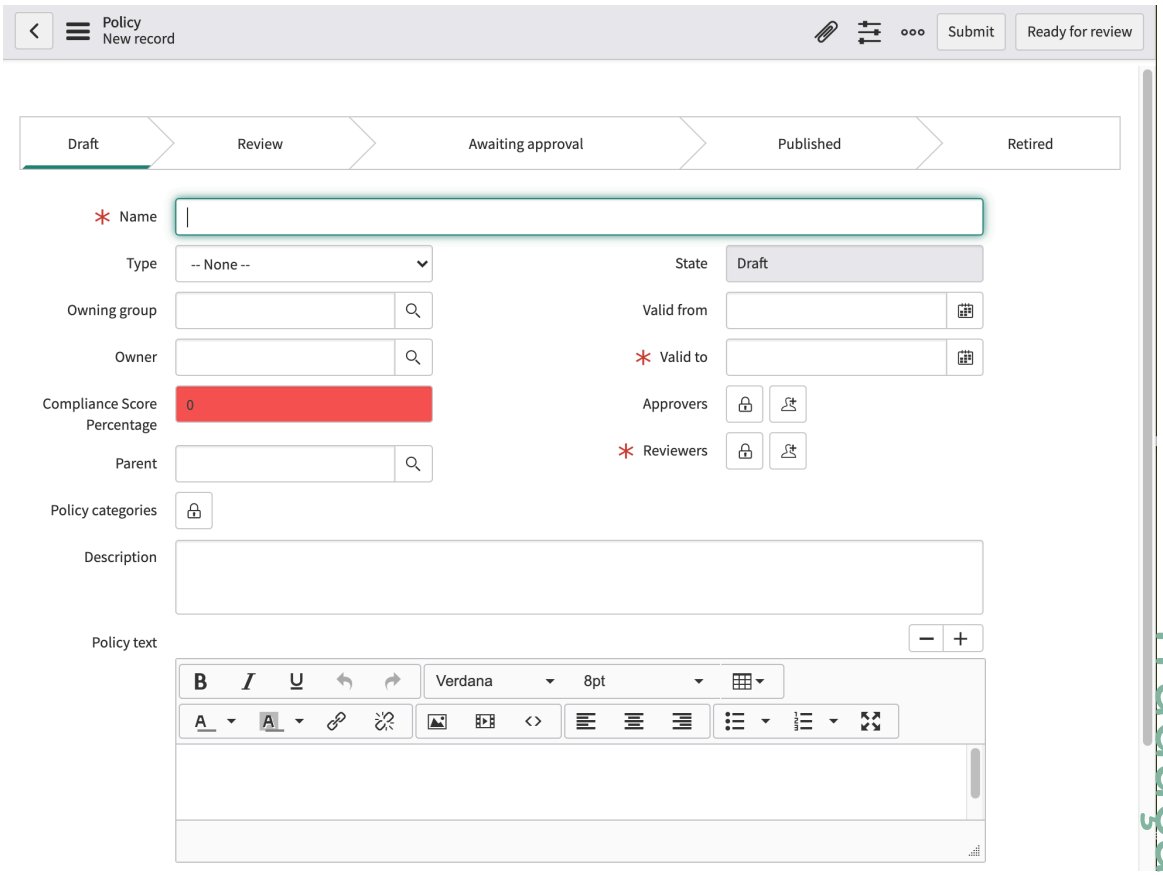
Usuários com a função de usuário de conformidade (sn_compliance.user) também podem criar políticas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Política

Campo	Descrição
Nome	O nome da política.
Tipo	Lista de opções: ○ Política ○ Procedimento ○ Padrão ○ Plano ○ Check-list ○ Estrutura ○ Modelo
Grupo Responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política.
Pontuação de conformidade	A porcentagem de pontuação de conformidade atribuída a esta política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
em porcentagem	
Primário	A política que contém esta política. Se você criar um objetivo de controle a partir de uma política, este campo será preenchido automaticamente.
Categorias de política	Clique no ícone de cadeado e selecione uma ou mais categorias para políticas de filtragem. Por exemplo, selecione Resposta a vulnerabilidades para exibir as políticas associadas a essa aplicação.
Estado	O estado é um campo somente leitura. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle. Todos os usuários de conformidade podem clique em **Solicitar revisão** botão. Insira uma mensagem no pop-up Solicitar revisão e clique em **Solicitação** , Que define o estado como Revisão. ○ **Revisão** Neste estado, o proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar os objetivos de política e controle. O responsável, o grupo responsável e os revisores clicam **Aprovação da solicitação** , Iniciando o fluxo de trabalho enviando aprovações para os usuários na lista Aprovadores. O responsável, o grupo responsável e os revisores movem a política de volta para Rascunho clicando em **De volta ao rascunho** , também. ○ **Aguardando aprovação** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os aprovadores podem aprovar a política atualizando o estado de aprovação no **Aprovações** Lista relacionada no formulário de política ou exibindo **Minhas aprovações** . Se a política for aprovada, a política irá para **Publicado** estado. Caso contrário, ele retornará para **Revisão** estado. ○ **Publicado** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os administradores podem clicar **Descontinuar** que define o estado da política como **Descontinuado** ○ **Descontinuado** Neste estado, a política é somente leitura para todos.
Válida de	Especifica a data e a hora em que a política entra em vigor.
Válida até	Especifica a data e a hora até as quais a política permanece válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por padrão, quando uma política expira, ela não aciona automaticamente um novo processo de aprovação. Em vez disso, ele permanece em **Publicado** estado até o número especificado de dias (configurado em **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**) aprovados. Após esse período, a política faz a transição para **Revisão** estado (se os revisores forem atribuídos) ou **Rascunho** estado (se nenhum revisores for atribuído). O campo que especifica o número de dias é rotulado: **Número de dias após atingir a data "Válido até" da política em que a política expirada será movida automaticamente do estado Publicado de volta para o estado Rascunho/Revisão** .
Aprovadores	Os usuários que você deseja incluir no processo de aprovação.
Revisores	Selecione os usuários que você deseja incluir no processo de revisão.
Descrição	Uma descrição geral da política.
Texto de política	Uma descrição detalhada da política.
Base de Conhecimento	
Base de conhecimento	O artigo da base de conhecimento relacionado a esta política.
Artigo da base de conhecimento	O número do artigo da base de conhecimento e o link em que a política é publicada.
Modelo de artigo	O modelo de artigo a ser usado para a publicação desta política.
Configuração de confirmação	
Público	Selecione o público padrão responsável por confirmar esta política.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado para adicionar o URL de todos os materiais de referência necessários, como certificação ou materiais de treinamento.
Permitir que os usuários recusem a política	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de recusar confirmações de política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de solicitar exceções para confirmações de política.
Configurar exceções	
Duração máxima	Insira o número máximo de dias para os quais uma exceção de política pode ser solicitada para uma determinada política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
da exceção (dias)	

4. Continue com uma das seguintes opções.
   - Para salvar e enviar a política, clique em **Enviar** .
   - Para marcar a política como pronta para revisão, clique em **Solicitar revisão** .

O que Fazer Depois
Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Criar um objetivo de controle

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para entender a diferença entre um objetivo de controle e um controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Objetivos de controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle. Por exemplo, se o objetivo de controle for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este objetivo de controle.
Referência	Identificador numérico exclusivo .
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Evitar o relacionamento primário – secundário cíclico.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de pontuação de conformidade calculada para este objetivo de controle e seu código de cores: ○ 80 e maior em verde ○ 80 a 50 em amarelo ○ abaixo de 50 em vermelho
Ativo	Opção que indica se um objetivo de controle está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como o controle.
Categoria	Lista de opções: ○ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ○ Gestão do Human Resources ○ Liderança e objetivos de alto nível ○ Monitoramento e medição ○ Gestão operacional ○ Proteção física e ambiental ○ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ○ Gestão de registros ○ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ○ Continuidade de sistemas ○ Design, compilação e implementação de sistemas ○ Segurança técnica ○ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ○ Raiz ○ Preterido
Classificação	Lista de opções: ○ Preventivo ○ Corretiva ○ Detetive
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Gestão de dados e Informações ◦ Duplicar ◦ Estabelecer Funções ◦ Estabelecer/Manter Documentação ◦ Gestão do Human Resources ◦ Investigar ◦ Zona de Impacto de TI ◦ Gestão de logs ◦ Manutenção ◦ Monitorar e Avaliar Ocorrências ◦ Proteção Física e Ambiental ◦ Processo ou Atividade ◦ Gestão de registros ◦ Continuidade de Sistemas ◦ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ◦ Segurança Técnica ◦ Testando ◦ Treinamento
Atestado	Lista de opções. ◦ **Certificação de GRC** é escolhido por padrão ◦ **Nota:** Se o usuário mudar a certificação de controle, o tipo de certificação do objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.

4. Clique em **Enviar**.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.
   - Um controle é criado para cada objetivo de controle quando uma política é associada a uma entidade.
   - O padrão dos atributos de controle é os mesmos atributos do objetivo de controle relacionado.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionar um objetivo de controle a uma política

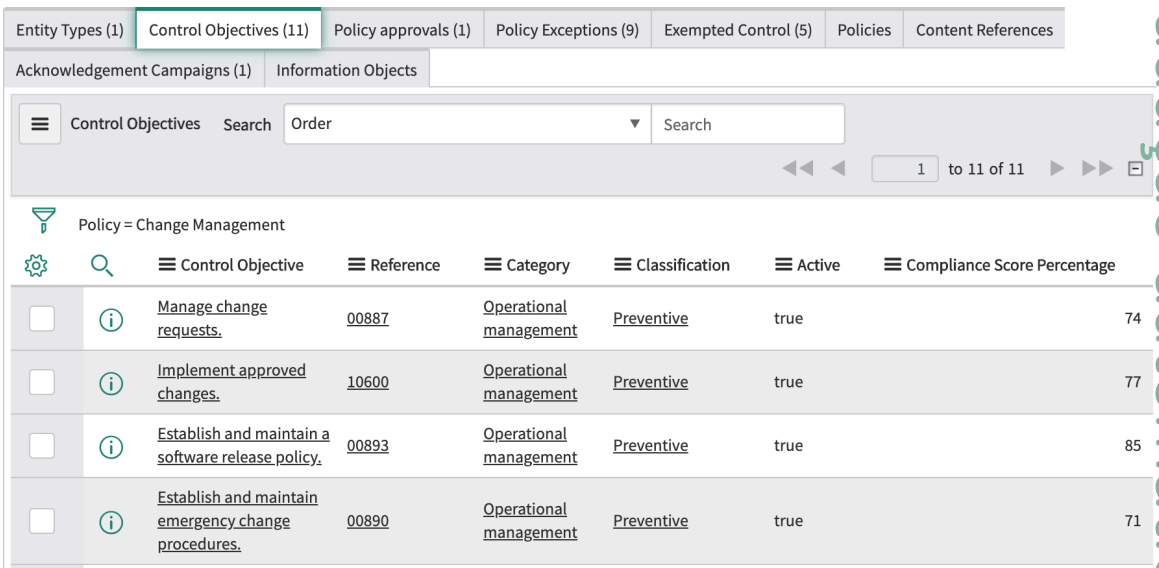
Associe o objetivo de controle a uma política individualmente quando a política estiver no estado de revisão ou rascunho clicando no botão editar na lista relacionada Objetivo de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. Clique em **Editar** em **Objetivos de controle** lista relacionada.
   O slushbucket contém objetivos de controle ativos sem nenhuma política associada selecionada.
4. Selecione os objetivos de controle.
5. Clique em **Salvar**.
   Esses objetivos de controle estão listados em **Objetivo de controle** lista relacionada.



O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Crie uma certificação de controle usando o Designer de certificação

Use o Designer de certificação para criar e editar tipos de métrica. Use diferentes tipos de métrica para diferentes controles. Selecione vários entrevistados para uma certificação, bem como parâmetros de pontuação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attestation_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Tipos de Certificação**.
2. Clique em **Designer de certificação** .
   O designer contém os seguintes elementos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	A nova avaliação é aberta no **Design** exibir. O questionário **Nome** o campo aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	N
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	Y
Escolha	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Opções** .	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é 1–10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é 1–5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. **Nota:** É importante atribuir um modelo a cada certificação. Isso permite que os controles sejam criados automaticamente com base nos objetivos de controle e nos tipos de entidade.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	N

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Defina a resposta correta para a métrica que você deseja pontuar. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade dos controles.

5. Aponte para o ícone de menu no canto superior direito do Designer de certificação para selecionar uma das seguintes opções.

Nota: A disponibilidade de cada opção depende do status da certificação aberta no designer.

Opção	Descrição
Novo atestado	Abre uma nova tela para uma nova certificação.
Carregar atestado	Abre uma lista de certificações existentes que você pode selecionar e editar.

Ao contrário de outros tipos de avaliações, as certificações de controle não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** porque muitas certificações de controle podem ser geradas de uma só vez. Em vez disso, as certificações de controles são mostradas como uma lista no **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Meus atestados** módulo e. **Todas as certificações** módulo.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Crie um indicador de controle

Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo de GRC aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	Selecione **Indicador de conformidade** para um indicador de controle e. **Indicador de risco** para um indicador de risco.
Nome	Nome do indicador.
Aplica-se a	Entidade relacionada ao **Item** .
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Responsável	Responsável pelo indicador.
Número	Número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção que indica se o indicador está ativo.
Item	Controle ou risco relacionado.
Modelo	Modelo de indicador relacionado.
Substituir modelo	Opção que indica se o modelo de indicador associado a este indicador deve ser substituído
Último resultado aprovado	Opção que indica se o último resultado foi aprovado.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Próximo tempo de execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script. ○ Manual ○ Básico
Descrição Resumida	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Breve descrição da ocorrência.
Instruções	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor Obrigatório	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico** este campo está presente. O indicador passa ou falha.
Limite de PA	Se o Tipo for **Indicador de PA** este campo está presente. O Limite de PA associado.
Script	Se o Tipo for **Script** este campo está presente. Script que obtém as informações do sistema desejadas.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.

4. Selecione **Enviar**.

Nota: Como gerente de conformidade ou administrador de conformidade, você pode atribuir a tarefa de indicador a um usuário com a função Usuário de negócios Lite. Se você atribuir um usuário com uma função de Usuário de negócios Lite como proprietário no **Responsável** e. **Executar** O indicador, uma tarefa de indicador é criada na lista relacionada Tarefas em aberto. Esta tarefa de indicador é atribuída ao proprietário com a função Usuário de negócios Lite.

Como um usuário com a função Usuário de negócios Lite, você pode navegar até **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Minhas tarefas de indicador** para exibir as tarefas do indicador atribuídas a você. Você pode exibir o indicador selecionando o ícone de informações ao lado do campo Indicador. Você também pode atualizar o. **Resultado** campo, **Estado** campo, **Valor** campo, **Comentários adicionais** e **Anotações de trabalho** No formulário Tarefa do indicador.

Para realizar tarefas semelhantes na Central do funcionário, consulte GRC tarefas no portal da central do funcionário.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade e, em seguida, você concluiu as etapas de configuração necessárias. Retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para as etapas opcionais, conforme necessário.

Gestão de políticas e conformidade etapas de melhoria

Depois de configurar o. Gestão de políticas e conformidade sistema de base, você pode executar os procedimentos listados nas seções a seguir para aprimorar a funcionalidade da aplicação.

Tópicos relacionados

- Gerencie a experiência móvel do GRC Conformidade e política
- Crie um GRC modelo de artigo
- Criar ou desativar uma citação
- Definir propriedades de notificação
- Configurar GRC Virtual Agent
- Permitir solicitações de exceção de política de outras aplicações

Crie um GRC modelo de artigo

Os gerentes de política e conformidade podem criar modelos para publicação de artigos de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.developer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
2. Clique em **Nova**.

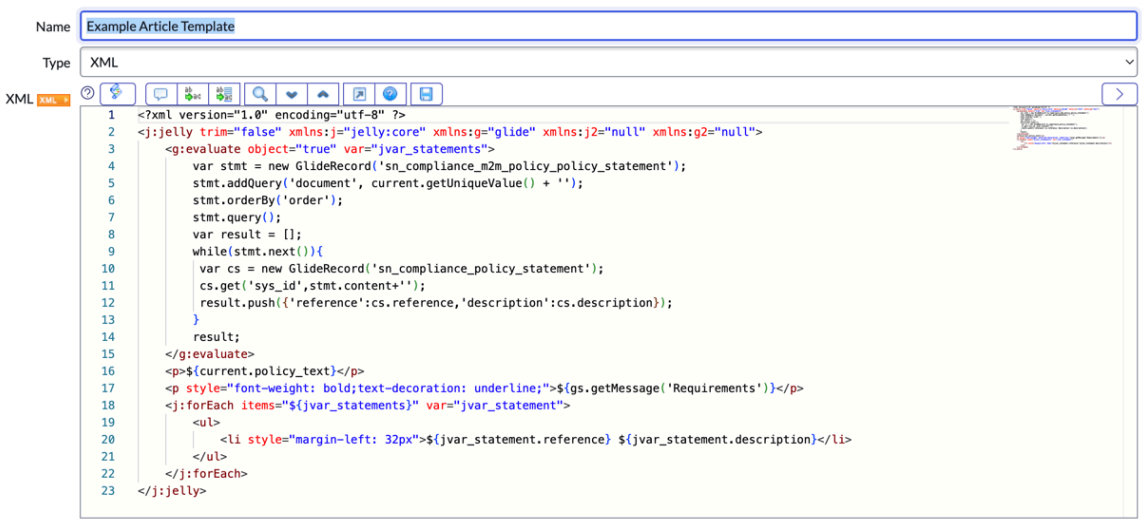
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo.
Tipo	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	O código do script. Este campo depende de **Tipo** campo.
HTML	O código HTML. Este campo depende de **Tipo** campo.
XML	O código XML. Este campo depende de **Tipo** campo.
É padrão	Opção para indicar que este modelo é usado como o modelo padrão para todos os artigos da base de conhecimento.



4. Clique em **Enviar**.

Criar ou desativar uma citação

Normalmente, documentos de autoridade, citações e objetivos de controle são baixados de um provedor terceirizado. No entanto, as citações podem ser criadas manualmente a partir de um documento de autoridade. . **Ativo** a opção em uma citação indica se a citação está ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. Em **Citações** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de citação

Campo	Descrição
Nome	Nome definido pelo usuário que identifica esta citação.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Referência de conteúdo.
Tipo	Tipo de citação criada. Campo opcional não usado para nenhum processamento. Use o valor neste campo em relatórios ou para consultar registros de um tipo específico. ○ Tópico principal ○ Processo ○ Objetivo de Controle ○ Controle ○ Informações de suporte
Documento de autoridade	Nome do documento de autoridade primário desta citação. Quando você cria citações a partir do formulário de documento de autoridade, o sistema preenche este campo automaticamente.
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Uma política será marcada como ativa se não estiver em **Rascunho** ou **Descontinuado** estado. Para desativar uma citação, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.
Descrição	Descrição da citação.

Definir propriedades de notificação

Depois que uma solicitação de confirmação é enviada para um público, diferentes notificações de lembrete são enviadas com base na pontualidade e no estado da resposta. As propriedades permitem que você configure as notificações.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de políticas e conformidade.

Nota: Navegar até **Política e conformidade > Administração > Propriedades**.

Propriedades de Gestão de políticas e conformidade

Propriedade	Descrição
Especifique quantos dias após a data de vencimento enviar a notificação de resumo de confirmação da política.	O número de dias após a data de vencimento de uma confirmação ter passado antes que uma notificação de resumo de confirmação de política seja enviada.
Estados para os quais o controle está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão)	Estados do controle no qual ele é considerado ativo. O primeiro estado da lista é o estado ativo padrão.
Número de dias após a data de vencimento da confirmação da política para enviar a notificação atrasada.	O número de dias após a data de vencimento de uma confirmação ter passado antes que uma notificação atrasada seja enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de políticas e conformidade

Propriedade	Descrição
Envie um resumo da confirmação da política após a data de vencimento. Use a propriedade sn_compliance.policy_ack_after_due_summary_timer para especificar quantos dias após a data de vencimento a notificação será enviada.	Selecione Sim para enviar uma notificação de resumo de confirmação de política após os dias especificados em **Especifique quantos dias após a data de vencimento enviar a notificação de resumo de confirmação da política** a propriedade expirou. Por exemplo, se a propriedade estiver definida como 1 dia, a notificação será enviada quando a confirmação estiver com 1 dia de atraso.
Envie um resumo da confirmação da política antes da data de vencimento. Use a propriedade sn_compliance.policy_ack_before_due_summary_timer para especificar quantos dias antes da data de vencimento a notificação será enviada.	Selecione Sim para enviar uma notificação resumida de confirmação de política antes do número de dias especificado em **Especifique quantos dias após a data de vencimento enviar a notificação de resumo de confirmação da política** a propriedade foi atingida. Por exemplo, se a propriedade estiver definida como 1 dia, a notificação será enviada 1 dia antes da data de vencimento.
Repetir a notificação de atraso da confirmação de política diariamente	Selecione Sim para repetir a notificação atrasada diariamente até que ela seja concluída.
Número de dias antes da data de vencimento da confirmação da política para enviar notificação de lembrete.	O número de dias antes da data de vencimento da confirmação para começar a enviar notificações de lembrete.
Repetir o lembrete do prazo da confirmação de política diariamente, até a confirmação da política expirar	Selecione Sim para enviar notificações de lembrete diariamente a partir do dia determinado pela sua configuração no **Número de dias antes da data de vencimento da confirmação da política** para enviar a propriedade de notificação de lembrete. Por exemplo, se você selecionar Sim nesta propriedade e a data de vencimento ocorrer em 7 dias e você tiver especificado 3 dias na propriedade anterior, as notificações de lembrete começam em 3 dias e se repetem diariamente.
Especifique quantos dias antes da data de vencimento enviar a notificação de resumo de confirmação da política.	O número de dias antes da data de vencimento para enviar a notificação de resumo de confirmação da política.

Configurar GRC Virtual Agent

Configure o. Governança, risco e conformidade Virtual Agent para solicitar uma exceção a uma política ou um objetivo de controle do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin.

Os clientes devem ter os seguintes plug-ins ativados para configurar o. GRC Virtual Agent:

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ativado com uma licença válida.
- GRC
- Gestão de políticas e conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um chatbot do Virtual Agent permite que os clientes solicitem uma exceção. O chatbot ajuda os clientes, economizando seu tempo. As informações trocadas durante o fluxo de conversa permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique em **Editor de páginas** .
3. No campo de pesquisa, digite `Índice` .
4. Clique em **Índice do Portal de serviços** .
5. Na parte superior da página, clique em **Editar página do Portal de serviços (índice) no Designer** .
6. No campo de pesquisa Widget de filtro, digite `Widget do Portal de serviços do Virtual Agent` e arraste e solte o widget em qualquer lugar na tela.

   Você pode ver o ícone de bate-papo no canto inferior direito da tela.

Defina a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política
Uma política é um conjunto de diretrizes e regras estabelecidas por uma organização de negócios para governar suas operações. Criar um registro de configuração de aprovação para uma política permite que você defina um ou mais níveis de aprovação e regras de aprovação com base em várias condições dinâmicas.

Começando com Zurich versão, você pode definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política. A tabela de políticas consiste nos registros de política que regulam o status das políticas. Antes de implementar uma política, ela passa por um processo de revisão e aprovação.

Definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política permite que você defina vários níveis de aprovações com base em várias condições dinâmicas, como tipo de política, estado e proprietário, relacionadas aos campos de política. Quando você define a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política, os aprovadores de uma política são adicionados dinamicamente ao registro de política.

Limitações de adicionar os aprovadores manualmente

O processo de configuração de aprovação existente usa a abordagem manual que tem as seguintes limitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O processo de configuração de aprovação usa um único nível de aprovação. Se vários níveis de aprovação não forem usados, isso aumentará a possibilidade de introduzir erros e negligenciações no processo de aprovação.
- Os aprovadores de uma política não podem ser alterados com base nas condições dinâmicas ou em mudança do processo de aprovação.
- Os aprovadores são adicionados manualmente ao registro. O processo pode ser demorado, especialmente em grandes organizações ou estruturas complexas de tomada de decisão.
- Adicionar os aprovadores manualmente pode levar a atrasos significativos. Aguardar para receber todas as aprovações pode retardar o processo de tomada de decisão e diminuir a produtividade.

Benefícios da configuração de aprovação dinâmica

Definir a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política oferece os seguintes benefícios:

- Muitas vezes, as organizações encontram ambientes dinâmicos e em mudança. Ter a flexibilidade para mudar os aprovadores permite que o processo de aprovação se adapte às circunstâncias de mudança. Garante que os indivíduos mais apropriados estejam envolvidos no processo de aprovação a qualquer momento.
- Para decisões complexas ou de alto interesse, configurar vários níveis de aprovações permite que os revisores conduzam uma revisão abrangente de fatores relevantes. Garante que as decisões não sejam apressadas e que os possíveis impactos sejam cuidadosamente avaliados para diferentes cenários.
- Mudar os aprovadores dinamicamente pode simplificar o processo de aprovação e reduzir a sobrecarga administrativa, economizando tempo e recursos.

Casos de uso para solicitar vários níveis de aprovações

A configuração de aprovação pode ajudar a criar níveis de aprovação complexos sem adicionar aprovadores manualmente para cada política. Em alguns casos, um responsável pela política pode querer conduzir vários níveis de aprovações para uma política. Por exemplo, uma política está relacionada ao domínio de RH. A equipe de conformidade, a equipe jurídica e a equipe de RH desejam revisá-las e aprová-las. O responsável pela política pode atribuir a equipe de RH como aprovadores de nível 1 da política.

Quando a equipe de RH aprova a política, ela é atribuída à equipe de conformidade para aprovação de nível 2. Em seguida, ele é atribuído à equipe jurídica para aprovação de nível 3 da política. Além disso, o proprietário da política pode selecionar os aprovadores dinamicamente com base em determinadas regras que correspondem à política.

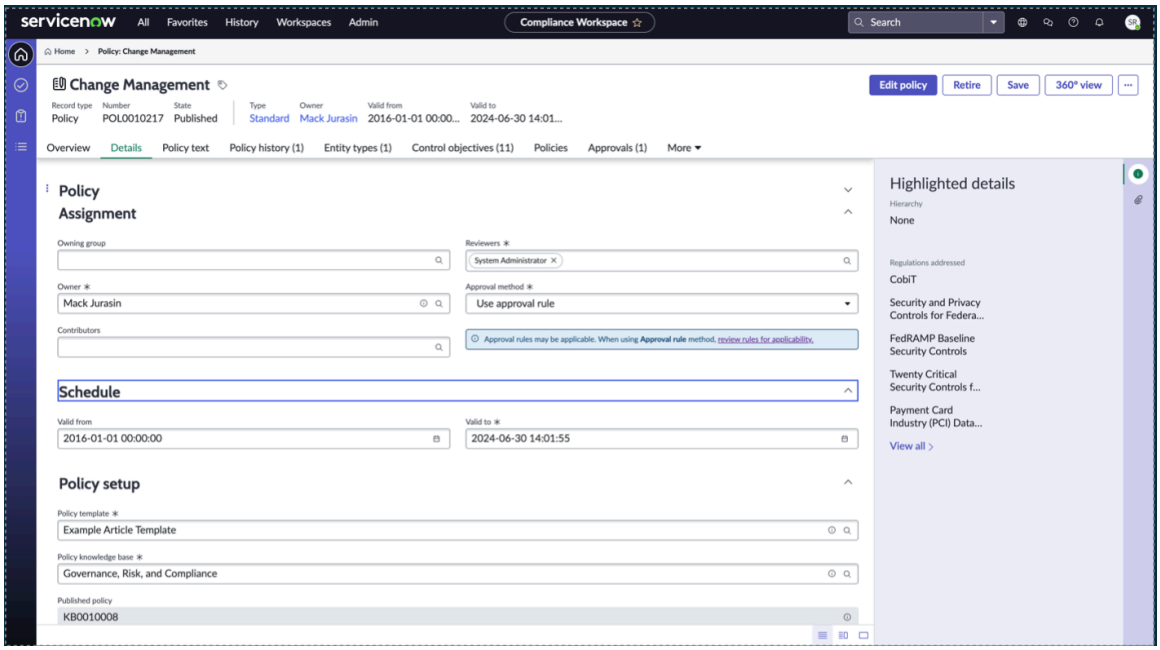
Este caso de uso destaca a importância de integrar a configuração de aprovação dinâmica a uma política e configurar as regras de aprovação de política com o Configurador de aprovação.

Configurador de aprovação

Para usar a configuração de aprovação, o método de aprovação na política deve ser selecionado como **Regra de aprovação de uso** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A configuração de aprovação deve ser criada para a política e as regras de aprovação válidas devem ser configuradas para os usuários.

Use **Regras de aprovação de política** módulo para configurar as regras de aprovação.

Configurar regras de aprovação de política usando o Configurador de aprovação

Você pode configurar várias regras de aprovação usando o Configurador de aprovação:

- Configure regras de aprovação multinível com base em condições dinâmicas.
- Envie aprovações para um usuário ou um grupo de usuários selecionados em um campo do registro de origem ou selecione o usuário ou os grupos manualmente.
- Configure apenas uma aprovação ou todas as aprovações como aprovações necessárias.

Para definir a configuração de aprovação em um registro, consulte as seções a seguir.

1. Para definir um registro de configuração de aprovação, consulte Defina um registro de configuração de aprovação.
2. Para atribuir um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação, consulte Atribua um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação.
3. Para configurar uma regra de aprovação para o nível de aprovação no registro de configuração de aprovação, consulte Configure uma regra de aprovação para o nível de aprovação.

Nota:

Para obter mais informações sobre as funções no Configurador de aprovadores para GRC aplicação, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.

Funções necessárias para criar regras de aprovação de política

Para criar as regras de aprovação de política, as seguintes funções são necessárias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um usuário com a função sn_compliance.manager pode criar regras de aprovação de política com a função sn_grc_appr.admin.
- Usuários com as funções sn_grc.business_user e sn_grc.business_user_lite e acima podem exibir uma política.
- Um usuário deve ter mp_document_user com a função sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite para acessar o documento quando a marcação estiver habilitada.

Fluxo de trabalho para definir a configuração de aprovação

Quando você define a configuração de aprovação em um registro de política, o fluxo de trabalho contém as etapas a seguir.

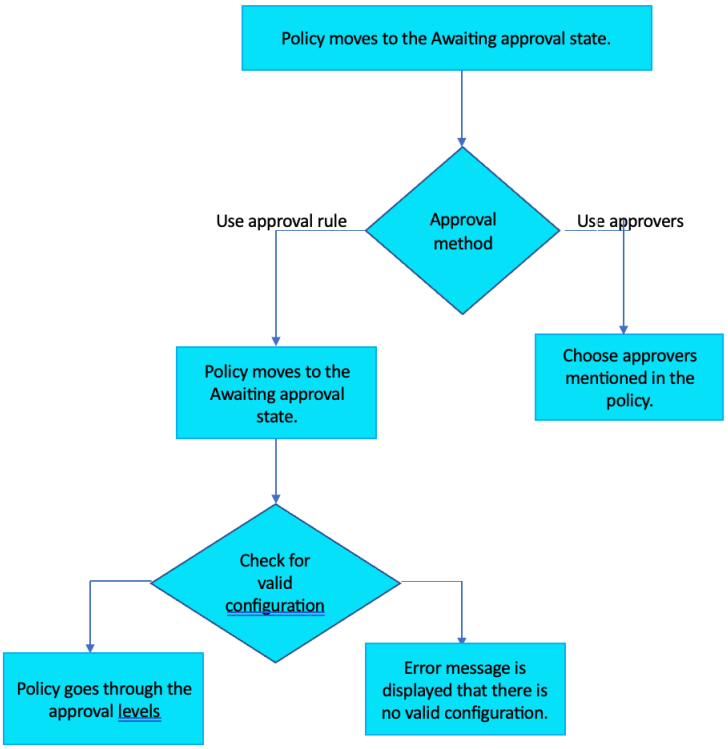
1. Quando uma aprovação é solicitada para um registro de política, o estado da política muda para **Aguardando aprovação** estado.
2. Se o método de aprovação for selecionado como **Aprovadores de uso** , ele usa os aprovadores mencionados no registro da política.
3. Se o método de aprovação for selecionado como **Regra de aprovação de uso** ele verifica se há uma configuração válida que se adapte ao registro da política. A configuração de aprovação dinâmica pesquisa o registro de configuração de aprovação relacionado à política.
4. Em seguida, a configuração de aprovação dinâmica recupera os aprovadores de cada registro de nível de aprovação e envia uma solicitação de aprovação para cada nível.
5. Se uma configuração válida não for encontrada, uma mensagem de erro será exibida informando que não há configuração válida para a política.

As etapas do fluxo de trabalho são mostradas no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workflow for setting up approval configuration



Se você for o responsável pela política, poderá selecionar os aprovadores da política no **Aprovadores** Campo do formulário Política. Geralmente, os aprovadores são os usuários que têm a função de usuário de conformidade. Se você não tiver acesso adequado, não poderá acessar o registro da política. Para solicitar acesso ao registro da política, você deve entrar em contato com o administrador de conformidade.

Integração da configuração de aprovação dinâmica com uma política

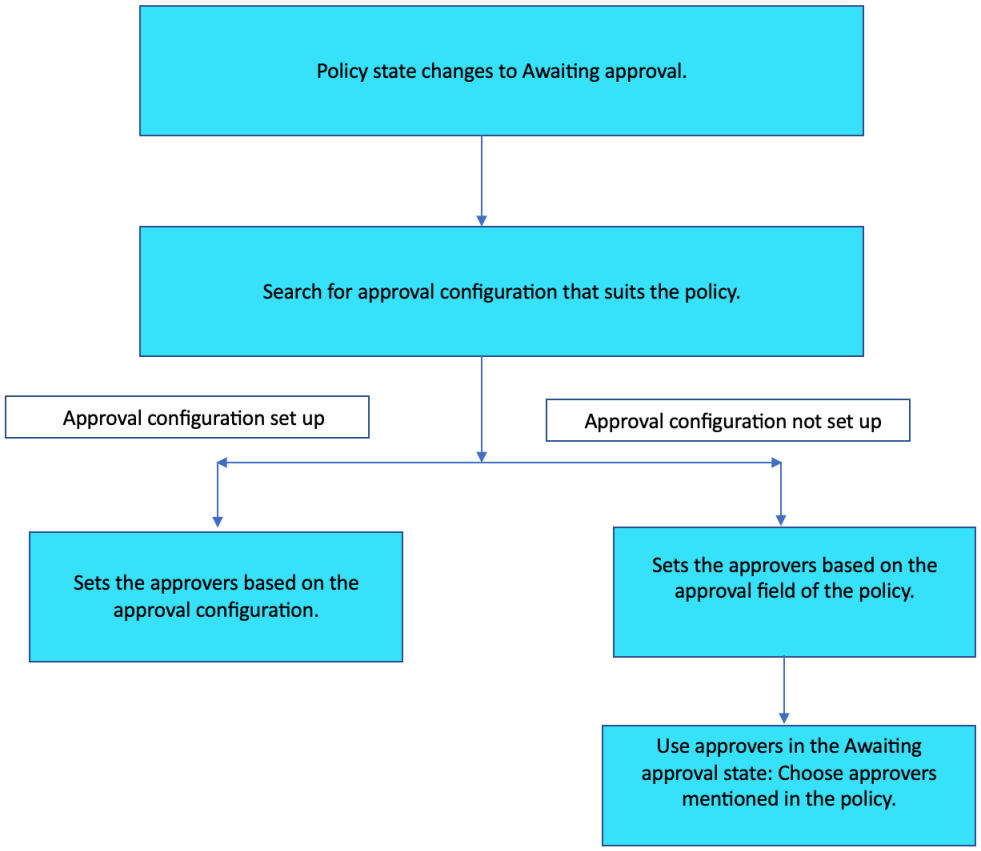
Para integrar a configuração de aprovação dinâmica a um registro de política, você pode configurar vários níveis de aprovação e, para cada nível, você pode configurar as regras de aprovação. Com base nos níveis de aprovação e na configuração das regras, as aprovações são acionadas automaticamente. Quando um nível é aprovado, o registro da política é enviado para o próximo nível de aprovação.

O fluxo de trabalho para integrar a configuração de aprovação dinâmica a uma política é mostrado no exemplo e nas etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrating dynamic approval configuration with a policy

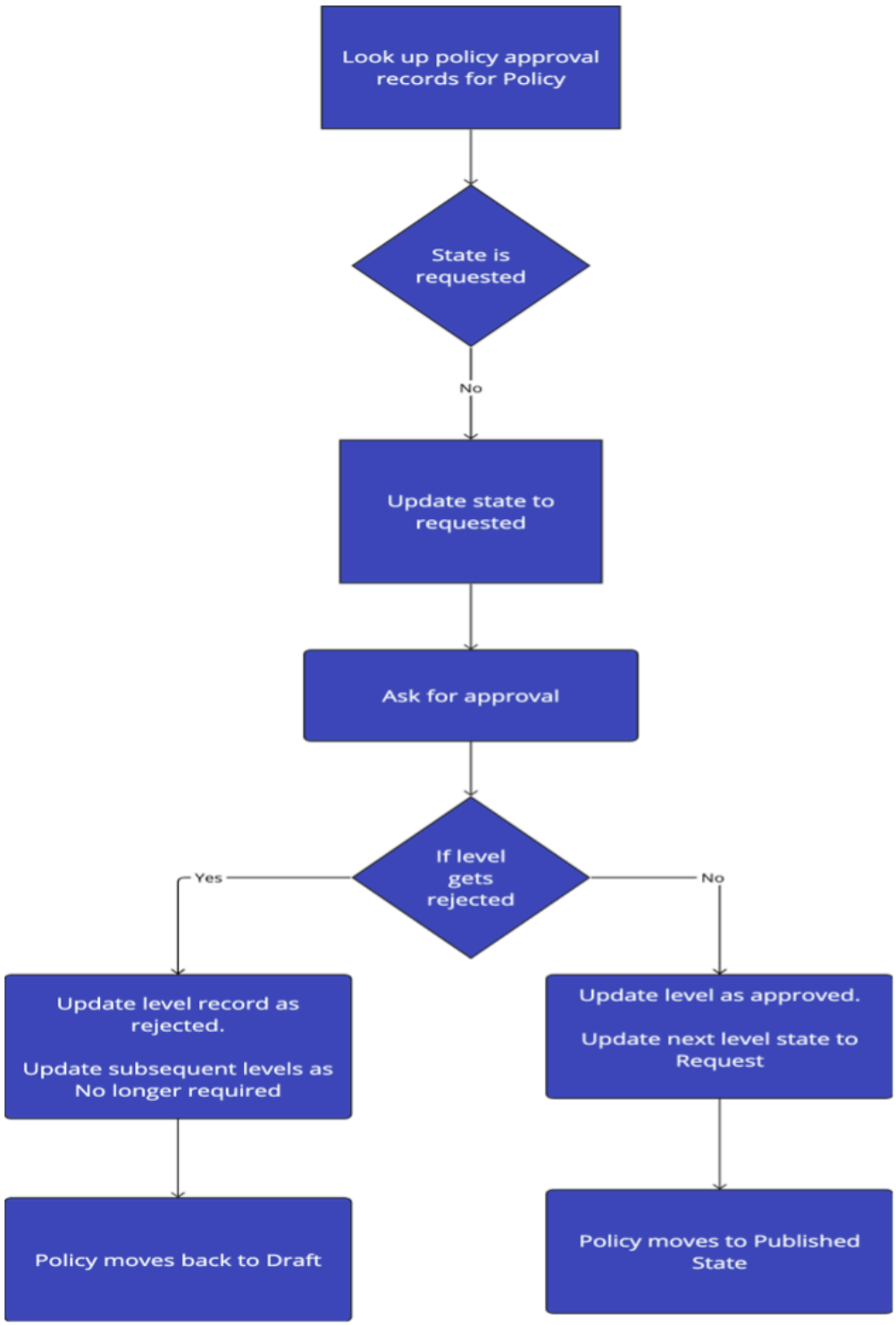


- Quando uma aprovação é solicitada para a política, o estado da política muda para **Aguardando aprovação** estado.
- A configuração de aprovação dinâmica pesquisa o registro de configuração de aprovação adequado à política atual.
- Se a configuração de aprovação dinâmica não estiver definida em um registro de política ou mesmo que esteja configurada, ela não for aplicável a esse registro de política específico, uma mensagem de erro será exibida informando que nenhuma configuração válida foi encontrada para o registro de política e o registro será anulado. Os usuários precisam voltar para o registro de política e selecionar os aprovadores ou criar uma configuração válida para o registro de política.
- Se a configuração de aprovação dinâmica estiver definida, os aprovadores, os níveis de aprovação e as regras serão adicionados com base na configuração do registro de configuração de aprovação.

O fluxo de trabalho completo é mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Componentes usados para configuração de aprovação dinâmica

Os seguintes componentes são usados para configurar a configuração de aprovação dinâmica em uma política:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O módulo Regras de aprovação de política cria ou verifica as configurações de aprovação com a tabela de origem como política.
- A tabela Aprovação de política armazena os aprovadores de cada nível da configuração de aprovação. Ele pode ser usado para rastrear o status dos níveis de aprovação.
- Com base na decisão de nível atual, a política é encaminhada para o próximo nível de aprovação ou, se for rejeitada, será redefinida para **Rascunho** estado. Se todos os níveis forem aprovados, a política será movida para **Publicado** estado.

Configuração de aprovação dinâmica da política

Defina a configuração de aprovação dinâmica em uma política. Com base nos níveis de aprovação configurados, o. Gestão de políticas e conformidade a aplicação configura uma ou mais regras de aprovação no registro da política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário com a função sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager pode criar uma configuração de aprovação dinâmica e um usuário com a função sn_compliance_ws.corporative_compliance_user tem permissão de leitura para o registro da política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas** e selecione **Novo** .
4. Insira o nome da política.
5. No painel Atribuição de políticas, atualize o. **Responsável** e. **Revisores** campos.
6. Selecione o método de aprovação em **Método de aprovação** campo.

Etapa	Descrição
Selecione aprovadores	Opção para selecionar os aprovadores no registro da política. Você pode adicionar os aprovadores no **Aprovadores** campo.
Regra de aprovação de uso	Opção para usar a regra de aprovação para configuração de aprovação dinâmica. Com base na configuração de aprovação e nos níveis de aprovação configurados, o sistema aplica uma ou mais regras de aprovação no registro da política. Depois que uma regra de aprovação é configurada, esse valor é preenchido em **Regra de aprovação** campo.

Para obter mais informações sobre como criar uma política no Espaço de conformidade, consulte crie uma nova política .

Nota: Se a configuração de aprovação dinâmica não estiver definida no registro da política, os aprovadores serão adicionados no **Aprovação** campo da política.

7. No painel Programação, atualize a data do registro no **Válido até** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Selecione **Aprovação da solicitação** .

   O responsável pela política pode solicitar aprovação e concluir o fluxo de trabalho no registro da política. Para uma determinada configuração de aprovação no registro de política, o sistema aplica as regras de aprovação configuradas dinamicamente em cada nível de aprovação. Uma vez que **Aguardando aprovação** o estado é acionado e **Regra de aprovação de uso** for selecionada como o método de aprovação, o campo será preenchido com os detalhes, como a configuração que está sendo usada para os aprovadores.

   Se a política for rejeitada em qualquer nível, ela será redefinida para **Rascunho** estado. Quando todos os níveis são aprovados, a política é movida para **Publicado** estado.

Configuração de aprovação dinâmica de política com marcação

Defina a configuração de aprovação dinâmica em uma política para a qual a marcação está habilitada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário com a função sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager pode criar uma configuração de aprovação dinâmica e um usuário com a função sn_compliance_ws.corporative_compliance_user tem permissão de leitura para o registro da política.

Para usar a aprovação dinâmica para marcação de política, certifique-se de que a configuração de marcação esteja concluída e que os usuários na regra de aprovador tenham as funções necessárias para acesso ao documento. Quando a marcação está habilitada, um usuário deve ter a função mp_document_user com a função sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite para acessar os documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas** e abra um registro de política. Você pode crie uma nova política ou abra um registro de política para habilitar o recurso de marcação.
4. Selecione a lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.
   a. Selecione **Habilitar edição do Word** botão.
   b. Para criar um documento como responsável pela política, selecione **Criar novo documento** em **Habilitar edição do Word** lista.
   c. Insira o caminho para a pasta, incluindo o nome da pasta em **Link da pasta** Campo no pop-up Criar um documento.
   d. Insira o nome do documento em **Nome do documento** campo.
   e. Selecione **Criar**.
5. Selecione **Solicitar revisão** botão.
6. Selecione **Solicitar**.
7. Selecione **Check-list de publicação completa** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode concluir as tarefas na check-list de publicação. Para obter mais informações sobre marcação, consulte Criação de políticas e marcação em Espaço de conformidade.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Selecione **Aprovação da solicitação** .

   Se uma configuração de aprovação dinâmica ativa não tiver usuários associados a ela, ela não será considerada uma configuração válida. Nesses casos, selecionando **Aprovação da solicitação** retorna uma mensagem de erro: Não foi possível solicitar aprovações porque a regra de aprovação correspondente não pôde ser encontrada. Configure a regra de aprovação apropriada para esta política aqui. Para corrigir o erro, edite a configuração e solicite aprovação novamente.

   . **Acesso ao documento** exibe a lista revisada dos usuários que podem acessar a política conforme descrito no exemplo a seguir:

   a. Quando a política é movida pela primeira vez para **Aguardando aprovação** estado, a configuração de aprovação é aplicada no registro da política. Se a política tiver dois níveis de aprovação, o acesso ao documento será fornecido somente para usuários de nível 1 por padrão. Grupos de usuários de nível 1 podem obter acesso por meio de **Solicitar acesso ao documento** Ação de IU.
   b. Depois que os usuários de nível 1 aprovam a política, o acesso ao documento é adicionado para usuários de nível 2. Se algum usuário rejeitar a política no nível 1, ele será movido para **Rascunho** estado.
   c. Quando a política é movida para **Aguardando aprovação** novamente, o próximo nível de configuração de aprovação (por exemplo, configuração de aprovação 2) é aplicado no registro da política. Nesse caso, todos os usuários comuns entre os dois níveis e que têm acesso ao documento podem acessar a política e o acesso ao documento é removido para o restante dos usuários.

   . **Solicitar acesso ao documento** A ação de IU está visível para os usuários com a função de usuário de negócios e a função de usuário de negócios lite. Se algum grupo de usuários não tiver essas funções de usuário, eles não poderão acessar o documento. Os aprovadores têm acesso de exibição ou acesso de comentário no estado Aprovação.

   Nota: Na regra de aprovação, o acesso é concedido somente aos usuários individuais e não aos usuários do grupo. Conceder acesso a muitos usuários no grupo pode levar a problemas de desempenho.

   Se você for um usuário do grupo, deverá selecionar **Solicitar acesso ao documento** . Os usuários do grupo podem fazer login como um dos usuários do grupo e selecionar **Solicitar acesso ao documento** . Os usuários do grupo recebem acesso ao documento e uma mensagem é exibida: A solicitação de acesso ao documento foi gerada. Atualize ou tente acessar o documento em alguns minutos.

   No fluxo de trabalho de configuração de aprovação, se um aprovador rejeitar a política em qualquer nível, ele será movido para **Rascunho** estado. . **Acesso ao documento** no formulário exibe uma lista dos usuários que têm acesso à política com as funções e o status exibidos. Somente usuários de nível 1 podem acessar e revisar o registro. Quando os usuários de nível 1 aprovam o registro, o acesso ao documento é fornecido aos usuários de nível 2 e assim por diante.

   Quando todos os níveis são aprovados, a política é movida para **Publicado** estado.
10. Em **Texto da política** , selecione **Abrir no Word** .

    O documento do Word é aberto na guia . Em **Gerenciar acesso** do documento, você também pode exibir os usuários que têm permissões para exibir o documento. A regra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de aprovação de política configurada é exibida no **Regra de aprovação** campo. A lista relacionada Níveis de aprovação exibe informações sobre os níveis de aprovação, usuários e status da aprovação do registro de política.

Se a política for rejeitada em qualquer estado, ela será redefinida para **Rascunho** estado. Depois que os aprovadores aprovam a política, ela passa para **Publicado** estado.

Permitir solicitações de exceção de política de outras aplicações

A partir da versão 10,1, você pode aproveitar os novos recursos de exceção de política em Gestão de políticas e conformidade de dentro de outras aplicações.

As solicitações são roteadas por meio de várias aprovações com base na classificação de risco, na política e no objetivo de controle associados a uma exceção. As equipes de conformidade e risco obtêm melhor visibilidade em relação às exceções levantadas para vulnerabilidades.

Nota: A partir da versão 10,1, se você tiver instalado a versão 10,3 do Resposta a vulnerabilidades, você pode solicitar exceções de política usando GRC capacidade de gestão de exceções de política inerente ao Gestão de políticas e conformidade aplicação. Para obter detalhes, consulte Integração de exceção de política com Resposta a vulnerabilidades.

Antes de permitir que outras aplicações aproveitem os recursos de exceção de política do Gestão de políticas e conformidade Primeiro adicione a aplicação ao Registro de integração e, em seguida, execute algumas configurações preliminares.

Configure exceções de política de outras aplicações

Antes, você pode solicitar exceções de política de aplicações diferentes de Gestão de políticas e conformidade, Você deve adicionar uma ação de IU para fazer a solicitação e, opcionalmente, criar uma nova exibição de lista para ver os registros de destino de exceção de política no formulário Exceção de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager, iu_action_admin ou admin

O usuário de negócios do GRC (sn_grc.business_user) ou usuário de negócios – lite (sn_grc.business_user_lite) é a função mínima necessária para gerar uma exceção de política de uma aplicação ascendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão 10,1 de Gestão de políticas e conformidade Se você instalou a versão 10,3 do Resposta a vulnerabilidades, você pode solicitar exceções de política usando GRC capacidade de gestão de exceções de política inerente ao Gestão de políticas e conformidade aplicação. O procedimento abaixo não é necessário solicitando exceções de política de Resposta a vulnerabilidades Como a ação de IU é instalada automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Selecione a tabela na qual você deseja criar a ação de IU.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie uma nova ação de IU com os seguintes parâmetros:
   - **Nome** Solicitação de exceção de política
   - **Mostrar atualização** Caixa de seleção: Marcada.
   - **Botão de formulário** Caixa de seleção: Marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Onclick** : Digite `PoppupDispList()` chamada de função.

  Nota: Este campo está disponível somente quando **Cliente** a opção está selecionada.

- **Condição** : Aplique todas as condições necessárias.
- **Script** : Insira este script:

```
function popupDispList(){

        ScriptLoader.getScripts(['sn_compliance.PolicyExceptionUtils.jsdbx'], function() {

                sn_compliance.PolicyExceptionUtils.createPolicyException('incident');

        });



}
```

Nota: O argumento para `CreatePolicyException` a função varia de acordo com a integração.

5. Salve a ação de IU.
6. Para criar uma nova exibição de lista para ver os registros de destino de exceção de política no formulário Exceção de política, consulte KB0783018 .

Registre outras aplicações para solicitar exceções de política

Permita que outras aplicações solicitem exceção de política de qualquer tabela, como Problema ou Incidente e assim por diante. As aplicações devem ser adicionadas e configuradas no Registro de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

O usuário de negócios do GRC (sn_grc.business_user) ou usuário empresarial – lite (sn_grc.business_user_lite) é a função mínima necessária para gerar uma exceção de política de uma aplicação ascendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com New York versão, usuários de qualquer ServiceNow a aplicação pode solicitar exceções de política usando (GRC capacidade de gestão de exceções de política de). Por exemplo, os usuários podem solicitar exceção de política para um problema relacionado a um grupo de incidentes que não podem ser resolvidos por uma duração específica. Para solicitar exceção de política, você deve registrar a aplicação para exceção de política e criar uma ação de IU para solicitar exceção de política, a menos que uma seja fornecida com ServiceNow aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Registro de Integração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Registro de integração de exceção de política

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome da entrada de registro.
Tabela de destino da exceção à política	Selecione a tabela na qual uma exceção de política será aplicada.
Exceção aplicada em	Registro de destino no qual a exceção é aplicada. As opções são: ○ Um registro de destino: Registro de destino específico no qual a exceção é aplicada. Selecione o objeto avaliado no registro da fonte de dados de conformidade. ○ Todos os registros de destino: Todos os registros de destino nos quais a exceção é aplicada. Selecione a tabela de destino da exceção de política na qual a exceção é aplicada.
Tipo de origem	Preenchido automaticamente **Controles** . **Exceção aplicada em** . **Um registro de destino** . Preenchido automaticamente **Objetivo de controle** . **Exceção aplicada em** . **Todos os registros de destino** .
Categorias de política	Selecione uma ou mais categorias para políticas de filtragem. Por exemplo, se você selecionar a categoria Resposta a vulnerabilidades e estiver solicitando uma exceção usando essa aplicação, a lista de todas as políticas será filtrada por essa categoria, economizando tempo. Para obter mais informações, consulte Defina categorias de política.
Mapeamento de entidade	
Relacionamento	Selecione **Campo de referência** Quando a entidade é um campo na tabela Exceção de política [sn_compliance_policy_exception]. Selecione **Lista relacionada** Quando a entidade está em uma lista relacionada da tabela Exceção de política.
Campo da entidade	Insira o nome do campo que aponta para a tabela Entidade [sn_grc_profile]. Este campo será exibido somente se você selecionou **Campo de referência** . **Relacionamento** .
Tabela de mapeamento	Selecione a tabela que estabelece um relacionamento entre a tabela Exceção de política e a tabela Entidade. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** . **Relacionamento** .
Campo de destino da exceção à política	Selecione o campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela Exceção de política. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** . **Relacionamento** .
Campo da entidade	Insira o nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela Entidade.
Origem da solicitação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: Os campos nesta seção serão necessários somente se você estiver solicitando uma exceção de política de uma tabela diferente da Exceção de política Destino tabela.	
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros dos quais a exceção de política será solicitada.
Relacionamento	Selecione **Campo de referência** Quando a entidade é um campo na tabela Exceção de política [sn_compliance_policy_exception]. Selecione **Lista relacionada** Quando a entidade está em uma lista relacionada da tabela Exceção de política
Campo de origem da solicitação	Selecione o campo que aponta para a tabela de origem da solicitação. Este campo será exibido somente se você selecionou **Campo de referência** . **Relacionamento** . **Origem da solicitação** seção.
Tabela de mapeamento	Selecione a tabela que estabelece um relacionamento entre a tabela Exceção de política e a tabela Entidade. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** em **Relacionamento** . **Origem da solicitação** seção.
Campo de destino da exceção à política	Selecione o campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela Exceção de política. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** em **Relacionamento** . **Origem da solicitação** seção.
Campo de origem da solicitação	Selecione o campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de origem da solicitação. Este campo será exibido somente se você selecionou **Lista relacionada** em **Relacionamento** . **Origem da solicitação** seção.
Detalhes do questionário	
Questionário de exceção	Selecione um modelo de questionário para gerar um questionário para a exceção de política solicitada. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário de exceção.

4. Salve o registro.

A lista relacionada Opções de motivo é exibida.

Nota: As opções de motivo estão disponíveis para a pessoa que solicita uma exceção de política para explicar a finalidade da solicitação. Defina os motivos que se aplicam à sua situação específica. Para obter mais informações, consulte Defina opções de motivo de exceção de política.

Defina opções de motivo de exceção de política

. ou pode definir opções de motivo para estarem disponíveis para qualquer usuário que solicite uma exceção.

Antes de Iniciar

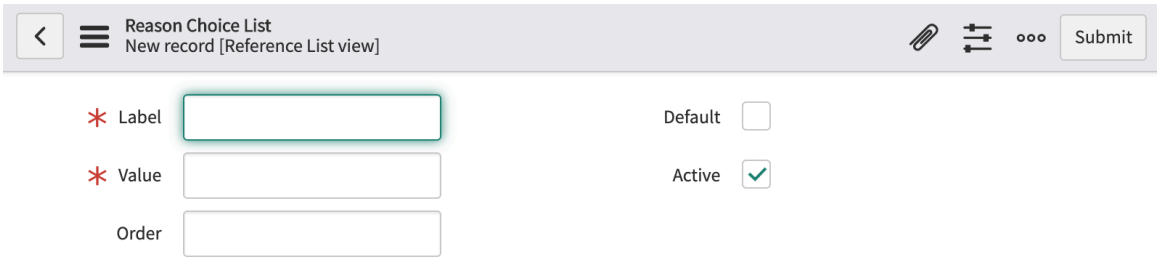
Função necessária: sn_compliance.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Opções de motivo da exceção**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Lista de seleção de motivos

Campo	Descrição
Rótulo	Insira um exclusivo rótulo para esta opção.
Valor	Insira um exclusivo valor para esta opção.
Ordem	Insira um pedido para esta opção. Os motivos são ordenados com base neste número.
Padrão	Marque esta caixa de seleção para indicar que esta opção de motivo estará disponível sempre que uma exceção de política ad hoc for solicitada. Se o registro de integração não contiver opções específicas da aplicação, todas as opções de motivo com **Padrão** selecionado estará disponível.
Ativo	Se for selecionado, essa opção será exibida na lista de opções de motivo.

4. Clique em **Enviar**.
   A opção de motivo é adicionada e estará disponível em **Motivo** campo do formulário de solicitação de exceção de política para a aplicação selecionada.
5. Repita este processo para quantas opções de motivo conforme exigido por seus usuários .

Nota: Para obter detalhes adicionais sobre esse processo, consulte KB0783018 .

Defina categorias de política

Você pode filtrar políticas por critérios específicos para limitar o número de políticas exibidas ao criar exceções de política.

Antes de Iniciar

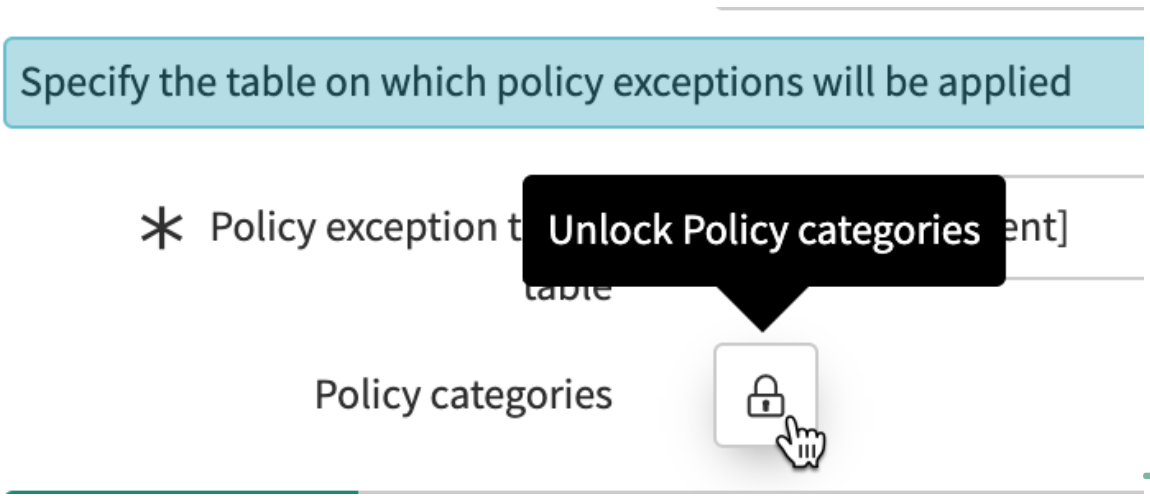
Função necessária: sn_compliance.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ao definir Registro de integração de exceção de política , clique no ícone de cadeado no **Categorias de política** campo.



2. No formulário Categorias de política, clique em **Novo** .
3. Insira o nome e a descrição da categoria que você deseja definir.
4. Repita para todas as outras categorias que você deseja definir.
5. Ao terminar de definir as categorias, clique no ícone de cadeado novamente.
   Quando você salva o registro, as categorias de política definidas ficam disponíveis no formulário Política para filtrar políticas.

Example:
Suponha que você definiu entradas de registro para as aplicações Incidente e Problema e Incidente [incidente] e Problema [problema] selecionados como as tabelas de destino de exceção de política. Suponha também que você criou categorias de política de **incidente** e. **problema** .

Você definiu cinco políticas e elas são marcadas da seguinte forma.

- A política 1 está marcada **incidente** .
- A política 2 está marcada **incidente** e. **VR** .
- A política 3 está marcada **VR** .
- A política 4 está marcada **Problema** .
- A política 5 não está marcada

Você abre o formulário Problema e clica em **Exceção da política de solicitação** botão. Você será solicitado a inserir detalhes específicos sobre a exceção (por exemplo, a política, o objetivo de controle e assim por diante).

Ao clicar no ícone de pesquisa no **Política** Somente Política 1, Política 2 e Política 4 são exibidos. Se você selecionar uma das três políticas e clicar no ícone de pesquisa no **Objetivo de controle** somente os objetivos de controle relacionados a essa política são exibidos.

Se nenhuma das suas políticas estiver marcada, todos os 5 serão exibidos. Se você tiver apenas uma política marcada, essa política aparecerá em **Política** campo por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um questionário de exceção

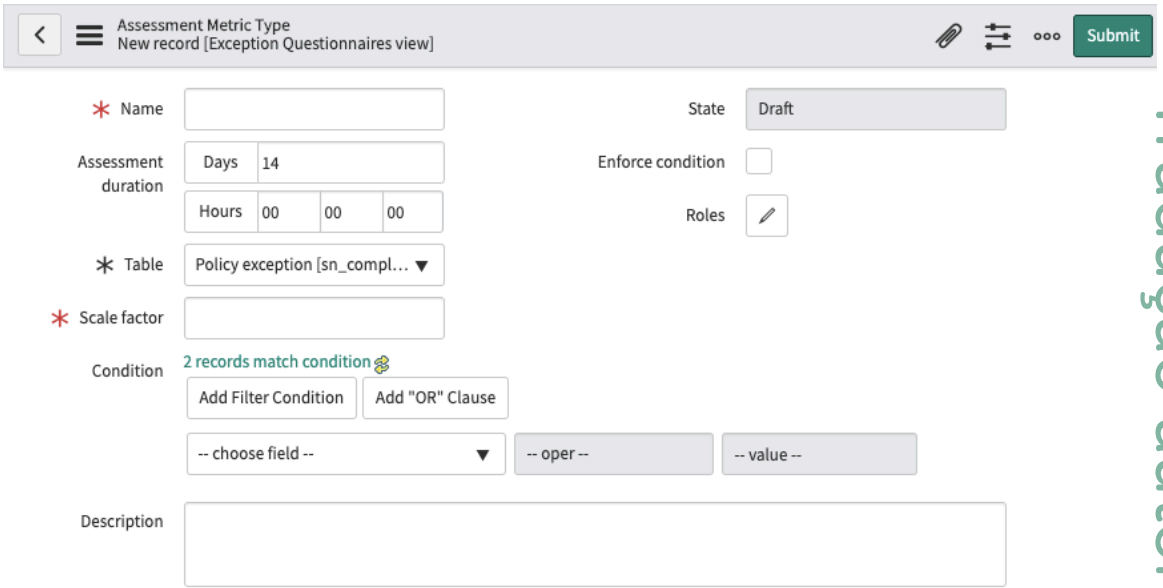
Ao configurar o Registro de integração de exceção de política, você pode definir perguntas configuráveis que podem ser incluídas nas avaliações de risco criadas a partir de modelos. O Registro de integração de exceção de política pode ser associado a um modelo de cada vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attestation_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Questionário de exceção**.
2. Clique em **Nova**.



Nota: Observe que a tela Tipo de métrica de avaliação foi aberta. Na terminologia de GRC, uma pergunta em um questionário é considerada uma métrica. Um grupo de perguntas é uma categoria. Um grupo de categorias é um tipo de métrica.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	O nome do questionário.
Duração da avaliação	A quantidade de tempo permitida desde a criação da avaliação até sua conclusão.
Tabela	A tabela que contém os registros a serem avaliados.
Fator de escala	O fator de escala a ser usado para todos os resultados do questionário.
Estado	O estado de publicação da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado** .
Impor condição	Quando selecionado, todos os registros que não atendem às condições definidas são excluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Funções	Funções que têm acesso de leitura às informações na avaliação.
Condição	Condições para selecionar registros da tabela selecionada a serem avaliados. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .
Descrição	Uma descrição deste questionário de exceção.

4. Salve o registro do questionário.
5. Clique em **Designer de certificação** para criar o questionário.
   Para obter mais informações, consulte Designer de certificação .

Defina regras de verificação de exceção de política

A regra de verificação é usada para verificar a precisão e a integridade de uma solicitação de exceção de política antes de enviá-la para aprovações. Você pode definir vários níveis de aprovadores para uma aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.manager para criar as regras de verificação de exceção de política
- survey_reader para revisar e verificar o questionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definir regras de verificação é uma etapa opcional. Se você não definir regras de verificação ou defini-las e não ativá-las, as aprovações da equipe do solicitante não serão necessárias.

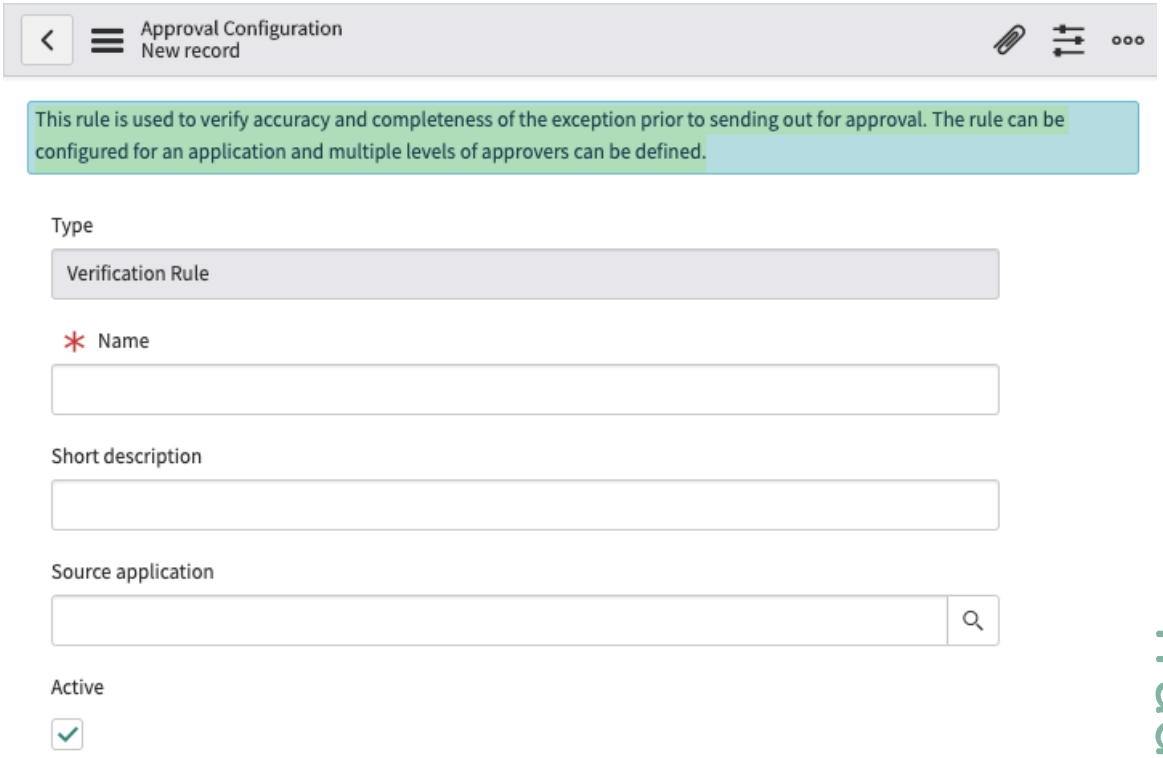
Você também pode usar o Configurador de aprovação do GRC para configurar regras de exceção de política. Para obter mais informações, consulte Defina as regras de exceção e extensão da política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Regras de verificação**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de aprovação

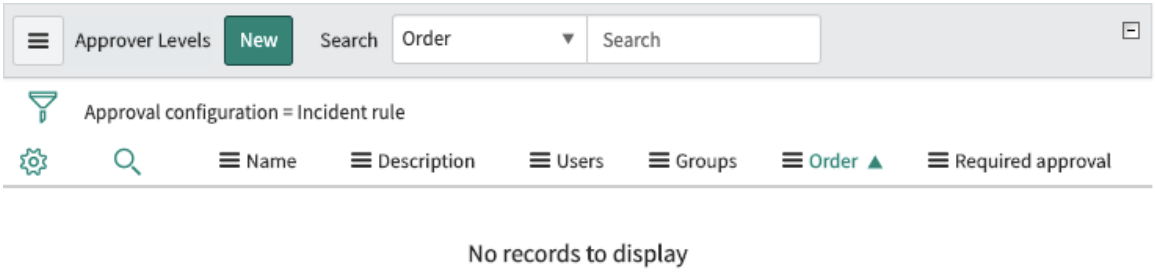
Campo	Descrição
Tipo	O padrão é Regra de verificação.
Nome	Insira um nome para esta configuração de aprovação.
Descrição resumida	Forneça uma breve descrição da finalidade da configuração.
Aplicação de origem	Selecione a aplicação para que se aplica a esta regra de verificação. São listadas somente as aplicações que foram adicionadas anteriormente ao Registro de integração.
Ativo	Se esta opção for selecionada, esta regra de verificação estará ativa e o solicitante terá a opção de solicitar uma aprovação inicial antes de enviá-la ao gerente de conformidade para aprovações.

4. Clique em **Atualizar**.

A lista relacionada Níveis de aprovador é exibida. Esta lista relacionada permite definir vários níveis de aprovador para uma regra. Um ou mais usuários ou um grupo de usuários podem ser selecionados como aprovadores para cada nível. Os aprovadores devem receber a função survey_reader. Você pode tornar obrigatório que todos os usuários selecionados aprovem a exceção ou, opcionalmente, permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Enviar**.
   Quando o registro de exceção de política faz a transição para o estado Verificação pendente, os aprovadores designados são notificados de que sua aprovação é necessária. Se algum campo na solicitação de exceção de política não tiver sido preenchido pelo solicitante (por exemplo, a política ou o objetivo de controle), esses campos se tornarão obrigatórios para os aprovadores. Quando os aprovadores revisam, concluem e aprovam a solicitação, ela muda para o estado Analisar e é atribuída ao gerente de conformidade para análise e aprovação adicionais.

Defina regras de aprovação de exceção de política

As regras de aprovação definem os critérios (classificação de risco, política ou objetivo de controle) que são usados para enviar solicitações de aprovação para uma exceção. As regras podem ser configuradas para uma aplicação e você pode identificar vários níveis de aprovadores, conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar as aprovações para serem enviadas automática ou manualmente após a revisão.

Nota: Quando exceções de política são criadas a partir de aplicações ascendentes (de Resposta a vulnerabilidades por exemplo), a exceção de política deve ter controles afetados presentes antes que você possa solicitar aprovação.

Para exceções de política criadas usando Gestão de políticas e conformidade exceções podem ser solicitadas para uma política sem a presença de controles afetados, mesmo se as políticas e os objetivos de controle forem adicionados ao formulário de exceção. No entanto, para exceções de política criadas somente para objetivos de controle, os controles afetados devem estar presentes antes que você possa solicitar aprovação.

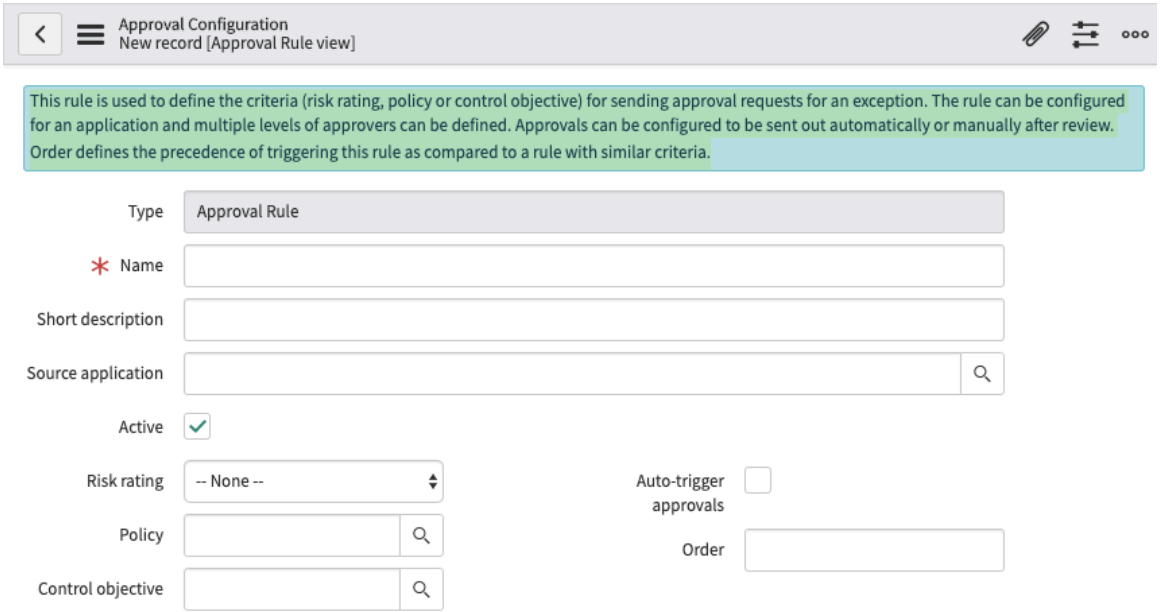
Você também pode usar o Configurador de aprovação do GRC para configurar regras de exceção de política. Para obter mais informações, consulte Defina as regras de exceção e extensão da política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Regra de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Tipo	O padrão é Regra de aprovação.
Nome	Insira um nome para esta configuração de aprovação.
Descrição resumida	Forneça uma breve descrição da finalidade da configuração.
Aplicação de origem	Selecione a aplicação para que se aplica a esta regra de aprovação. São listadas somente as aplicações que foram adicionadas anteriormente ao Registro de integração.
Ativo	Se estiver selecionado, esta regra de aprovação estará ativa.
Classificação de risco	A classificação de risco é determinada pela execução de uma avaliação de risco na exceção de política.
Política	Selecione a política em relação à qual esta exceção de política está sendo aplicada.
Objetivo do controle	Selecione o objetivo de controle que faz referência à política selecionada.
Aprovações de gatilho automático	Marque esta caixa de seleção para acionar automaticamente todas as aprovações após a conclusão da revisão. Se você não selecioná-lo, o gerente de conformidade poderá acionar manualmente as aprovações definidas por esta regra.
Ordem	A ordem define a precedência de acionar esta regra em comparação com outra regra que é aplicável à exceção e definida com critérios semelhantes.

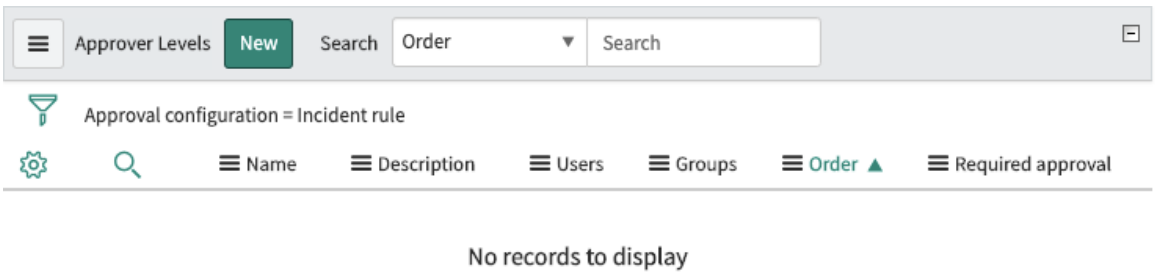
4. Clique em **Atualizar**.

A lista relacionada Níveis de aprovador é exibida. Esta lista relacionada permite definir vários níveis de aprovador para uma regra. Um ou mais usuários ou um grupo de usuários podem ser selecionados como aprovadores para cada nível. Os aprovadores devem receber a função survey_reader. Você pode tornar obrigatório que todos os usuários

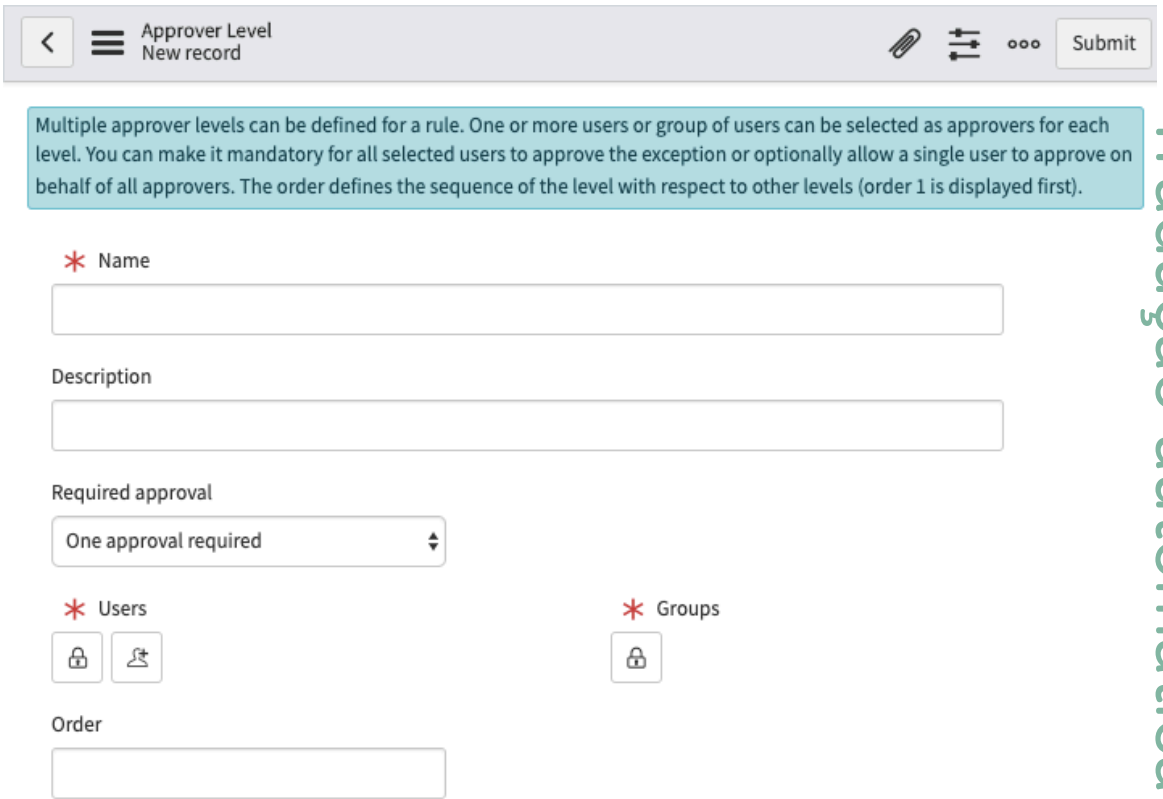
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

selecionados aprovem a exceção ou, opcionalmente, permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores.



5. Clique em **Nova**.



6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nível de aprovador

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para este nível de aprovação.
Descrição	Forneça uma breve descrição do nível de aprovação.
Aprovação obrigatória	Selecione **Uma aprovação necessária** para permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores. Selecione **Todos os usuários devem aprovar** para tornar obrigatório que todos os usuários designados aprovem a seleção.
Usuários	Selecione um ou mais usuários para atuar como aprovadores de exceção de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupos	Selecione um ou mais grupos para atuar como aprovadores de exceção de política. **Nota:** Os usuários que pertencem ao grupo devem ter a função de usuário de negócios GRC (sn_grc.business_user).
Ordem	Selecione a ordem para determinar a sequência de níveis usados em relação a outros níveis (ou seja, a ordem 1 é exibida primeiro).

7. Clique em **Enviar**.
   Se você selecionou **Aprovações de gatilho automático** , os aprovadores designados são notificados de que suas aprovações são necessárias. Como alternativa, os aprovadores são notificados quando o gerente de conformidade clica em **Enviar para aprovação** botão.

Defina exceções e extensões de política com o Configurador de aprovação do GRC

Se você for um gerente de conformidade, poderá definir as exceções e extensões de política para aprovação granular e multinível trabalho Usando o Configurador de aprovação do GRC. O Configurador de aprovação do GRC é uma ferramenta no Governança, risco e conformidade aplicação.

Visão geral do configurador de aprovação do GRC

Uma exceção de política é uma autorização formal e temporária para se desviar de uma política ou procedimento padrão, normalmente por um motivo comercial definido ou em resposta a um problema. Uma extensão de política é uma solicitação para prolongar a duração de uma exceção de política existente, exigindo uma reavaliação da situação e, potencialmente, outra aprovação. Ambos os processos Pode ser tratado usando o Configurador de aprovação do GRC.

O Configurador de aprovação do GRC permite que você defina as regras de aprovação para exceções e extensões, atribua aprovações a usuários ou grupos designados e implemente fluxos de aprovação multinível. As solicitações de exceção e extensão são roteadas automaticamente com base nas regras e nos dados configurados no registro, e os aprovadores podem aprovar ou rejeitar extensões diretamente em seu espaço.

Benefícios de usar o Configurador de aprovação do GRC para exceções e extensões de política

O Configurador de aprovação do GRC fornece os seguintes benefícios para gerenciar exceções e extensões de política:

- Processos de aprovação personalizados: Crie regras de aprovação personalizadas baseadas em condições específicas, como o tipo de exceção, a função do solicitante ou o domínio da política. Este processo ajuda a controlar o fluxo de trabalho de aprovação e verificar se cada solicitação é avaliada adequadamente.
- Aprovações multinível: Configure um fluxo de trabalho que contém níveis de aprovação sequencial para permitir uma revisão e responsabilidade completas. O fluxo de trabalho pode incluir várias partes interessadas, como gerentes de conformidade, especialistas no assunto (SMEs) e aprovadores designados.
- Aprovações dinâmicas baseadas em regras: Configure regras de aprovação multinível baseadas em condições dinâmicas. Por exemplo, um fluxo de trabalho de aprovação pode ser enviado para usuários ou grupos selecionados em campos no registro de origem ou pode ser atribuído a usuários ou grupos selecionados manualmente. Você também pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurar se apenas uma aprovação ou todas as aprovações são necessárias em cada nível.

- Roteamento automatizado: Automat e solicitações de exceção e extensão diretas para os aprovadores relevantes com base nas regras configuradas. O roteamento automatizado reduz o esforço manual e minimiza os atrasos.
- Integração do espaço: Permita que seus aprovadores revisem e ajam nas solicitações diretamente no espaço para que você possa ajudar a manter uma trilha de auditoria clara e melhorar e eficiência operacional.

Fluxo de trabalho para aprovações de exceção de política

O processo de aprovação de exceção de política consiste nos seguintes estados:

- Novo: Quando uma exceção de política é criada, ela entra no estado Novo.

  Nesta fase, as aprovações de verificação são acionadas para validar se a solicitação de exceção é legítima. Essas aprovações são criadas usando o modelo Configuração de verificação.

- Analisar: Depois que a verificação é concluída e aprovada (com base na regra de verificação), a solicitação passa para o estado Analisar.

  Neste estado, um gerente de conformidade avalia a solicitação. Se informações adicionais específicas do domínio forem necessárias, eles poderão movê-las para o estado Revisão para análise posterior ou solicitar entrada de um SME.

- Revisão: Neste estado, a solicitação é revisada em detalhes pelo SME para validação técnica.

- Aguardando aprovação: Depois que a entrada do SME é coletada, a solicitação entra no estado Aguardando aprovação para coletar as aprovações finais dos aprovadores designados (com base nas regras de configuração de aprovação final).

- Aprovado: Após a aprovação final, a exceção de política é marcada como aprovada e se torna ativa.

- Encerrado: Quando a exceção não é mais necessária, ela é movida para o estado Encerrado.

Fluxo de trabalho para aprovações de extensão de política

Você pode estender extensões aprovadas por meio de um processo de aprovação semelhante. As solicitações de extensão são roteadas usando o mesmo Configurador de aprovação do GRC. Você pode configurar vários aprovadores ou grupos para aprovar ou rejeitar solicitações de extensão.

Funções necessárias para configurar exceções e extensões de política

Para configurar exceções e extensões de política, você deve ter as seguintes funções:

- sn_compliance.manager para criar regras de aprovação.
- sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite para exibir registros de exceção e extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar exceções e extensões de política

Depois de ter as funções necessárias, você pode configurar as exceções e extensões de política usando o Configurador de aprovação:

- Na página Propriedades de política e conformidade, habilite o Configurador de aprovação do GRC. Para obter mais informações, consulte Habilite o Configurador de aprovação do GRC.
- Configure as regras de aprovação para exceções e extensões de política. Para obter mais informações, consulte Defina as regras de exceção e extensão da política.

Habilite o Configurador de aprovação do GRC

Habilite o Configurador de aprovação do GRC para que você possa gerenciar exceções e extensões de política com fluxos de aprovação granulares e multinível.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Propriedades**.
2. Localize **Habilite o Configurador de aprovação do GRC em vez de regras legadas e de verificação para exceção de política** e selecione **Sim** .
3. Selecione **Save** (Salvar).

Defina as regras de exceção e extensão da política

Configure regras de aprovação granulares para exceções e extensões de política usando o Configurador de aprovação do GRC.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager para criar a exceção de política e as regras de extensão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de aprovação**.
   O Configurador de aprovação do GRC é enviado com modelos padrão para verificação, aprovação final e extensão. A prioridade é definida para cada um deles. Por padrão, a configuração de verificação é definida com Prioridade 1, a configuração de aprovação é definida como Prioridade 2 e a configuração de aprovação de extensão é definida como Prioridade 3.
2. Selecione o modelo de configuração desejado.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome desta configuração.
Ativo	Opção para habilitar a configuração.
Aplica-se a	Verifique se o **Exceção de política (sn_compliance_policy_exception)** a opção está selecionada.
Domínio	Grupo funcional ou função que deve ser associado ao fluxo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição do filtro	Condições de filtro para definir quando a configuração deve ser ativada. Os valores disponíveis são obtidos da tabela Exceção de política. Você deve definir as condições Estado e Subestado. Use operadores lógicos, como AND ou OR, para criar conjuntos de condições complexos.

4. Adicione níveis de aprovação à configuração selecionando **Novo** Na tabela Níveis de aprovação.
   a. Forneça um nome.
   b. Atribua um nível.
   c. Selecione **Enviar**.
   Você pode adicionar vários níveis para a configuração. Cada nível pode ter sua própria regra, usuários ou grupos atribuídos e condições de acionamento.
5. Selecione o nível de aprovação que você criou e selecione **Novo** para adicionar a regra ao nível de aprovação.
   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de regra

Campo	Descrição
Nome	Nome desta regra.
Descrição	Descrição da regra.
Origem	. tabela ource para avaliação de regra.
Condição adicional	Opção para refinar a tabela de origem aplicando filtros adicionais.
Consulta usando campo	Campo no registro de origem para consultar as condições de aprovação correspondentes.
Tipo de aprovação	Opções de tipo de aprovação: ▪ **Aprovadores específicos** : Selecione usuários individuais, grupos ou ambos como aprovadores diretamente. Esta opção permite atribuir aprovadores manualmente sem depender de lógica dinâmica ou baseada em origem. ▪ **Aprovador da origem** : Selecione aprovadores baseados em valores da tabela de origem. Você pode selecionar um campo de usuário, um campo de grupo ou ambos para determinar os aprovadores dinamicamente a partir do registro de origem. ▪ **Aprovadores dinâmicos** : Defina aprovadores dinamicamente usando a origem. Aplique condições dinâmicas estáticas ou avançadas para filtrar aprovadores. Você pode selecionar um campo de usuário, campo de grupo ou ambos para determinar quem deve aprovar. ▪ **Aprovadores com script** : Use um script para determinar os aprovadores programaticamente. O script deve preencher as variáveis Usuários e Grupos.
Exigência de	Opções de aprovação: Selecione **Todos** para tornar obrigatório que todos os usuários selecionados aprovem a exceção. Selecione **Qualquer um** para permitir que um único usuário aprove em nome de todos os aprovadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
aprovação de	

b. Selecione **Enviar**.

Defina regras de aprovação de extensão de política

Habilite o Configurador de aprovação do GRC na página Propriedades de política e conformidade para permitir vários aprovadores para aprovações de extensão de política, substituindo o aprovador padrão único (Gerente de conformidade).

Para melhorar a flexibilidade nas aprovações de extensão de política, habilite **Configurador de aprovação do GRC** em **Propriedades de política e conformidade** página. Esta configuração permite que vários aprovadores sejam designados, superando assim a restrição anterior de depender de um único aprovador padrão, ou seja, o gerente de conformidade.

Para obter mais informações, consulte Defina exceções e extensões de política com o Configurador de aprovação do GRC.

Para habilitar o Configurador de aprovação do GRC, consulte Habilite o Configurador de aprovação do GRC.

Para configurar as regras de aprovação de extensão de política, consulte Defina as regras de exceção e extensão da política.

Usar Gestão de políticas e conformidade

Você pode usar os recursos e capacidades do Gestão de políticas e conformidade a aplicação pode ser uma plataforma centralizada para criar políticas, objetivos de controle e controles e mapeá-los para regulamentações e diretrizes do setor.

IU clássica para Gestão de políticas e conformidade

Você pode continuar usando o ambiente Clássico para executar tudo Gestão de políticas e conformidade atividades.

Como gerente de conformidade ou usuário de conformidade com funções específicas que você pode executar Gestão de políticas e conformidade tarefas relacionadas, como gerenciar objetivos de controle, políticas, exceções e extensões de política, problemas e outros.

Gerencie objetivos e políticas de controle

O módulo Políticas e procedimentos contém informações gerais e detalhadas relacionadas a aprovações de políticas, políticas e objetivos de controle.

Visão geral de políticas e procedimentos

Visão geral de políticas e procedimentos está contido em **Políticas e procedimentos** e fornece uma visão executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade para que as áreas de preocupação possam ser identificadas rapidamente. Usuários com as funções de administrador de conformidade e gerente de conformidade exibem **Visão geral de políticas e procedimentos** .

Tradução automática

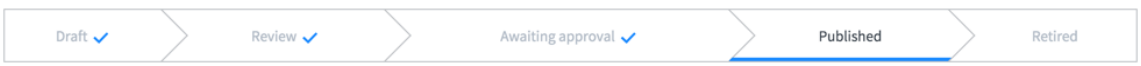
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios Visão geral de políticas e procedimentos no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Conformidade do controle	Gráfico de rosca	Exibe a conformidade geral de todos os controles no sistema.
Detalhes do controle	Gráfico de rosca	Exibe um detalhamento de controles agrupados por proprietário, categoria ou tipo.
Visão geral de controle	Gráfico de colunas	Exibe o número total de controles relacionados a cada política. O gráfico é empilhado para exibir o status geral de conformidade do controle para cada política.
Problemas de controle por política (data de abertura)	Gráfico de linhas	Exibe o número de problemas de controle abertos a cada semana, agrupados por política.
Exceções às políticas	Lista	Exibe uma lista de problemas de controle que foram encerrados com um valor de resposta Aceitar, o que significa que o problema não foi corrigido.
Total de objetivos de controle por política	Gráfico de barras	Exibe uma contagem do número geral de objetivos de controle em cada política. O gráfico é empilhado para exibir objetivos de controle por tipo.

Processo de aprovação de política

As políticas fazem parte de um processo de aprovação rigoroso que garante a conformidade e reduz a exposição a riscos. Quando uma política é publicada, ela é incorporada automaticamente no processo de aprovação. Os gerentes de conformidade definem o período de validade das políticas, garantindo que a equipe revise a política com frequência para afirmar sua validade. As políticas têm um tipo, como política, procedimento, padrão, plano, check-list, ou modelo.



estados de aprovação de política

Estado	Descrição
Rascunho	Todas as políticas começam em **Rascunho** estado. Nesta fase, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle.
Revisão	O responsável, o grupo responsável e os revisores podem modificar os objetivos de política e controle e enviá-los para o próximo estado.
Aguardando aprovação	A política é somente leitura neste estado. Transição de políticas aprovadas para **Publicado** estado. As políticas não aprovadas retornam para **Revisão** . Se nenhum aprovador for identificado no formulário de política, o estado será ignorado e a política será publicada sem uma aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados de aprovação de política

Estado	Descrição
Publicado	As políticas aprovadas são publicadas automaticamente em um artigo da base de conhecimento definido por modelo e a política permanece em um estado somente leitura. . **Válido até** o campo no formulário de política define por quanto tempo a política é válida. **Nota:** Depois que a política é publicada e quando a data Válido até na política é atingida, com base no valor de *`Number of days after reaching a policy "Valid to" date in which the expired policy will automatically move from its Published state back to a Draft/Review state`*, a política retorna para o estado Rascunho/Revisão. Por exemplo, se o valor da propriedade for 10, a política retornará para o estado de revisão 10 dias após a data Válido até ser atingida. Quando uma política atinge o final de **Revisão** e é **Aprovado** Para publicação, ele é publicado automaticamente na base de conhecimento do GRC (conforme definido em **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**. . **Modelo de artigo** o campo no formulário de política define o estilo da política publicada.
Descontinuado	Quando uma política é colocada em **Descontinuado** Seu artigo da base de conhecimento associado foi removido.

Políticas

Os gerentes de conformidade catalojam e publicam políticas internas que definem um conjunto de processos de negócios, procedimentos e/ou padrões.

Objetivos do controle

Os gerentes de conformidade catalizam os objetivos de controle e geram controles a partir desses objetivos de controle.

Nota: UCF se refere aos objetivos de controle como controles. Quando os dados do UCF são importados, os controles são importados para a tabela de objetivos de controle.

Como criar uma política

Uma política define uma prática interna que os processos devem seguir. As políticas são definidas como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

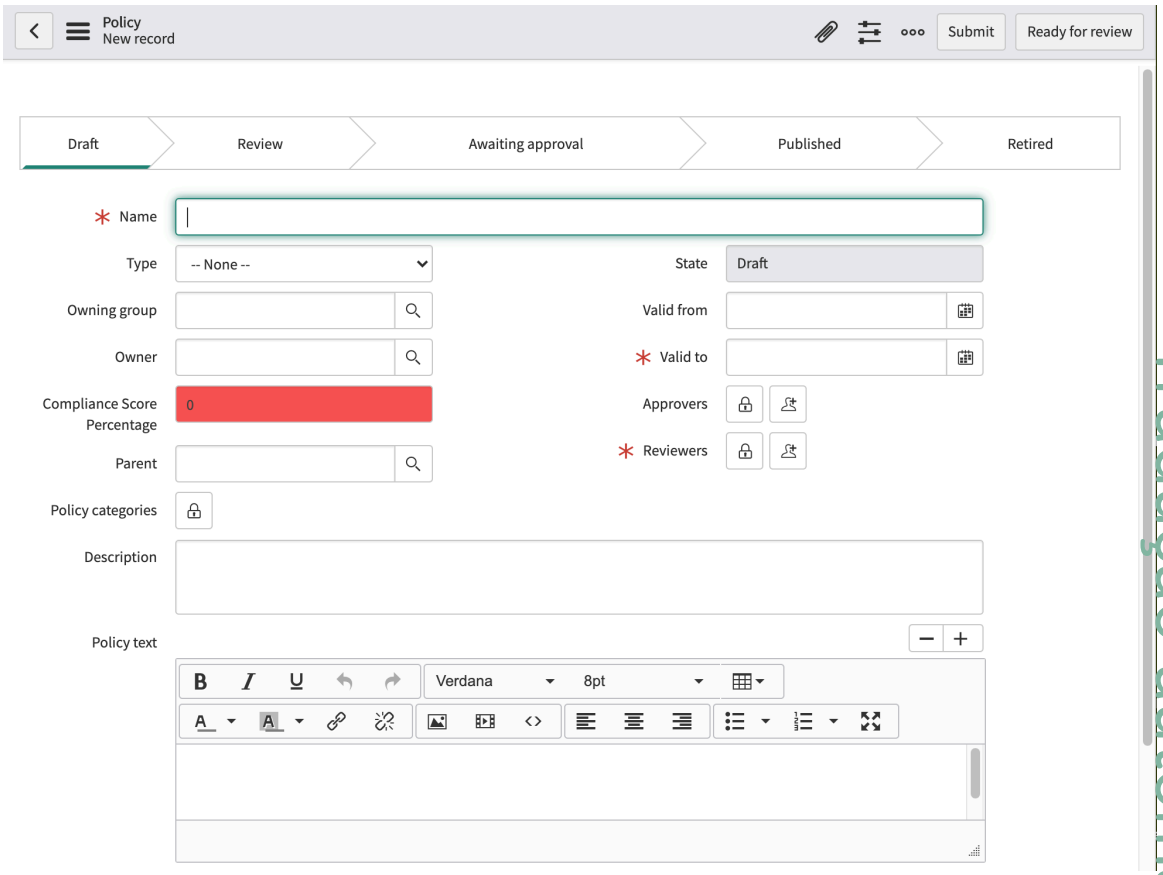
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função de usuário de conformidade (sn_compliance.user) também podem criar políticas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Política

Campo	Descrição
Nome	O nome da política.
Tipo	Lista de opções: ○ Política ○ Procedimento ○ Padrão ○ Plano ○ Check-list ○ Estrutura ○ Modelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo Responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política.
Pontuação de conformidade em porcentagem	A porcentagem de pontuação de conformidade atribuída a esta política.
Primário	A política que contém esta política. Se você criar um objetivo de controle a partir de uma política, este campo será preenchido automaticamente.
Categorias de política	Clique no ícone de cadeado e selecione uma ou mais categorias para políticas de filtragem. Por exemplo, selecione Resposta a vulnerabilidades para exibir as políticas associadas a essa aplicação.
Estado	O estado é um campo somente leitura. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle. Todos os usuários de conformidade podem clique em **Solicitar revisão** botão. Insira uma mensagem no pop-up Solicitar revisão e clique em **Solicitação** , Que define o estado como Revisão. ○ **Revisão** Neste estado, o proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar os objetivos de política e controle. O responsável, o grupo responsável e os revisores clicam **Aprovação da solicitação** , Iniciando o fluxo de trabalho enviando aprovações para os usuários na lista Aprovadores. O responsável, o grupo responsável e os revisores movem a política de volta para Rascunho clicando em **De volta ao rascunho** , também. ○ **Aguardando aprovação** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os aprovadores podem aprovar a política atualizando o estado de aprovação no **Aprovações** Lista relacionada no formulário de política ou exibindo **Minhas aprovações** . Se a política for aprovada, a política irá para **Publicado** estado. Caso contrário, ele retornará para **Revisão** estado. ○ **Publicado** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os administradores podem clicar **Descontinuar** que define o estado da política como **Descontinuado** ○ **Descontinuado** Neste estado, a política é somente leitura para todos.
Válida de	Especifica a data e a hora em que a política entra em vigor.
Válida até	Especifica a data e a hora até as quais a política permanece válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por padrão, quando uma política expira, ela não aciona automaticamente um novo processo de aprovação. Em vez disso, ele permanece em **Publicado** estado até o número especificado de dias (configurado em **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**) aprovados. Após esse período, a política faz a transição para **Revisão** estado (se os revisores forem atribuídos) ou **Rascunho** estado (se nenhum revisores for atribuído). O campo que especifica o número de dias é rotulado: **Número de dias após atingir a data "Válido até" da política em que a política expirada será movida automaticamente do estado Publicado de volta para o estado Rascunho/Revisão** .
Aprovadores	Os usuários que você deseja incluir no processo de aprovação.
Revisores	Selecione os usuários que você deseja incluir no processo de revisão.
Descrição	Uma descrição geral da política.
Texto de política	Uma descrição detalhada da política.
Base de Conhecimento	
Base de conhecimento	O artigo da base de conhecimento relacionado a esta política.
Artigo da base de conhecimento	O número do artigo da base de conhecimento e o link em que a política é publicada.
Modelo de artigo	O modelo de artigo a ser usado para a publicação desta política.
Configuração de confirmação	
Público	Selecione o público padrão responsável por confirmar esta política.
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado para adicionar o URL de todos os materiais de referência necessários, como certificação ou materiais de treinamento.
Permitir que os usuários recusem a política	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de recusar confirmações de política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de solicitar exceções para confirmações de política.
Configurar exceções	
Duração máxima	Insira o número máximo de dias para os quais uma exceção de política pode ser solicitada para uma determinada política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
da exceção (dias)	

4. Continue com uma das seguintes opções.
   - Para salvar e enviar a política, clique em **Enviar** .
   - Para marcar a política como pronta para revisão, clique em **Solicitar revisão** .

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Aprovar e publicar uma política

Quando uma política é aprovada, ela é publicada automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user ou sn_compliance.manager

Nota: Para obter mais informações:

- Sobre uma política, consulte Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade.
- Sobre a aplicação GRC, consulte Governança, risco e conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Versão 11.0.2 do GRC: Gestão de políticas e conformidade, um novo artigo da base de conhecimento substitui a versão anterior sempre que você fazia mudanças em uma política. A partir da versão 11,0.2, quando você aprova novamente uma política, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada e listada em **Versões da política** , junto com um histórico de versões anteriores.

Este recurso requer que você instale e ative manualmente o plug-in Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. Revise os detalhes da política.
4. Clique em **Aprovação da solicitação** botão.

   Os revisores não podem solicitar aprovação para uma política. Para solicitar aprovação, o responsável pela política deve ter pelo menos **sn_compliance.user** função, que é a função mínima necessária. Usuários com **sn_compliance.manager** a função também pode solicitar aprovação.

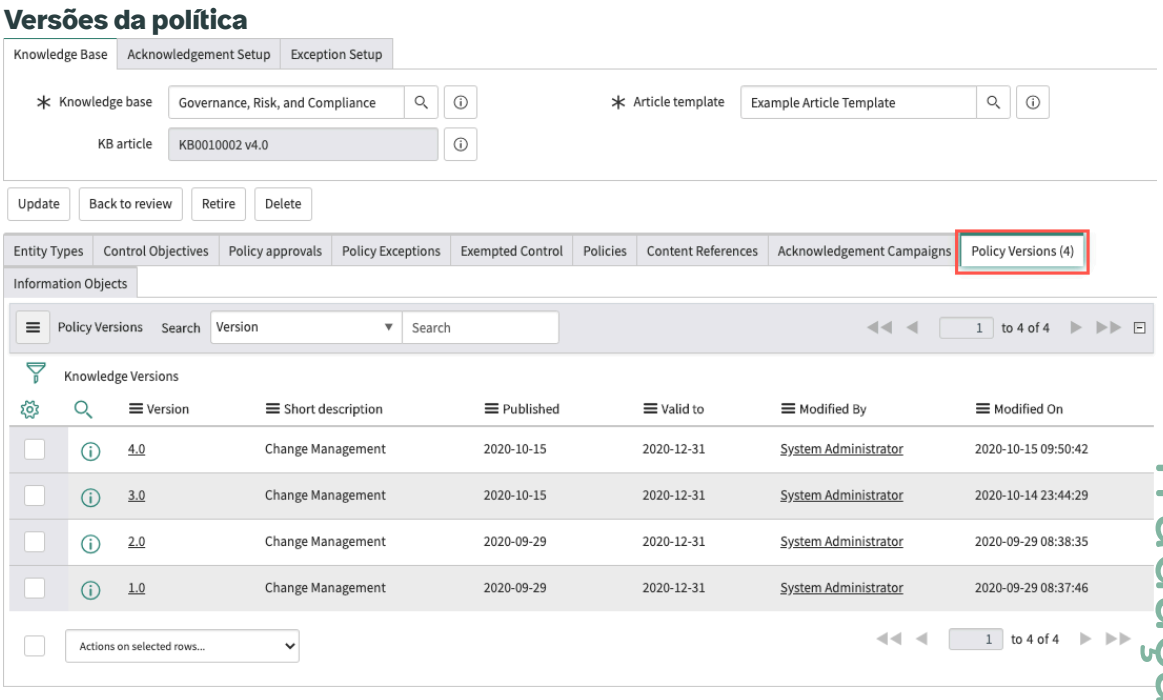
   Depois que a aprovação é concedida, a política é publicada e um artigo da base de conhecimento (KB) é criado automaticamente com os detalhes da política.

5. Sempre que precisar fazer mudanças na política, você pode clique em **Editar política** e insira uma mensagem no pop-up e clique em **Aprovação da solicitação** . Adicione um comentário no pop-up. Quando a aprovação é concedida, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Conforme descrito acima, se você ativou o plug-in Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer], uma nova versão do artigo da base de conhecimento será criada e listada em **Versões da política** , junto com um histórico de versões anteriores, conforme mostrado abaixo.



Portanto, se você criar links para esta política no Portal de serviços ou em outro lugar, a versão mais recente do artigo da base de conhecimento será sempre exibida.

Confirmar uma política

Depois que uma política é publicada, você pode criar uma campanha de confirmação para definir um grupo de seus funcionários que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Quando a campanha tiver sido definida, você poderá enviar a solicitação para o público.

Configure uma campanha de confirmação de política

Uma campanha de política é o registro usado para se preparar para uma solicitação de confirmação de política. Ele define o público que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Uma campanha de política será solicitada somente se o usuário de conformidade decidir que é necessária.

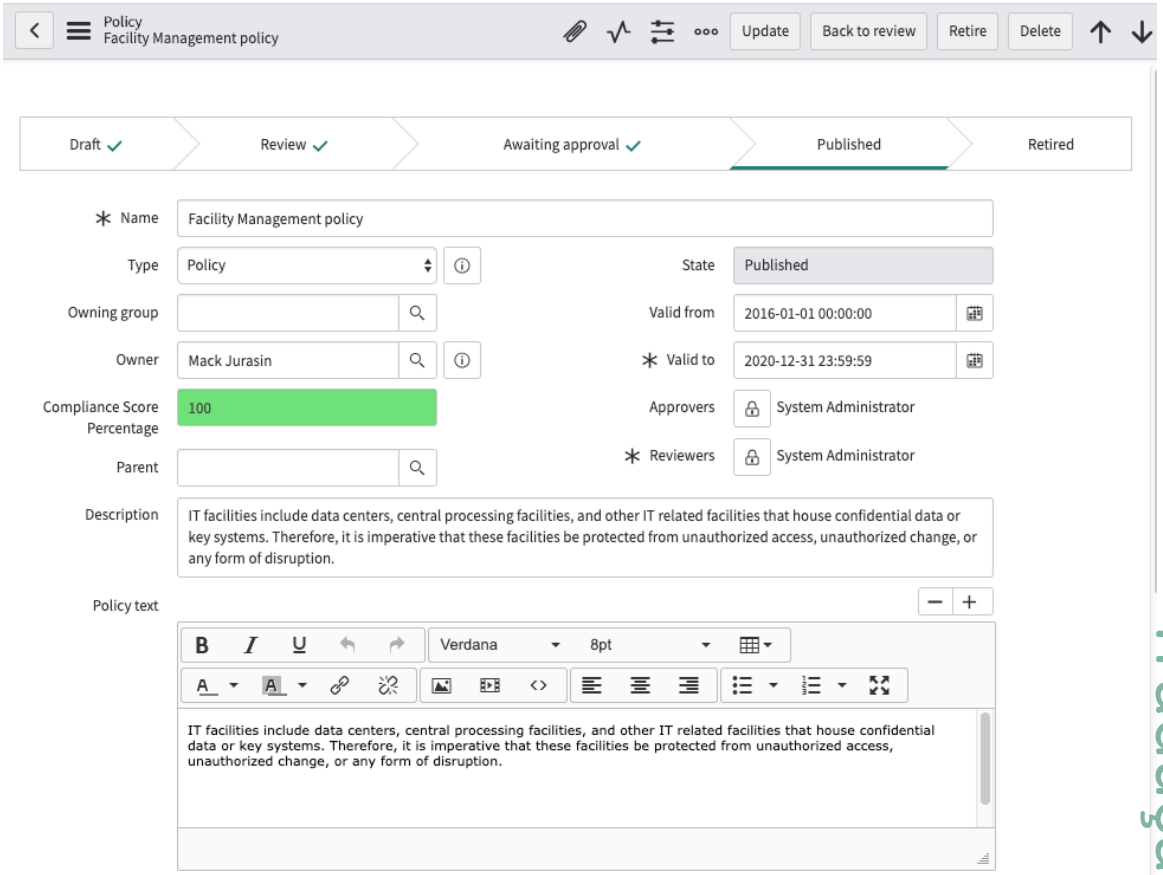
Antes de Iniciar
Função necessária: Usuário de conformidade

Procedimento

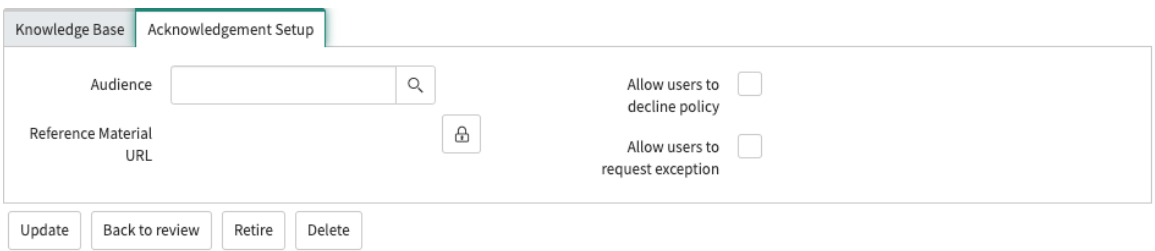
1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de Política no **Publicado** estado que você deseja confirmar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Role para baixo e clique em **Configuração de confirmação** lista relacionada.



4. No formulário, preencha os campos.

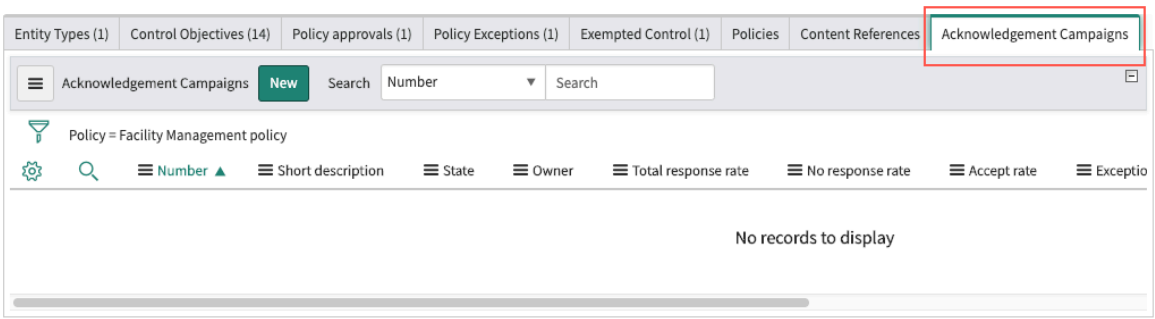
Campo	Descrição
Público	Selecione os funcionários responsáveis por confirmar a política. Você define o público usando Módulo de público .
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado e adicione um URL aos materiais de referência da política que o público pode revisar. Após concluir sua entrada, clique no ícone de cadeado novamente.
Permitir que os usuários recusem a política	Selecione se você quiser que os membros do público possam recusar a política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Selecione se você deseja que os membros do público possam fazê-lo solicite uma exceção de política .

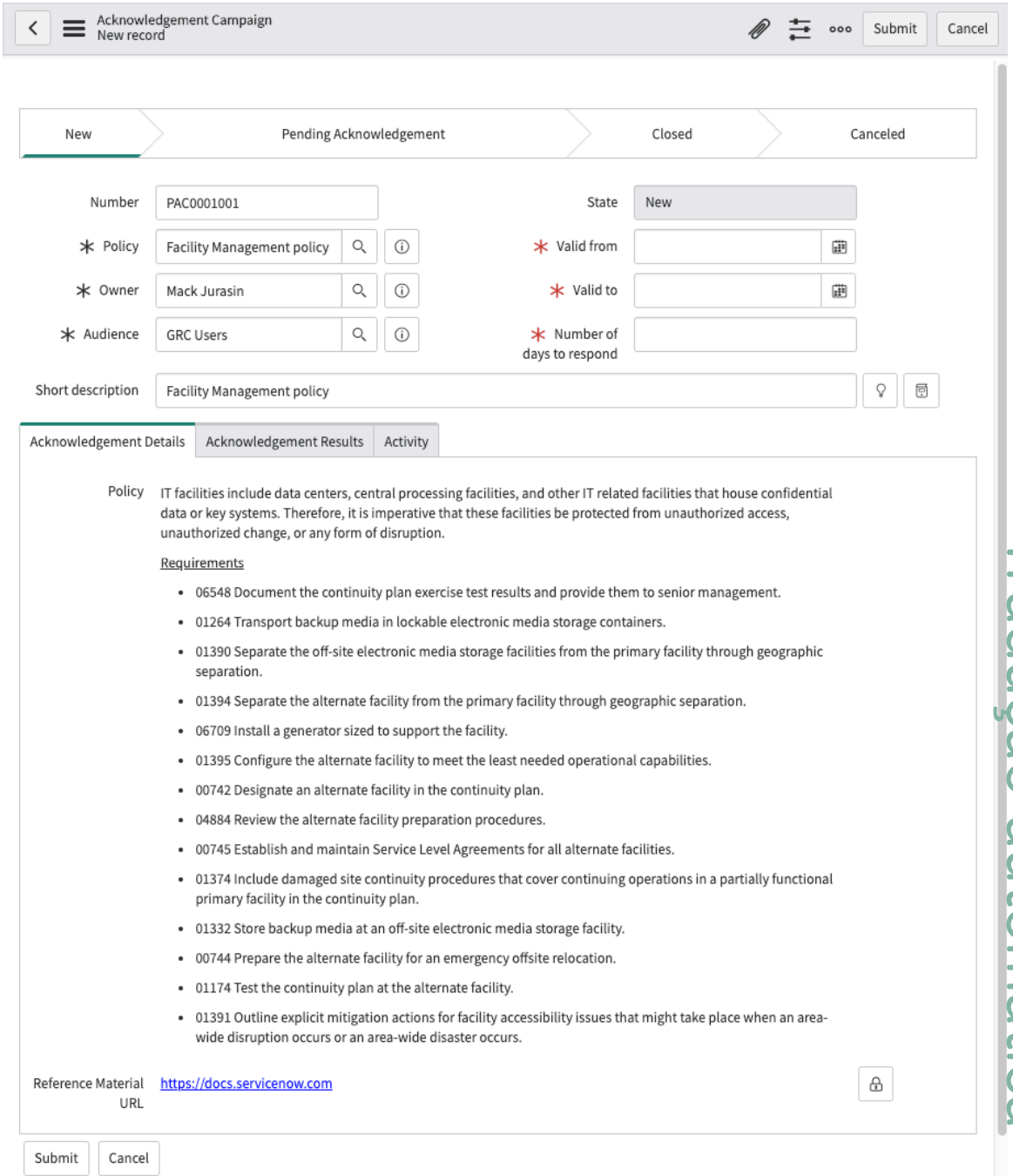
5. Salve o registro.
6. Role para baixo e clique em **Campanhas de confirmação** lista relacionada.



7. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Nota: Observe que a maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da política.

8. No formulário, preencha os campos.

Nota: Somente as descrições do campo que não foram descritas anteriormente são fornecidas aqui.

Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	O estado atual da campanha de confirmação. O estado padrão é Novo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Válido de/para	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início do **Válido de** data até o final de **Válido até** data. **Nota:** . **Válido de** a data não pode ser anterior à data atual. . **Válido até** a data não pode ser posterior a. **Válido até** data definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias em que os membros do público precisam responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Detalhes da confirmação guia	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

9. Clique em **Enviar**.
   A solicitação de confirmação agora está pronta para você enviar para o público definido.

Crie um público

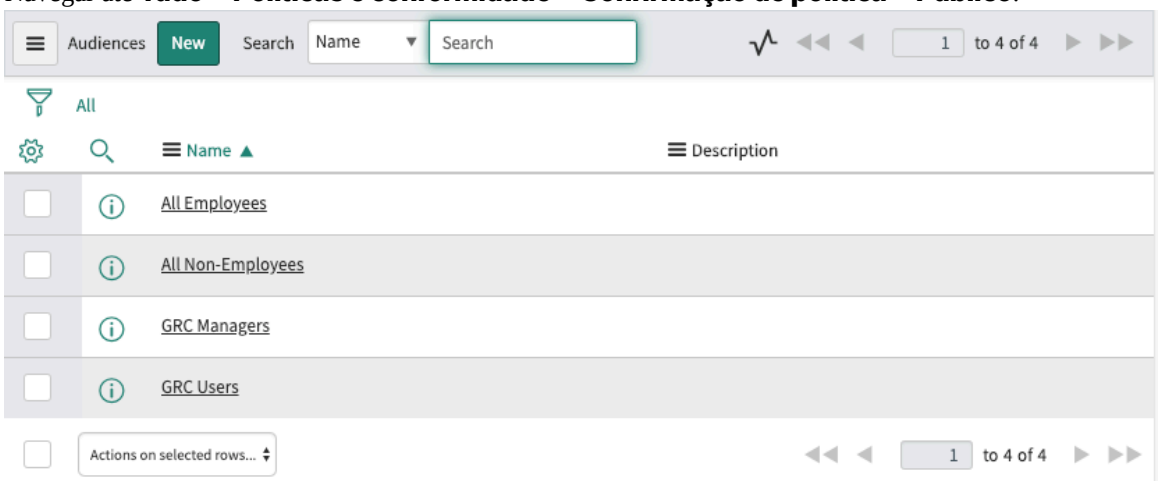
Ao configurar uma solicitação de confirmação de política, você deve identificar um público responsável por fornecer a confirmação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

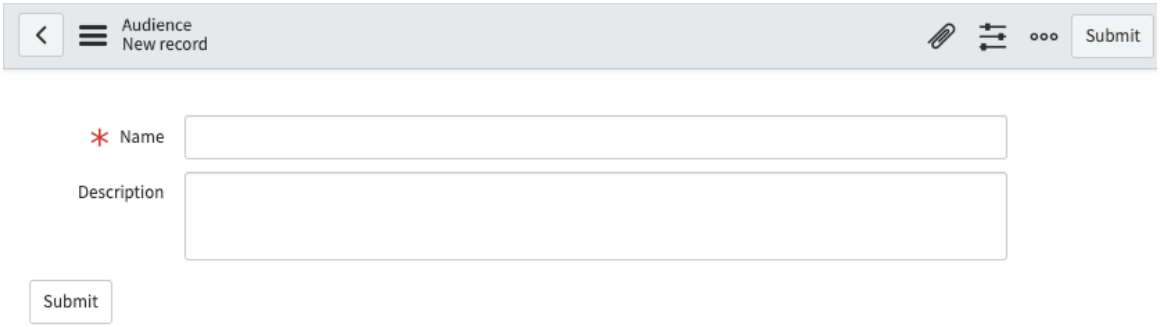
1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Público**.



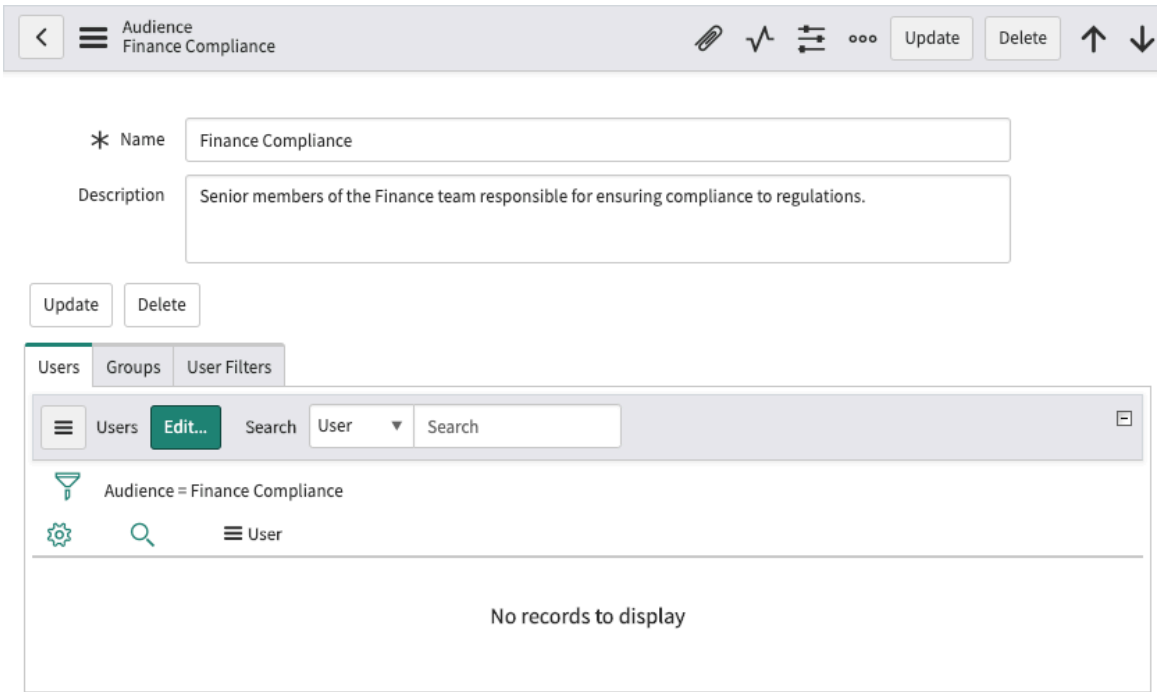
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Insira um nome e uma descrição para o novo público e salve o registro.
4. Guias adicionais são exibidas.



5. Use as três guias para identificar membros deste público.

Opção	Descrição
Usuários	Clique em **Editar** e adicionar um ou mais usuários individuais ao público.
Grupos	Clique em **Editar** e adicionar um ou mais grupos predefinidos de usuários ao público.
Filtros de usuário	Clique em **Novo** para definir um novo filtro para inclusão de membro do público. Clique em **Editar** para modificar um filtro de usuário existente. Você pode salvar filtros para uso futuro.

6. Quando o público tiver sido definido, você poderá adicionar usuários, grupos ou filtros de usuário a um solicitação de confirmação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma solicitação de confirmação

Depois de criar uma campanha de confirmação, você pode enviar a solicitação de confirmação para o público definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Minhas campanhas de confirmação**.
2. Abra o registro de Campanha de confirmação de política (PAC) que você deseja enviar para o público definido.
3. Certifique-se de ter configurado e salvo a confirmação na lista relacionada Configuração de confirmação.
4. Clique em **Campanhas de confirmação** lista relacionada.
5. Clique em **Nova**.

   Nota: A maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da política.

6. No formulário, preencha os campos.

   Nota: Somente as descrições do campo que não foram descritas anteriormente são fornecidas aqui.

   Formulário Campanha de confirmação

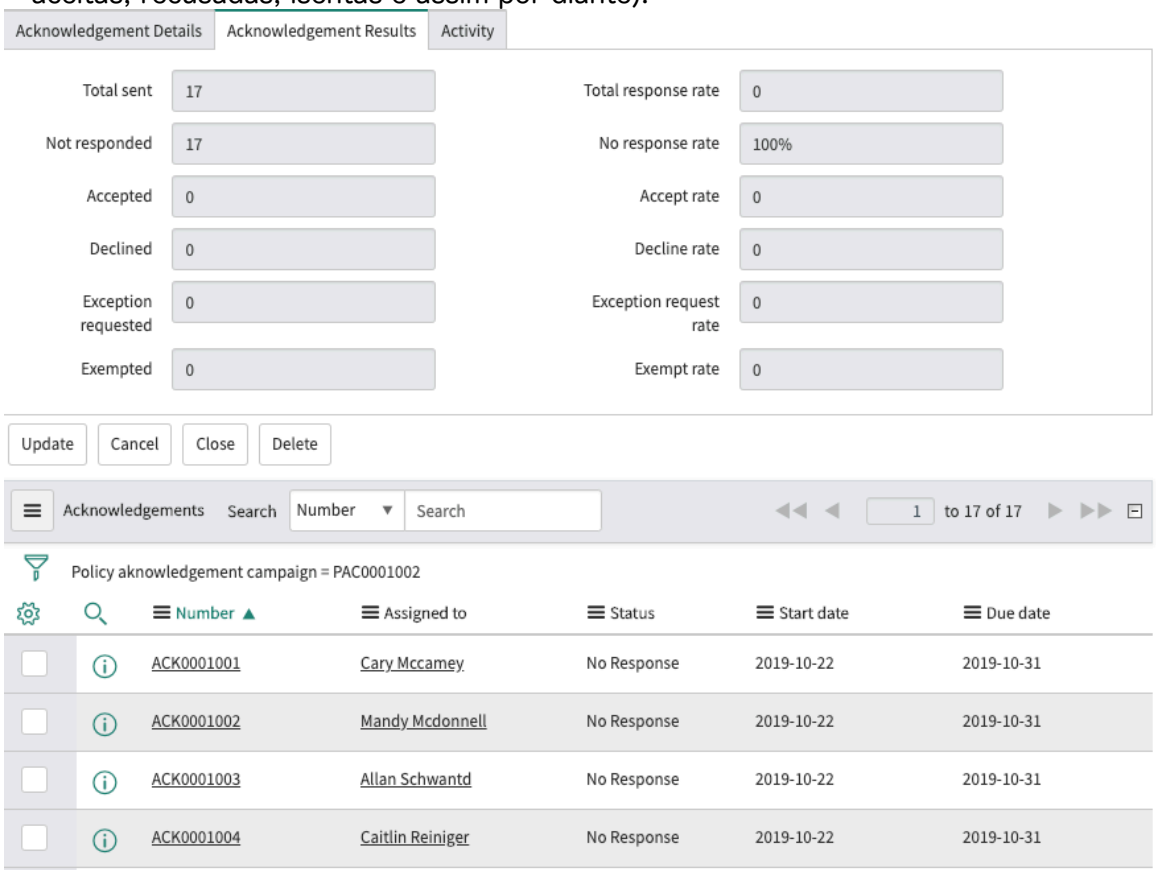
Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	
Válido de/para	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início do **Válido de** data até o final de **Válido até** data. **Nota:** . **Válido até** a data não pode ser posterior a. **Válido até** data definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias em que os membros do público precisam responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Detalhes da confirmação guia	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

7. Clique em **Enviar**.
   . **Confirmação da solicitação** aparece.
8. Clique em **Confirmação da solicitação** .
9. Observe que ocorrem as seguintes mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado da campanha de confirmação muda para **Confirmação pendente** .
- Registros de confirmação (ACK) para cada membro do público aparecem na parte inferior da tela.
- . **Resultados da confirmação** mostra o andamento do processo de confirmação. Ou seja, ele relata o número total de confirmações enviadas e mantém uma contagem contínua do número e dos tipos de respostas recebidas (por exemplo, número de aceitas, recusadas, isentas e assim por diante).

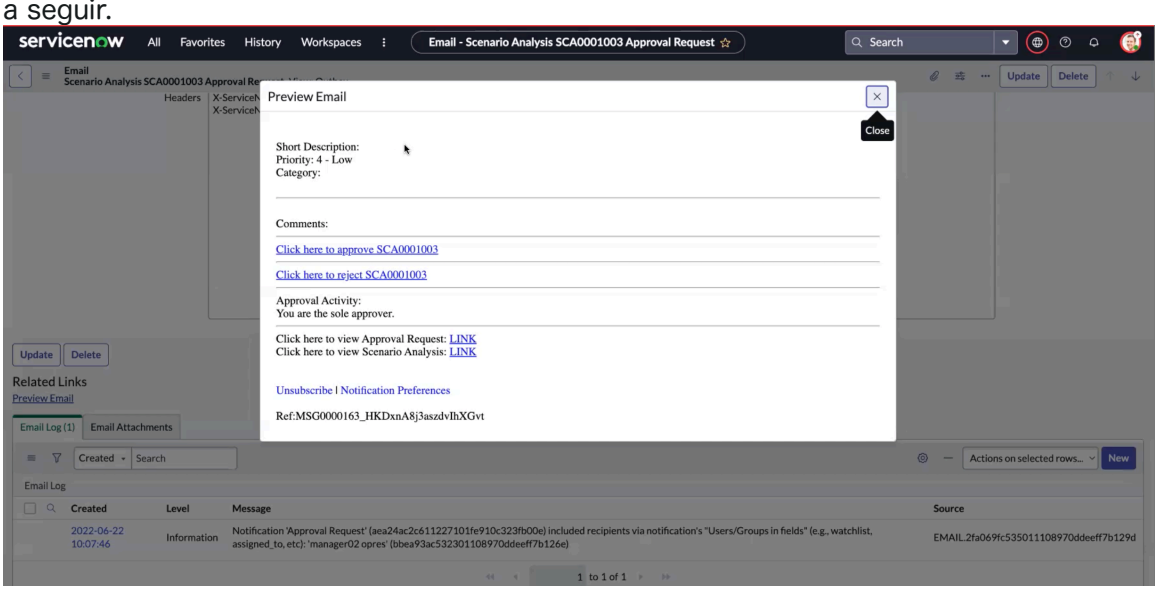


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Atividade** mostra as atividades de confirmação conforme elas acontecem. O usuário de conformidade pode clicar na caixa de seleção Anotações de trabalho e publicar anotações de trabalho para rastrear mudanças. A caixa Comentários adicionais pode ser usada para se comunicar com o público.

Cada membro do público recebe uma notificação por e-mail semelhante ao exemplo a seguir.



10. Ao passar o período de confirmação, você pode monitorar o andamento das respostas navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações pendentes**.
11. Você também pode identificar todos os membros do público que excederam o cronograma de confirmação navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações atrasadas**.

Responder a uma solicitação de confirmação

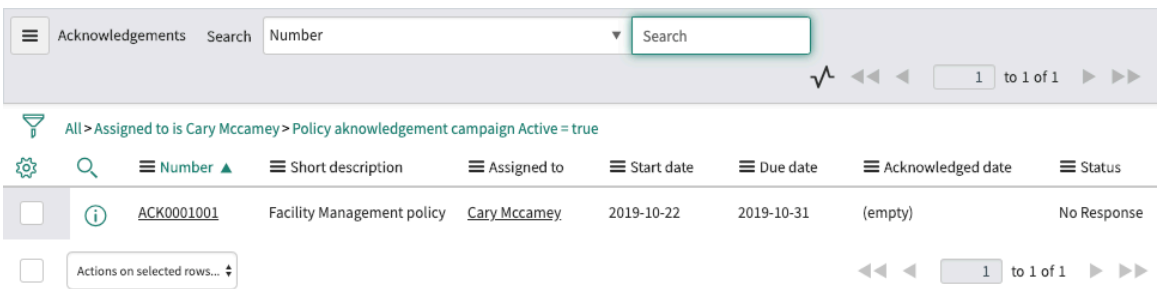
Depois de ser identificado como membro de um público para fornecer uma confirmação de política, você deve abrir e revisar o registro e reconhecê-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Procedimento

1. Depois de receber uma notificação de que você precisa confirmar uma política, navegue até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Minhas confirmações**.



2. Para fornecer a confirmação, abra o registro e execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As opções disponíveis dependem de como a solicitação de confirmação foi configurada.

As opções disponíveis dependem de como a solicitação de confirmação foi configurada.

- O status padrão da confirmação da política é **Novo** .
- A confirmação da política está definida como **Confirmação pendente** se:
  - a confirmação da política atingiu a hora definida como **Frequência** .
  - A confirmação da política atingiu a data Válido De, se for a confirmação ad hoc
  - você clica em **Confirmação pendente** botão para mover seu estado manualmente.
- A confirmação da política estará no estado Encerrado, se:
  - você o move manualmente para **Encerrado** estado
  - ele atinge **Válido até** data
- O estado é movido para **Cancelar** se:
  - você clica manualmente **Cancelar** botão
  - A exceção de política é rejeitada, a confirmação é redefinida como Cancelar

As seguintes opções estão disponíveis quando a instância de confirmação de política está definida como estados diferentes:

Aceitar

Se a política estiver em conformidade, clique em **Aceitar** .

Recusar

Se a política não estiver em conformidade e a solicitação estiver configurada de forma que você tenha permissão para recusar a solicitação, clique em **Recusar** .

Solicitar exceção

Se, por qualquer motivo, você não quiser responder e a solicitação estiver configurada de forma que você possa recusar, clique em **Exceção de solicitação** .

Trabalhe com confirmações usando o Portal de serviços

Depois de receber uma solicitação para fornecer confirmação para uma política, você tem a opção de trabalhar com a solicitação no ServiceNow AI Platform ou você pode executar suas ações no ServiceNow Portal de serviços.

Antes de Iniciar

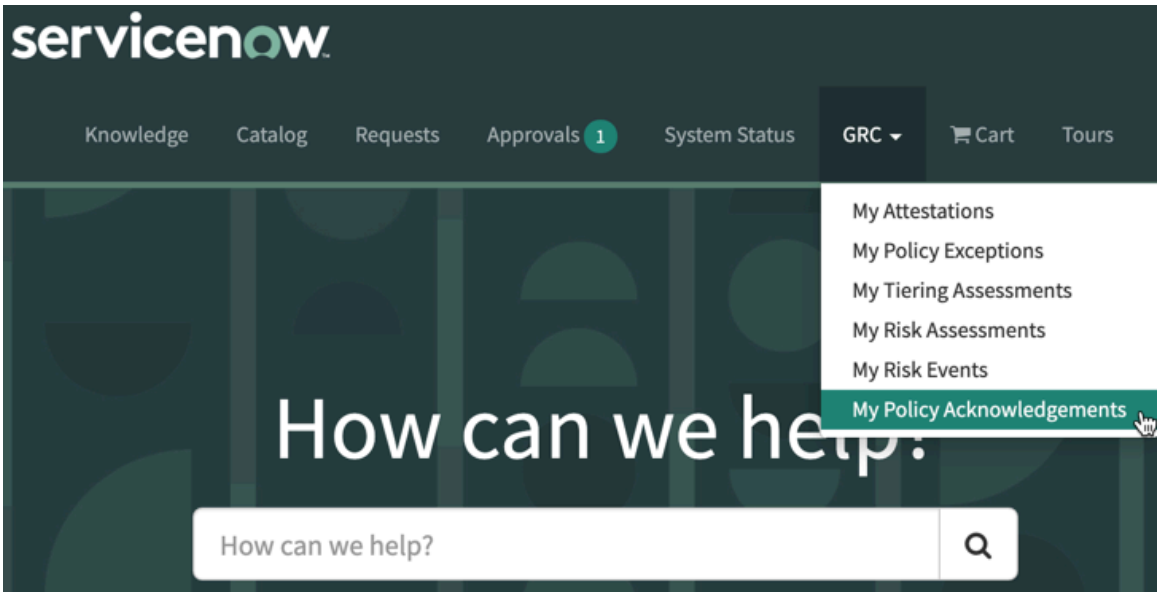
Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite , sn_grc_emp_user.grc_employee

Procedimento

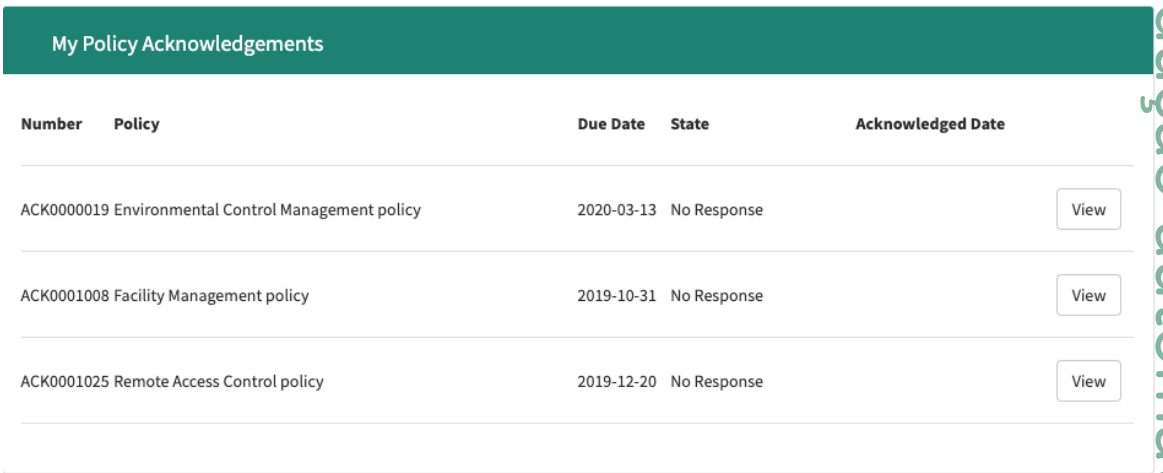
1. Navegue até ServiceNow Portal de serviços.
2. Na barra de cabeçalho, navegue até **GRC** > **Minhas Confirmações de política**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



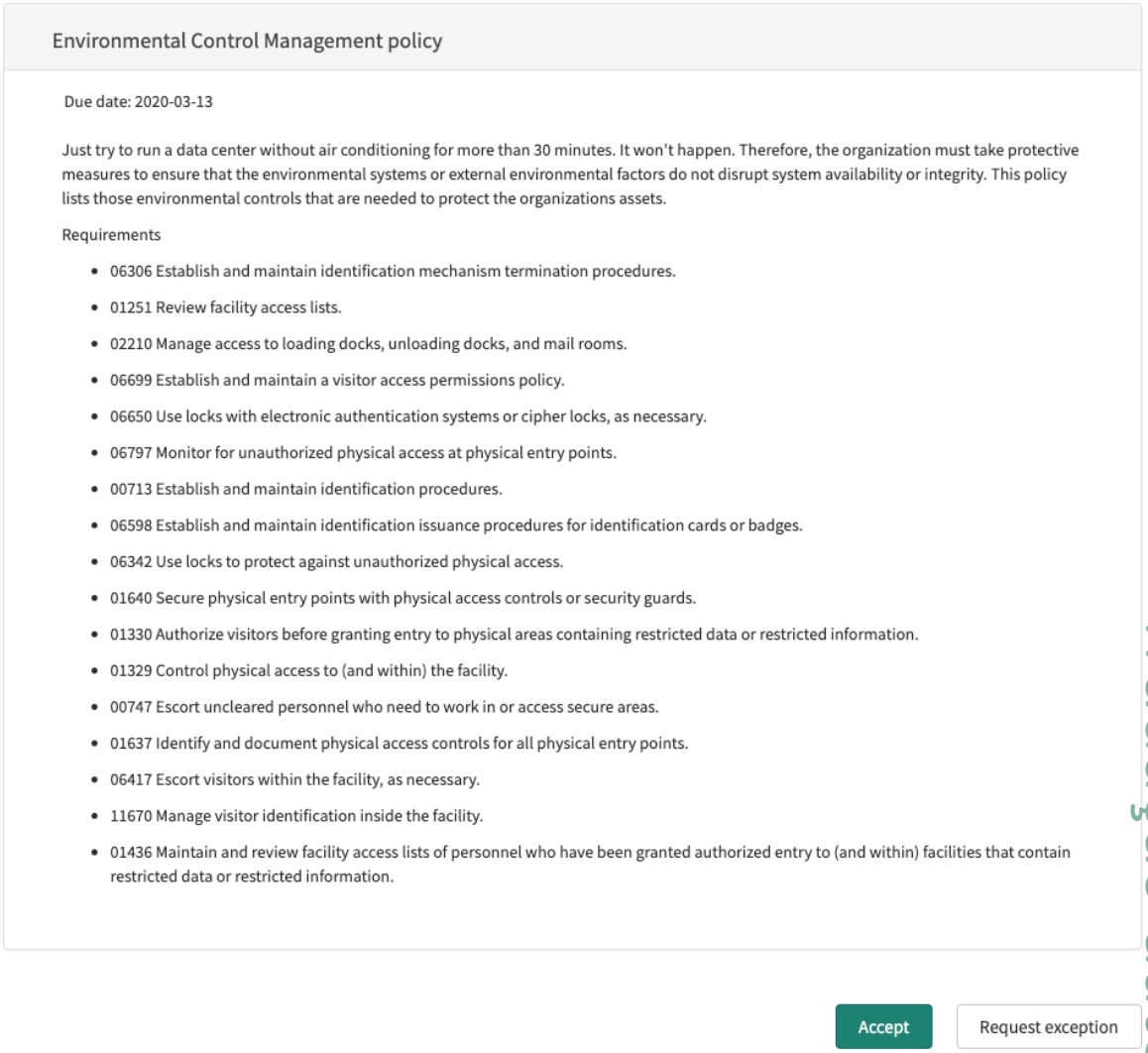
Todas as solicitações de confirmação de política pendentes atribuídas a você são exibidas.



3. Para exibir detalhes da solicitação, clique em **Exibir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: As ações que você pode executar na confirmação da política dependem de como a campanha de confirmação foi configurada, da seguinte forma.

Opção	Descrição
Se a política estiver em conformidade	Clique em **Aceitar** .
Se a política não estiver em conformidade e você tiver permissão para recusar a solicitação	Clique em **Recusar** .
Se você não quiser responder e quiser recusar	Clique em **Exceção de solicitação** .

Descontinuar uma política

Descontinuar uma política faz parte do processo de gestão de políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma política pode ser descontinuada a qualquer momento depois de ser aprovada e publicada na base de conhecimento. Se a apólice tiver revisores, um mês antes da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

descontinuação da apólice, ela será movida para o estado Revisão. Se não houver revisores para a política, ela será movida para o estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas**.
2. Abra o registro de Política.
3. No canto superior direito, clique em **Descontinuar** .
   Esta opção está disponível somente para políticas no estado Publicado.

Crie um GRC modelo de artigo

Os gerentes de política e conformidade podem criar modelos para publicação de artigos de política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.developer

Procedimento

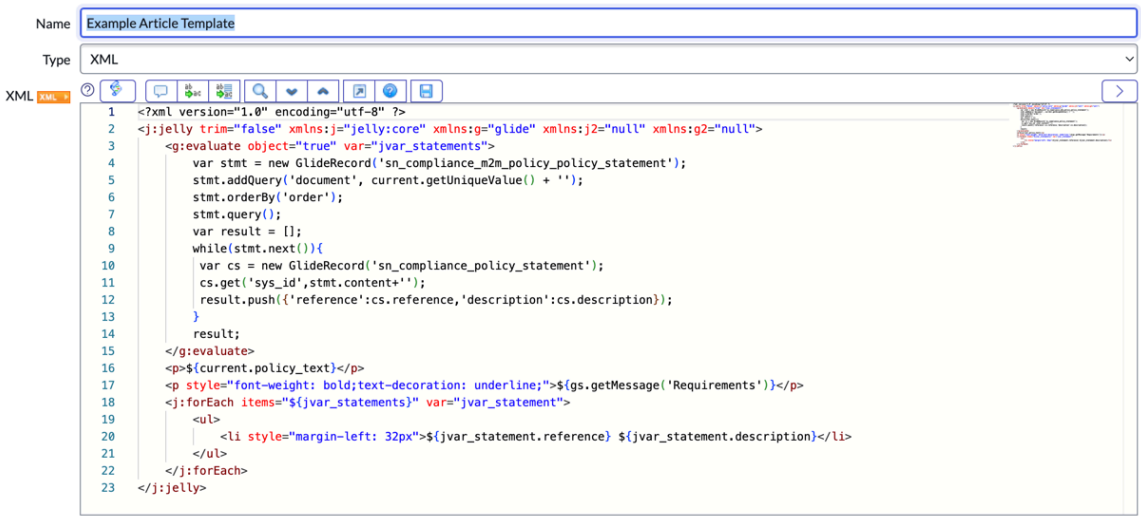
1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo.
Tipo	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	O código do script. Este campo depende de **Tipo** campo.
HTML	O código HTML. Este campo depende de **Tipo** campo.
XML	O código XML. Este campo depende de **Tipo** campo.
É padrão	Opção para indicar que este modelo é usado como o modelo padrão para todos os artigos da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.

Criar um objetivo de controle

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para entender a diferença entre um objetivo de controle e um controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Objetivos de controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle. Por exemplo, se o objetivo de controle for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este objetivo de controle.
Referência	Identificador numérico exclusivo .
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Evitar o relacionamento primário – secundário cíclico.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de pontuação de conformidade calculada para este objetivo de controle e seu código de cores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ 80 e maior em verde ◦ 80 a 50 em amarelo ◦ abaixo de 50 em vermelho
Ativo	Opção que indica se um objetivo de controle está ativo.
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como o controle.
Categoria	Lista de opções: ◦ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ◦ Gestão do Human Resources ◦ Liderança e objetivos de alto nível ◦ Monitoramento e medição ◦ Gestão operacional ◦ Proteção física e ambiental ◦ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ◦ Gestão de registros ◦ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ◦ Continuidade de sistemas ◦ Design, compilação e implementação de sistemas ◦ Segurança técnica ◦ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ◦ Raiz ◦ Preterido
Classificação	Lista de opções: ◦ Preventivo ◦ Corretiva ◦ Detetive
Tipo	Lista de opções: ◦ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ◦ Relatórios ou Medições Acionáveis ◦ Gestão de auditorias e riscos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Comportamento ◦ Processos de negócios ◦ Comunicar ◦ Configuração ◦ Gestão de dados e Informações ◦ Duplicar ◦ Estabelecer Funções ◦ Estabelecer/Manter Documentação ◦ Gestão do Human Resources ◦ Investigar ◦ Zona de Impacto de TI ◦ Gestão de logs ◦ Manutenção ◦ Monitorar e Avaliar Ocorrências ◦ Proteção Física e Ambiental ◦ Processo ou Atividade ◦ Gestão de registros ◦ Continuidade de Sistemas ◦ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ◦ Segurança Técnica ◦ Testando ◦ Treinamento
Atestado	Lista de opções. ◦ **Certificação de GRC** é escolhido por padrão ◦ **Nota:** Se o usuário mudar a certificação de controle, o tipo de certificação do objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.

4. Clique em **Enviar**.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.
   - Um controle é criado para cada objetivo de controle quando uma política é associada a uma entidade.
   - O padrão dos atributos de controle é os mesmos atributos do objetivo de controle relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Desative um objetivo de controle

Desative objetivos de controle que não são mais relevantes para sua citação ou objetivo de controle primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivo do controle**.
2. Abra um objetivo de controle.
3. No objetivo de controle, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .
4. Clique em **Atualizar**.

Relacionar um objetivo de controle a uma política

Associe o objetivo de controle a uma política individualmente quando a política estiver no estado de revisão ou rascunho clicando no botão editar na lista relacionada Objetivo de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

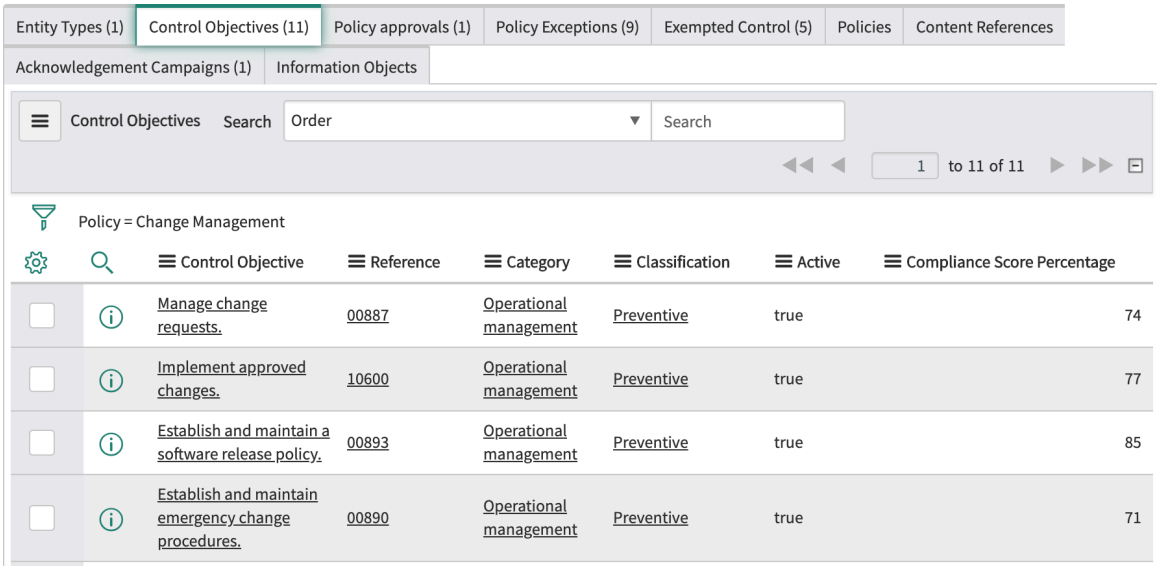
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. Clique em **Editar** em **Objetivos de controle** lista relacionada.
   O slushbucket contém objetivos de controle ativos sem nenhuma política associada selecionada.
4. Selecione os objetivos de controle.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses objetivos de controle estão listados em **Objetivo de controle** lista relacionada.



O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Relacionar um objetivo de controle a uma citação

Um único objetivo de controle pode ser mapeado para muitas citações de diferentes documentos de autoridade. Esta função permite que você teste um objetivo de controle uma vez, cumprindo com muitas citações diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Citações**.
2. Abra uma citação.
3. Em **Objetivos de controle** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de objetivo de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Identificador numérico exclusivo.
Política	Objetivo de controle primário compatível com este objetivo de controle.
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Se o objetivo de controle não estiver em **Rascunho** ou **Descontinuado** , uma política é marcada como ativa.
Categoria	Selecione em uma lista de opções: ◦ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ◦ Gestão do Human Resources ◦ Liderança e objetivos de alto nível ◦ Monitoramento e medição ◦ Gestão operacional ◦ Proteção física e ambiental ◦ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ◦ Gestão de registros ◦ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ◦ Continuidade de sistemas ◦ Design, compilação e implementação de sistemas ◦ Segurança técnica ◦ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ◦ Raiz ◦ Preterido
Classificação	Selecione em uma lista de opções: ◦ Preventivo ◦ Corretiva ◦ Detetive ◦ Zona de Impacto de TI
Tipo	Selecione em uma lista de opções: ◦ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ◦ Relatórios ou Medições Acionáveis ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Comportamento ◦ Processos de negócios ◦ Comunicar ◦ Configuração ◦ Gestão de dados e Informações ◦ Duplicar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Estabelecer Funções ◦ Estabelecer/Manter Documentação ◦ Gestão do Human Resources ◦ Investigar ◦ Zona de Impacto de TI ◦ Gestão de logs ◦ Manutenção ◦ Monitorar e Avaliar Ocorrências ◦ Proteção Física e Ambiental ◦ Processo ou Atividade ◦ Gestão de registros ◦ Continuidade de Sistemas ◦ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ◦ Segurança Técnica ◦ Testando ◦ Treinamento
Descrição	Descrição do objetivo de controle e como ele oferece suporte aos objetivos da organização.

5. Clique em **Enviar**.
   O objetivo de controle que você criou está relacionado à citação.

Criar ou desativar uma citação

Normalmente, documentos de autoridade, citações e objetivos de controle são baixados de um provedor terceirizado. No entanto, as citações podem ser criadas manualmente a partir de um documento de autoridade. . **Ativo** a opção em uma citação indica se a citação está ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. Em **Citações** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de citação

Campo	Descrição
Nome	Nome definido pelo usuário que identifica esta citação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Referência de conteúdo.
Tipo	Tipo de citação criada. Campo opcional não usado para nenhum processamento. Use o valor neste campo em relatórios ou para consultar registros de um tipo específico. ◦ Tópico principal ◦ Processo ◦ Objetivo de Controle ◦ Controle ◦ Informações de suporte
Documento de autoridade	Nome do documento de autoridade primário desta citação. Quando você cria citações a partir do formulário de documento de autoridade, o sistema preenche este campo automaticamente.
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Uma política será marcada como ativa se não estiver em **Rascunho** ou **Descontinuado** estado. Para desativar uma citação, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.
Descrição	Descrição da citação.

Crie um documento de autoridade

Documentos de autoridade gerenciam um processo e citações são criadas dentro deles para gerenciar pontos do processo. Por exemplo, o processo chamado Segurança de edifício contém uma citação para Controle de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Valor
Nome	Nome do Documento.
Número	Campo somente leitura preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.
Origem	Um campo não editável com a origem da política. Por exemplo, se a instrução for da importação do UCF, a origem será UCF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
ID da origem	O número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Versão	O número da versão exclusivo usado pela origem para identificar este documento de autoridade.
Nome comum	Versão abreviada do **Nome** campo.
Categoria	Categoria deste documento de autoridade.
Tipo	O tipo de documento: ◦ Diretriz de Auditoria ◦ Diretriz de práticas recomendadas ◦ Projeto de lei ou Lei ◦ Obrigação Contratual ◦ Padrão Internacional ou Nacional ◦ Não Definido ◦ Diretiva Organizacional ◦ Regulamento do Estatuto ◦ Defesa ◦ Exigência de Organismo de Autorregulamentação ◦ Documentação do Fornecedor
Válido de	A data e a hora para as quais a política se torna válida.
Válido até	A data e a hora para as quais a política não é mais válida.
URL	O URL do documento de autoridade armazenado.
Descrição	Mais informações sobre o documento de autoridade.

4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione *Salvar* no menu de contexto.
O documento de autoridade é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.

Nota: A partir da versão 13.0.3 do Gestão de políticas e conformidade aplicação, a. **Taxonomia** a lista relacionada é exibida. Esta lista relacionada permite que você atualize uma taxonomia existente ou mapeie uma nova taxonomia para o documento de autoridade.

O que Fazer Depois

Crie uma citação do **Documento de autoridade** lista relacionada.

Tópicos relacionados

Criar ou desativar uma citação

Desative um documento de autoridade

. **Ativo** em um documento de autoridade indica se os documentos de autoridade foram desativados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.
3. No documento de autoridade, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .

   Para documentos de autoridade importados do UCF, os usuários não têm permissão para limpar **Ativo** caixa de seleção, pois é um formulário somente leitura.

Gerencie exceções e extensões de política

Exceções e extensões de política fornecem alívio temporário para controles fora de conformidade.

A exceção de política captura a justificativa, os comentários e as evidências para dar suporte à aceitação ou rejeição de uma solicitação de exceção de política. Além disso, você pode solicitar uma extensão para uma exceção de política aprovada antes do período de validade da exceção de política. O responsável pelo controle, o gerente de conformidade e o gerente de risco podem estar envolvidos no fluxo de trabalho de exceção e extensão da política.

Solicite uma exceção de política

Os usuários podem solicitar exceções para políticas, objetivos de controle ou problemas especificando o motivo da exceção em uma lista específica de sistemas, aplicações, redes ou entidades aos quais a exceção se aplicará. O usuário também deve especificar a duração para a qual a exceção é necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As exceções fornecem alívio temporário para usuários que não conseguem atender aos requisitos de conformidade devido a situações extraordinárias. Por exemplo, se o usuário não puder atender a um controle que estipula que todos os servidores de SO críticos devem ser corrigidos em até 48 horas após o fornecedor do SO lançar patches.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exceção de política

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Solicitante	Pessoa que solicita a exceção de política, geralmente o responsável pelo controle.
Grupo de aprovação	Grupo que tem a função de gerente de conformidade. Você não poderá editar o grupo de aprovação se a exceção de política atingir o estado Revisão. Se você não fornecer um grupo de aprovação, o campo será padronizado para Gerente de conformidade. O gerenciador de conformidade será a função padrão se a exceção de política for gerada de qualquer aplicação ascendente integrada ao GRC. Por exemplo, se você gerar uma exceção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de política para um problema relacionado a um incidente e esse problema estiver relacionado ao GRC.
Aprovador	Usuário do grupo de aprovação. Se a política de exceção for movida para **Analisar** e, em seguida, você deve selecionar um aprovador.
Estado	Estado da exceção de política no fluxo de trabalho de aprovação.
Subestado	Subestado de aprovação da exceção de política no fluxo de trabalho de aprovação.
Prioridade	Prioridade de aprovação desta exceção de política
Participantes da lista de observação	Usuários que são notificados quando a solicitação é atualizada.
Nome	Nome exclusivo da exceção de política.
Motivo	Motivo para solicitar a exceção de política. O solicitante pode mudar o motivo até que a exceção de política seja aprovada.
Justificativa	Declaração de explicação para a exceção de política. A justificativa também é exibida em **Comentários adicionais** . **Comentários** guia.
Origem	
Tipo de origem	Tipo de exceção de política que você deseja criar. As opções são: ○ Política: Crie uma exceção de política com base em uma política. ○ Objetivo de controle: O padrão é um único objetivo de controle no qual a exceção de política é criada. Ao selecionar um objetivo de controle, o **Controles afetados** é exibida, na qual você pode selecionar controles associados ao objetivo de controle. ○ Controles: Opção para criar uma exceção de política em vários controles. Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte a vários objetivos de controles para sua exceção de política, em vez de criar várias exceções de política que podem ser aplicadas a vários controles. ○ Problema: Problema associado a esta exceção de política.
Objetivo do controle	Objetivo de controle associado a esta exceção de política.
Ocorrência	Problema associado a esta exceção de política.
Registro de destino	Tabela de registro de destino na qual a exceção de política é aplicada. Esta tabela também é referenciada em **Tabela de destino de exceção de política** Formulário Registro de integração de exceção de política.
Avaliação de riscos	
Classificação de risco	Selecione a classificação de risco conforme determinado pela avaliação de risco realizada na exceção de política.
Descrição do risco	Descrição do risco conforme realizado pelo gerente de risco durante a avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Análise de risco e impacto	Detalhes sobre a probabilidade de ocorrência desse risco e os impactos residuais desse risco na exceção da política.
Plano de mitigação de risco	O plano de mitigação de risco para esta exceção de política.
Agendamento	
Válida de	Dia em que a exceção de política começa.
Válida até	Dia em que a exceção de política termina. **Válido até** a data deve ser posterior a **Válido de** data e não podem ser uma data passada.
Duração	Número de dias entre **Válido de** e. **Válido até** datas.
Extensões aprovadas	Número de vezes que as extensões foram solicitadas até o momento e foram aprovadas.
Extensões restantes	Número de vezes que extensões podem ser solicitadas no futuro. Extensões restantes: Valor em *`Number of extensions allowed for a policy exception`*Propriedade - Número de extensões aprovadas .
Criação em	Data em que a exceção de política foi solicitada.
Data de aprovação	Data em que a solicitação foi aprovada.
Data da extensão	Data de extensão solicitada, que é posterior a. **Válido até** data.
Motivo da exceção	Motivo da extensão.
Original válido até	Data até a qual a exceção de política foi solicitada e aprovada originalmente. Original **Válido até** a data é preenchida somente quando a extensão é aprovada.
Comentários	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho podem ser usadas por revisores e aprovadores de exceção para compartilhar informações sobre a exceção.
Comentários adicionais	Esses comentários são usados pelo revisor para comunicar informações adicionais ao solicitante da exceção.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

Nota: Em versões anteriores à versão 10,1, o. **Avaliação de risco** a guia foi chamada **Análise de impacto nos negócios** E exigiam que o GRC: Gestão de riscos a aplicação será ativada. A partir da versão 10,1, a dependência em Gestão de riscos foi removido e os nomes de campos associados foram alterados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Extensões aprovadas , **Extensões restantes** , **Data de aprovação** , **Data de extensão** , **Motivo da extensão** , **Original válido até** os campos aparecem somente quando você solicitou uma extensão na exceção de política e foi aprovado pelo aprovador.

4. Salve a exceção de política.
5. Clique em qualquer uma das guias para exibir os vários tipos de informações da exceção de política
6. Clique em **Atualizar**.

Solicite uma extensão para exceção de política

Solicite uma extensão para a exceção de política que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Abra a exceção de política para a qual você deseja solicitar extensão.

   Como solicitante, você pode solicitar extensões para uma exceção de política que está no estado Aprovado mais de uma vez. Configure o. *`Number of extensions allowed for a policy exception`*propriedade para solicitar extensão da política várias vezes.

   a. Para configurar a propriedade, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**

   b. Insira o número em *`Number of extensions allowed for a policy exception`*propriedade.
   Se você inserir 20, poderá solicitar 20 extensões para cada exceção de política.

   Nota: Se uma solicitação de extensão for rejeitada pelo aprovador, você poderá solicitar outra extensão até **Válido até** a data foi atingida.

3. Clique em **Extensão da solicitação** botão.
4. No pop-up, preencha **Data de extensão** , **Motivo da extensão** e **Justificativa** campos.

Formulário Solicitar extensão

Campo	Descrições
Data da extensão	Data de extensão solicitada, que é posterior a **Válido até** data.
Motivo da exceção	Motivo da extensão.
Justificativa	Declaração de explicação para a extensão da solicitação. A justificativa também é exibida em **Comentários adicionais** . **Comentários** guia.

5. Clique em **Solicitar**.
   Você pode ver os detalhes da extensão da política em Guia Programação do formulário Exceção de política depois que o solicitante solicitou uma extensão e a extensão foi aprovada pelo aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise a exceção de política e a solicitação de extensão

Depois de revisar uma solicitação de exceção de política, um gerente de conformidade pode aceitar ou rejeitar a solicitação. No entanto, se o gerente de conformidade não tiver informações suficientes para decidir, ele poderá solicitar uma avaliação de risco pelo gerente de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Selecione a exceção de política.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Ação
Para exibir ou adicionar controles afetados à exceção de política	**a.** Selecione **Controles afetados** guia. **Nota:** Você pode adicionar um único objetivo de controle, se for seu **Tipo de origem** . **Objetivo de controle** . No entanto, se você for **Tipo de origem** . **Controles** , em seguida, você pode selecionar vários controles de diferentes objetivos de controle. Para obter mais informações, consulte Solicite uma exceção de política . **b.** Selecione **Adicionar** ou **Adicionar tudo** botão para adicionar os controles criados manualmente . **c.** Escolha os controles a serem associados à exceção de política.
Para exibir controles atenuantes na exceção de política	Clique na guia Controles de mitigação.
Para exibir ou adicionar riscos à exceção de política	Clique na guia Riscos. **Nota:** Esta opção está disponível quando o plug-in Gestão de riscos também está ativado.
Para exibir ou adicionar aprovadores à exceção de política	Clique na guia Aprovadores .
Para solicitar extensão	**a.** Clique em **Extensão da solicitação** botão. **b.** Selecione uma data válida posterior a **Válido até** data em **Data de extensão** campo. **c.** Selecione um motivo na lista em **Motivo da extensão** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	d. Insira uma explicação para a extensão da solicitação em **Justificativa** campo. A justificativa também é exibida em **Comentários adicionais** . **Comentários** guia. **e.** Clique em **Solicitar**.

4. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Ação
Para aprovar a exceção de política	Clique em **Aprovar**. Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que o PER foi aprovado e entra em vigor.
Para rejeitar a exceção de política	Clique em **Rejeitar**. Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que o PER foi rejeitado e a solicitação foi encerrada.
Para aprovar a extensão da política	Clique em **Aprovar extensão** . Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que a solicitação de extensão foi aprovada e entra em vigor.
Para rejeitar a extensão da política	Clique em **Rejeitar extensão** . Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que a solicitação de extensão foi rejeitada e a solicitação foi encerrada.
Para solicitar uma avaliação de risco na exceção de política	Clique em **Solicitar avaliação de risco** . Uma notificação por e-mail é enviada para o grupo de gerentes de risco. **Nota:** Esta opção está disponível quando Gestão de riscos também está ativado.
Para solicitar aprovação do responsável pelo negócio	Clique em **Solicitar aprovação do responsável pelo negócio** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	Uma notificação por e-mail é enviada ao proprietário da empresa.

5. Clique em **Atualizar**.

Solicite uma exceção de política por meio de Portal de serviços

Seus funcionários e usuários de negócios em sua empresa podem solicitar uma exceção de política por meio do ServiceNow® Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite , sn_grc_emp_user.grc_employee

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
2. No cabeçalho da tela, navegue até **GRC** > **Exceções às minhas políticas** para exibir todas as exceções de política que você solicitou.
3. Clique em **Nova exceção de política** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Conclua Formulário de exceção de política . Especifique para que se destina a exceção de política e selecione a política, o objetivo de controle ou o problema apropriado. Esta pergunta serve para você identificar o tipo de origem apropriado.

   Ao selecionar um objetivo de controle, o **Controles afetados** é exibida, na qual você pode selecionar controles associados ao objetivo de controle. Você também pode pesquisar e selecionar uma entidade.

   Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte à exceção de política para vários objetivos de controles, em vez de criar várias exceções de política que podem ser aplicadas a vários controles.

   Se você estiver criando uma exceção de política de **GRC** > **Minhas Confirmações de política**. **Para que serve a exceção?** O campo preenche automaticamente o valor como Política. O nome da política também aparece em **Política** campo.

   Em **Problema** , você pode pesquisar pela descrição e selecionar o problema apropriado.
5. Clique em **Enviar**.

   Se você gerar uma exceção de política do Portal de serviços e se as regras de verificação não estiverem configuradas, a exceção de política será movida para o estado Analisar. No entanto, se as regras de verificação estiverem configuradas para a exceção de política, a exceção de política será movida para o estado Novo e o processo de aprovação de verificação será acionado. Conforme as regras de verificação são configuradas, o aprovador precisa verificar a exceção de política e aprová-la. Só então a exceção de política passa para o estado Analisar.

Solicite uma extensão de política por meio de Portal de serviços

Em ServiceNow®, qualquer pessoa que tenha solicitado uma exceção de política pode solicitar uma extensão antes do prazo da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Adicione o widget Minhas exceções de política ao Portal de serviços página de índice. O widget ficará visível somente se houver pelo menos uma exceção de política em sua lista.

Procedimento

1. Clique em **Minhas exceções de política** No Portal de serviços.
2. Abra a exceção de política para a qual você deseja solicitar extensão.
   O número de extensões restantes que você pode solicitar é exibido.

   Defina o número de extensões permitidas para uma exceção de política no **Número de extensões permitidas para uma exceção de política** . **Propriedades de política e conformidade** página.
3. Em **Extensão da solicitação** insira a data até a qual você deseja estender.
   Uma anotação exibe o número restante de extensões que você pode solicitar.
4. Clique em **Solicitar**.

Resultado

A solicitação de extensão é enviada para aprovação à autoridade de aprovação.

Integração de exceção de política com Resposta a vulnerabilidades

A partir da versão 10,1, você pode solicitar exceções de política usando GRC capacidade de gestão de exceções de política inerente ao Gestão de políticas e conformidade aplicação na versão 10,3 do Resposta a vulnerabilidades aplicação.

Benefícios de usar a Integração de exceção de política

Solicitando exceções usando a integração de exceção de política com Gestão de políticas e conformidade fornece os seguintes benefícios:

- Execute avaliações para coletar informações adicionais sobre as solicitações.
- Solicitar exceções com base em uma política ou objetivo de controle específico. Esta ação mostra os efeitos na conformidade quando uma exceção é aprovada.
- Configure aprovações a serem acionadas automaticamente com base na classificação de risco, na política ou no objetivo de controle associado à exceção de política.

Como a Integração de exceção de política funciona

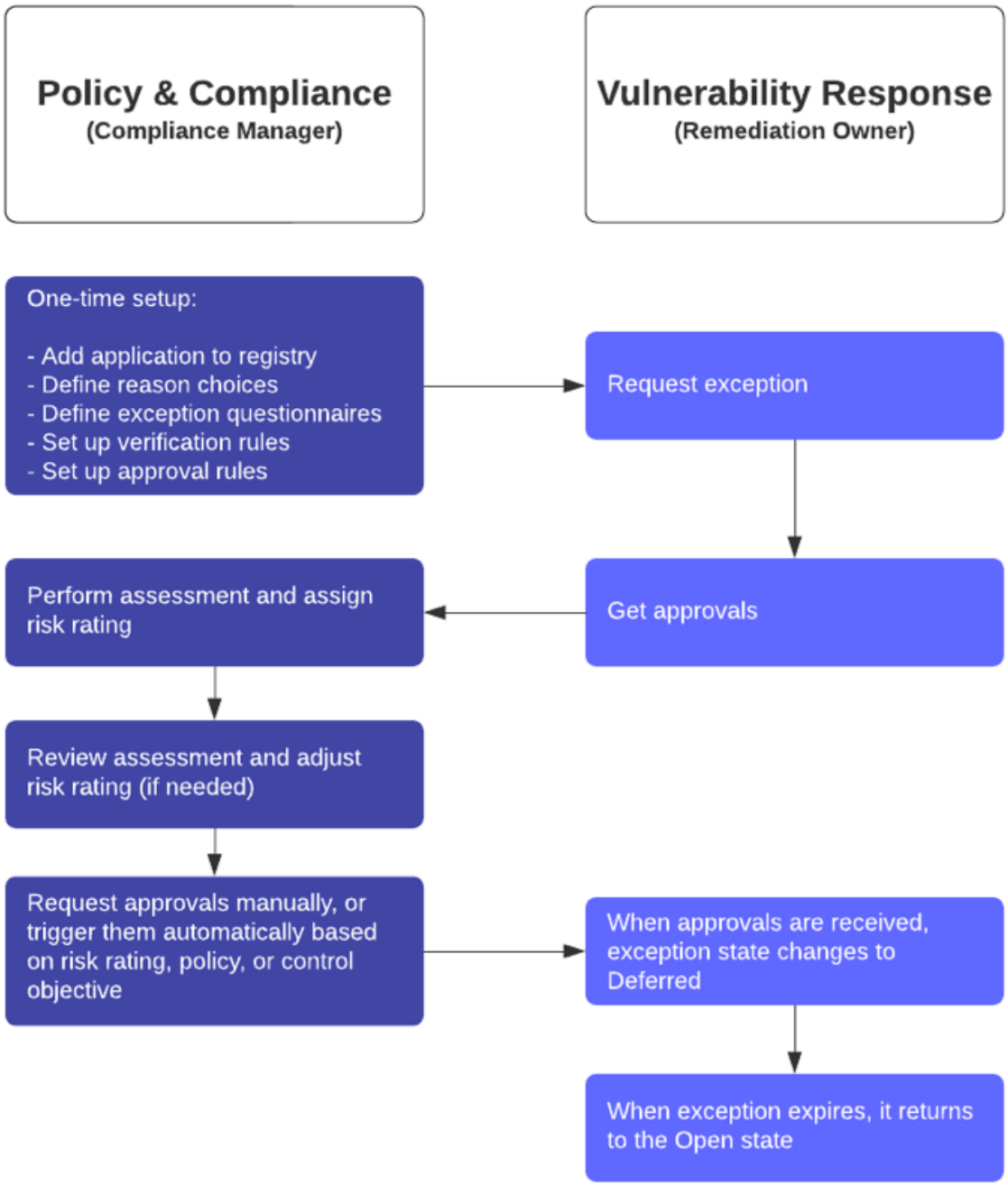
O cenário descrito aqui pressupõe que uma vulnerabilidade foi identificada em seu sistema e o responsável pela correção determinou que um patch de software é necessário. O patch não foi totalmente testado e o proprietário está solicitando uma exceção de política para adiar a implantação do patch até que o teste seja concluído.

O diagrama a seguir ilustra as etapas executadas pelo gerente de conformidade e pelo responsável pela correção em cada uma das aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de exceção de política



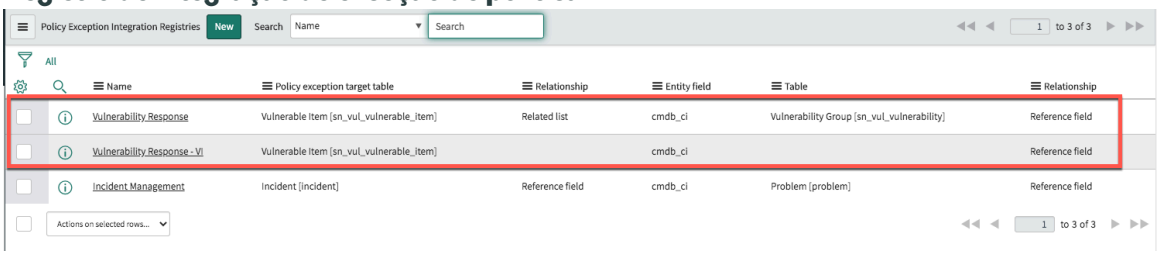
Tradução automática

Nota: O usuário de negócios do GRC (sn_grc.business_user) ou usuário de negócios – lite (sn_grc.business_user_lite) é a função mínima necessária para gerar uma exceção de política de uma aplicação ascendente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. . Resposta a vulnerabilidades A aplicação foi instalada, dois registros de integração de exceção de política são criados automaticamente e adicionados ao Registro de integração, um para um grupo de vulnerabilidades e um para um item vulnerável.

Registro de integração de exceção de política



Para configurar o registro de item vulnerável, o gerente de conformidade executa as etapas a seguir.

   a. Identifica o mapeamento de tabelas usadas para integrar as duas aplicações .

   b. Define os motivos para solicitar exceções .

   c. (opcionalmente) Define categorias de política para políticas de filtragem

   d. (opcionalmente) Cria um ou mais questionários a ser enviado ao solicitante para coletar informações adicionais sobre a solicitação de exceção de política.

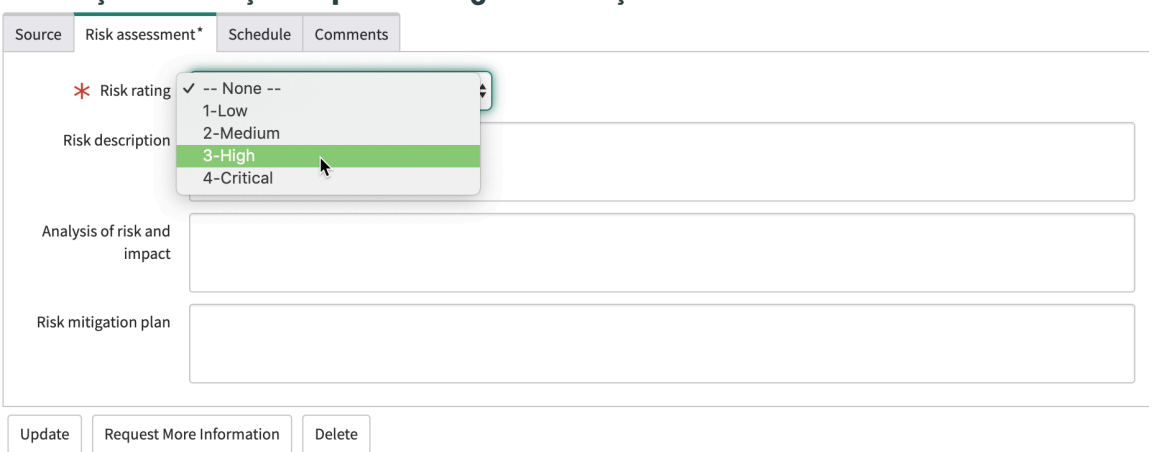
2. O gerente de conformidade também define opcional regras de verificação e. regras de aprovação automatizar o processo de obter aprovações para a exceção de política.

3. Em Resposta a vulnerabilidades o responsável pela correção Solicite uma exceção usando GRC: Gestão de políticas e conformidade .

4. Se uma regra de verificação foi definida para a aplicação, os aprovadores designados serão notificados de que sua aprovação é necessária. Se algum campo na solicitação de exceção de política não tiver sido preenchido pelo solicitante (por exemplo, a política ou o objetivo de controle), esses campos se tornarão obrigatórios para os aprovadores. Quando os aprovadores revisam, concluem e aprovam a solicitação, ela muda para o estado Analisar e é atribuída ao gerente de conformidade para análise e aprovação adicionais.

5. Em Gestão de políticas e conformidade, o gerente de conformidade recebe a solicitação aprovada e atribui uma classificação de risco à solicitação de exceção de política no **Avaliação de risco** guia.

Solicitação de exceção de política na guia Avaliação de risco



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o registro de exceção de política é salvo, as informações no **Origem** , incluindo a aplicação de origem e o registro de origem, bem como informações no **Itens vulneráveis** as listas relacionadas são preenchidas automaticamente. Agora, o gerente de conformidade tem acesso a todos os dados necessários para revisar e aprovar a exceção de política.

6. Em Gestão de políticas e conformidade, o gerente de conformidade executa a avaliação de exceção, se as avaliações foram configuradas . Quando a avaliação é concluída, o gerente de conformidade retorna ao **Avaliação de risco** e atualiza o. **Classificação de risco** com base nas descobertas da avaliação, se necessário. O gerente de conformidade também preenche os seguintes campos com informações coletadas durante a avaliação.

Guia Avaliação de risco

Campo	Descrição
Descrição do risco	Forneça detalhes sobre o risco associado a esta exceção de política.
Análise de risco e impacto	Forneça detalhes sobre sua análise do risco e do impacto na exceção de política.
Plano de mitigação de risco	Forneça detalhes sobre o plano de mitigação associado a esta exceção de política.

7. Se a exceção de política não tiver informações, o gerente de conformidade poderá clicar em **Solicitar mais informações** e adicione comentários para identificar o tipo de dados necessários. O solicitante é notificado e fornece as informações solicitadas.
8. Como opção, o gerente de conformidade pode enviar a exceção de política para uma revisão interna adicional antes de aprová-la clicando em **Solicitar revisão** .

> **Nota:** Antes de solicitar uma revisão, certifique-se de que a lista relacionada Controles afetados contenha os controles afetados pela exceção de política. Basta abrir a lista relacionada e clicar em **Adicionar** e selecione os controles.

9. Se a exceção de política for de um risco particularmente alto e o gerente de conformidade acreditar que a aprovação deve vir de alguém superior na organização (por exemplo, o CIO), o gerente de conformidade poderá clicar em **Aprovação da solicitação** .

   Caso contrário, a aprovação será realizada nos seguintes cenários.

Regra de aprovação definida	Efeito na aprovação
Se uma regra de aprovação não foi definida para Resposta a vulnerabilidades	Selecionando **Aprovado** faz com que a exceção de política seja aprovada.
Se uma regra de aprovação foi definida , mas **Gatilho automático** a	Você pode clicar em **Aprovação da solicitação** para enviar a exceção de política para os usuários ou grupos definidos na regra. Por exemplo, uma regra de aprovação pode indicar que, quando a exceção de política é baseada em uma política específica, um determinado conjunto de usuários ou grupos é notificado de que precisam fornecer aprovação para a exceção de política. Uma regra de aprovação pode ser definida para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de aprovação definida	Efeito na aprovação
caixa de seleção não foi marcada	que qualquer exceção de política com uma classificação de risco Crítica seja enviada automaticamente para um determinado conjunto de aprovadores. O número de aprovadores necessários para aprovar a exceção de política depende da configuração em **Aprovação necessária** campo na regra. Você também pode clicar em **Aprovar** para aprovar a exceção de política por conta própria.
Se uma regra de aprovação foi definida, e **Gatilho automático** a caixa de seleção foi marcada	Clicando em **Aprovar** o botão faz com que a regra de aprovação seja executada e a exceção de política seja enviada automaticamente para os usuários ou grupos definidos pela regra para aprovação. O gatilho automático faz com que esta etapa seja obrigatória. Quando as aprovações são recebidas, a exceção de política entra em vigor.

10. Em Resposta a vulnerabilidades, depois que as aprovações são recebidas, a exceção de política se torna ativa e a atividade de patch no item vulnerável é adiada até que a exceção de política expire. . **Válido até** A data é atingida, a exceção da política expira e o estado do item vulnerável muda de Adiado para Aberto.

Gerencie problemas em Gestão de políticas e conformidade

Você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez e integridade com que ele identifica e reage aos problemas de conformidade.

Para saber mais sobre como os problemas funcionam em todas as aplicações GRC, consulte Problemas de GRC .

Criar manualmente GRC problemas

. GRC Usuário, você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de riscos: sn_grc.business_user
- Em Gestão de auditorias: sn_grc.business_user sn_grc.business_user_lite

Nota: A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima para **Atribuído a.** O usuário no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para **Gerente de problemas** Usuário do GRC [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso a problemas, consulte Função de usuário de negócios do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.

   Nota: A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima para **Atribuído a.** O usuário no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para **Gerente de problemas** Usuário do GRC [sn_grc._user].

2. Em Formulário de problema preencha os campos.

   A data de vencimento em **Datas** a guia é calculada automaticamente com base na classificação do problema. Você pode substituir manualmente a data de vencimento calculada. A lista relacionada ANS de tarefa cria e exibe ANS com base em **Prazo** .

3. Salve o registro do problema.
   As guias na parte inferior da tela permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções de política e criar tarefas de correção. Além disso, você pode exibir outros problemas, resultados do indicador e ANS de tarefa relacionados ao problema.

   Nota: A partir da versão 12,0.1, o. **ANS de tarefa** Cria e exibe ANS com base em **Prazo** . As notificações são enviadas para o proprietário do problema e o gerente do problema quando o problema é resolvido **Prazo** atinge 50%, depois 75% e, em seguida, quando viola. . **Atribuído a.** e. **Prazo** os campos não estão vazios e o problema não está em **Novo** Um ANS é criado para o problema.

   Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** . Além disso, o ANS será cancelado se **Prazo** ou **Atribuído a.** Os campos estão vazios ou o estado é Novo.

   A partir da versão 12,0.1, as tarefas de correção podem ser criadas com as funções Atribuído a usuário e usuário gerente de problemas, bem como qualquer usuário com Função de usuário de negócios do GRC .

Tradução automática

Agrupe problemas semelhantes em um novo problema primário

Ao criar um problema, você tem a opção de agrupá-lo com outros problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agrupar problemas em um primário pode economizar um tempo valioso. Por exemplo, suponha que você tenha um problema relacionado à correção de servidores Windows. Cada servidor é uma entidade separada, todos os controles associados a "Servidores Windows devem ser corrigidos todas as terças-feiras" terão o mesmo problema. Portanto, o problema pode ser resolvido uma vez para todos os servidores Windows aplicando o patch relevante uma vez. Este recurso pode ser usado para agrupar problemas semelhantes e resolvê-los todos no nível primário.

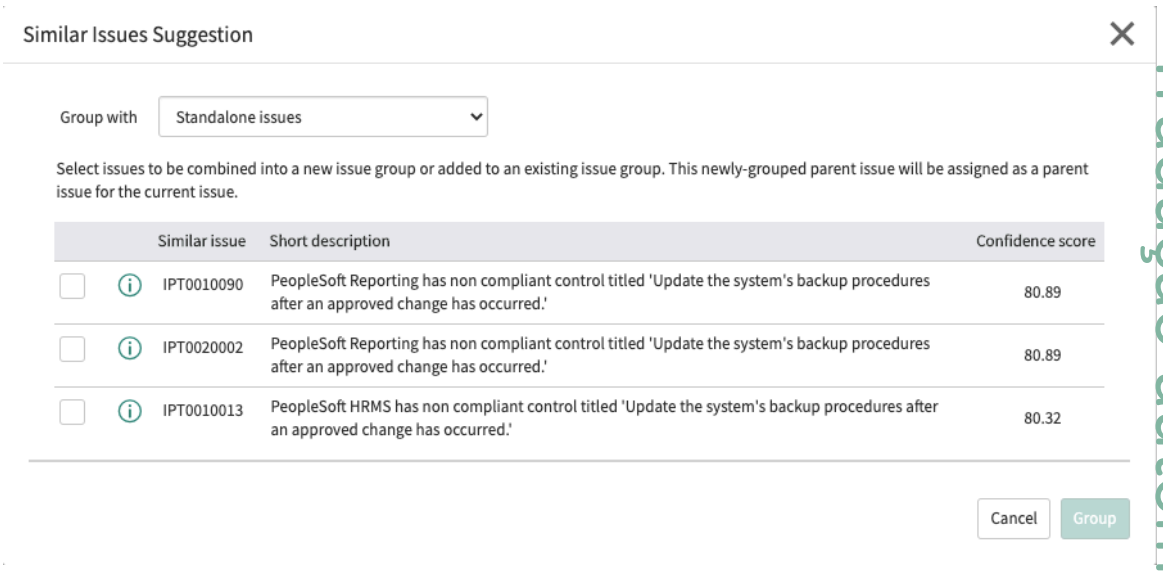
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize **Problema primário** campo.



3. Clique no ícone de lâmpada ( ) para exibir problemas semelhantes que você pode atribuir a este problema primário.

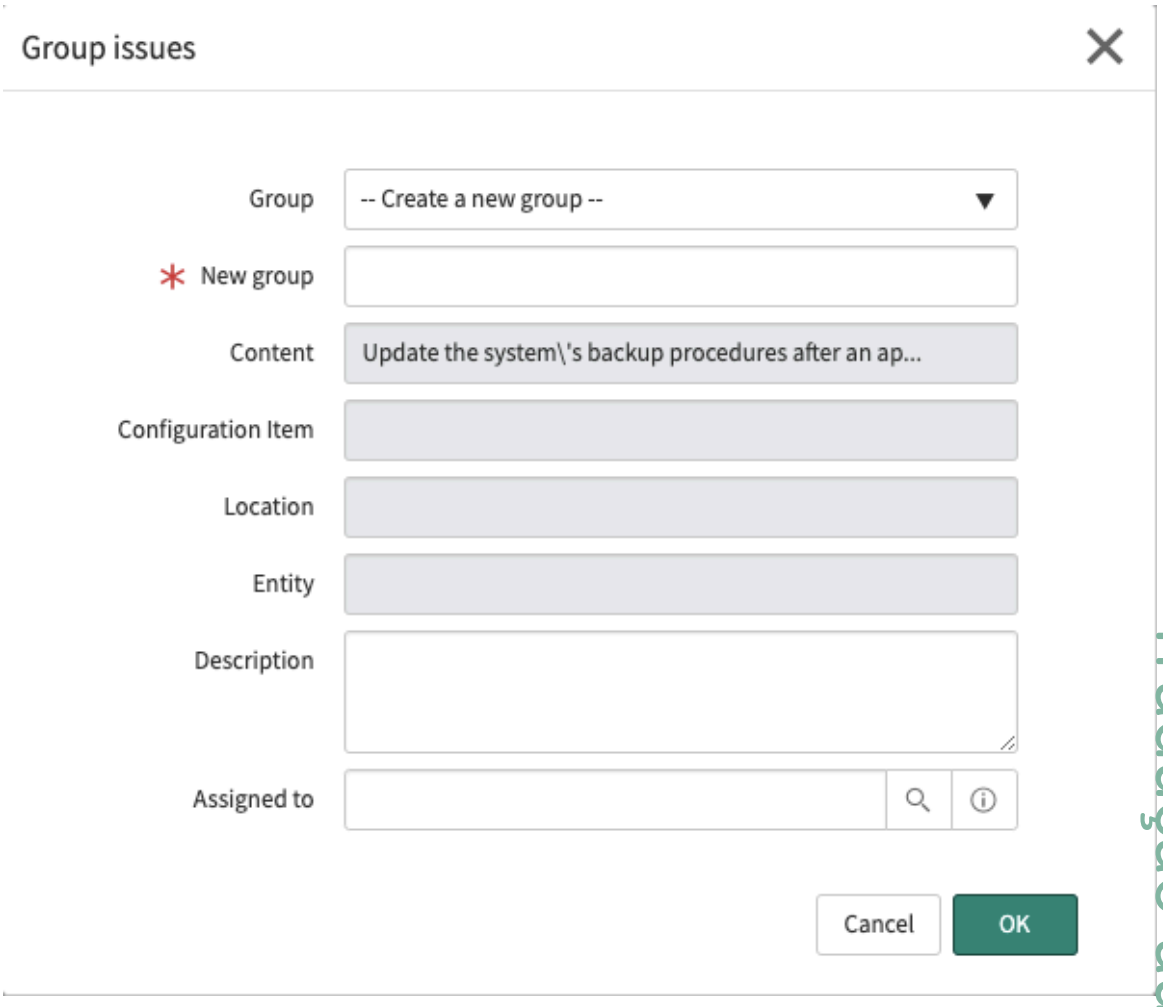


Nota: Os problemas autônomos são semelhantes ao problema atual, mas não são atribuídos a um grupo de problemas primário. A pontuação de confiança é calculada usando uma definição de semelhança incluída no GRC: Sistema de base da aplicação Inteligência preditiva.

4. Você pode clicar no ícone Informações para exibir detalhes de quaisquer problemas semelhantes para ajudar a determinar se eles devem ser agrupados com o problema atual.
5. Selecione os problemas semelhantes que você deseja agrupar com o problema atual e clique em **Grupo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Grupo	Para agrupar os problemas selecionados e atribuí-los a um novo grupo, selecione **Crie um novo grupo** . Para adicionar os problemas selecionados a um grupo existente, selecione o grupo.
Novo grupo	Este campo será exibido somente se você selecionou **Crie um novo grupo** . Digite o nome do novo grupo.
Descrição	Este campo será exibido somente se você selecionou **Crie um novo grupo** . Digite uma descrição do grupo.
Atribuição a	Este campo será exibido somente se você selecionou **Crie um novo grupo** . Selecione o usuário ao qual o grupo está atribuído.

7. Clique em **OK**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os problemas selecionados são adicionados a um grupo novo ou existente.

8. Você pode exibir o problema no grupo clicando em **Problemas** guia.

Agrupe problemas semelhantes em um problema primário existente

Ao criar um problema, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes como parte de um grupo de problemas primário existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

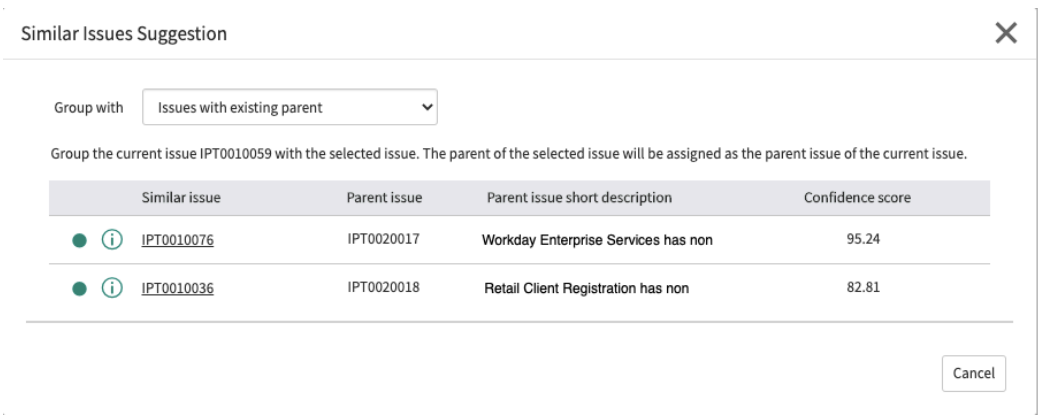
Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize **Primário** campo.



3. Clique no ícone de lâmpada ( ) e selecione **Problemas com primário existente** em **Agrupar com** lista suspensa.

   Você verá uma lista de problemas semelhantes.



4. Clique em **Problema semelhante** você deseja agrupar com o problema atual.
   O problema primário do problema selecionado se torna o problema primário do problema atual.
5. Você pode exibir o problema no grupo clicando em **Problemas** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de acesso à hierarquia do usuário

Se um usuário for atribuído a um problema ou tarefa de correção, o gerente do usuário e o gerente acima na hierarquia também terão acesso ao registro do problema ou da tarefa de correção.

A referência do usuário no **Atribuído a.** campo, **Aberto por** ou **Responsável** Os campos são configuráveis na tabela Configurações de hierarquia do usuário [sn_grc_user_hierarchy_configuration]. Portanto, você pode configurar os campos na tabela e inserir a referência do usuário, por exemplo **Atribuído a.** ou **Gerenciador de problemas** Campo de referência do usuário 1 ou campo de referência do usuário 2. No entanto, você pode configurar apenas dois campos em uma tabela.

O gerente do usuário no campo de referência do usuário e o gerente acima na hierarquia podem ser configurados como o campo de hierarquia do usuário 1 e o campo de hierarquia do usuário 2, respectivamente. Se um deles não for mais o gerente do usuário no campo de referência do usuário, esse usuário na hierarquia perderá o acesso ao registro. Você pode exibir a hierarquia de usuários na tabela Hierarquia de usuários [sn_grc_user_hierarchy].

Os pré-requisitos para habilitar o controle de acesso à hierarquia de usuários são:

- Os usuários na hierarquia devem ter pelo menos a função de usuário de negócios do GRC (sn_grc.business_user).
- . *sn_grc.enable_user_hierarchy_access_control*a propriedade do sistema deve ser definida como **verdadeiro** .

O conceito de hierarquia de usuário é útil, pois fornece mais visibilidade aos usuários na hierarquia para rastrear sua conclusão quando é atribuído a um usuário em uma equipe. Os campos de hierarquia de usuário não estão visíveis no formulário de problema ou tarefa de correção, no entanto, internamente, esse recurso permite restringir o acesso a registros com base nos usuários na hierarquia que podem acessá-los.

Relatar problemas autoidentificados por meio do Portal de serviços

Seus funcionários e usuários de negócios em sua empresa podem identificar automaticamente um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente.

Antes de Iniciar

Você deve baixar a aplicação GRC: Advanced Core antes de usar o recurso de Triagem de problemas no Gestão de políticas e conformidade. Para obter mais informações, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Função necessária: sn_compliance.user, sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem vários métodos que você pode usar para relatar um problema usando o Portal de serviços. Por exemplo, você pode clicar em **Solicitar algo** Na página inicial do Portal de serviços, selecione **Governança, risco e conformidade** e clique em **Relatar problema** . Um método alternativo, e talvez mais simples, é descrito aqui.

Procedimento

1. Abra o Portal de serviços.

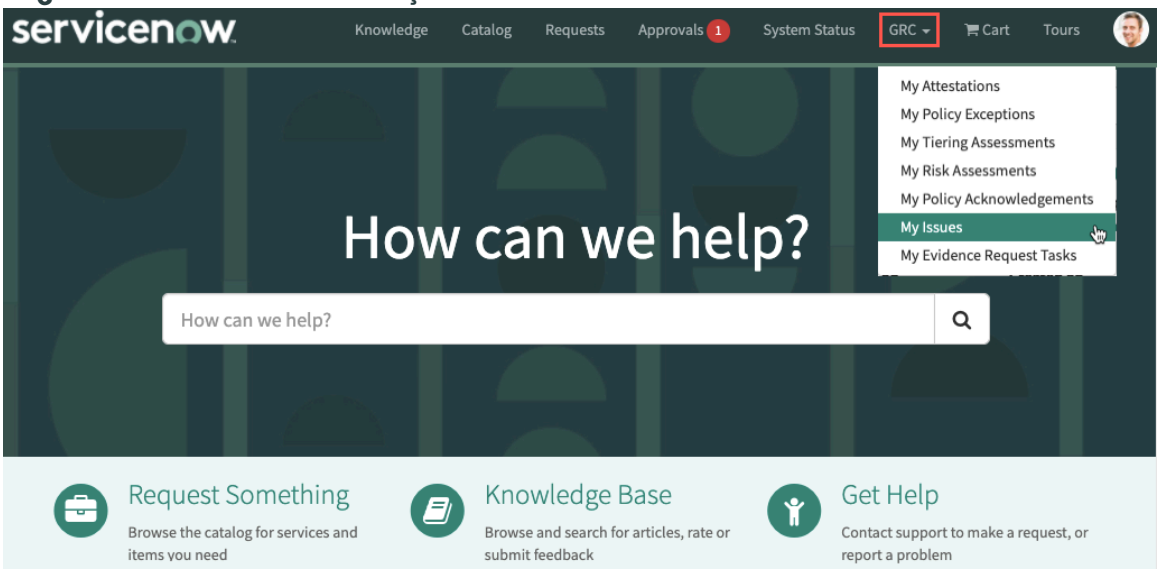
a. Na URL da instância, digite *sp* após o nome da instância.

b. Pressione a tecla Retornar.

Tradução automática

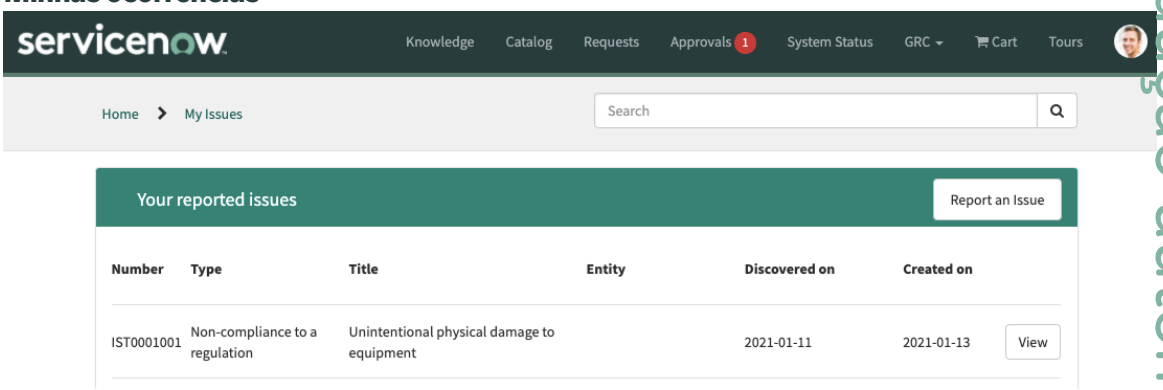
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de serviços



2. No cabeçalho da tela, navegue até **GRC** > **Minhas ocorrências** para exibir problemas já atribuídos a você.

Minhas ocorrências

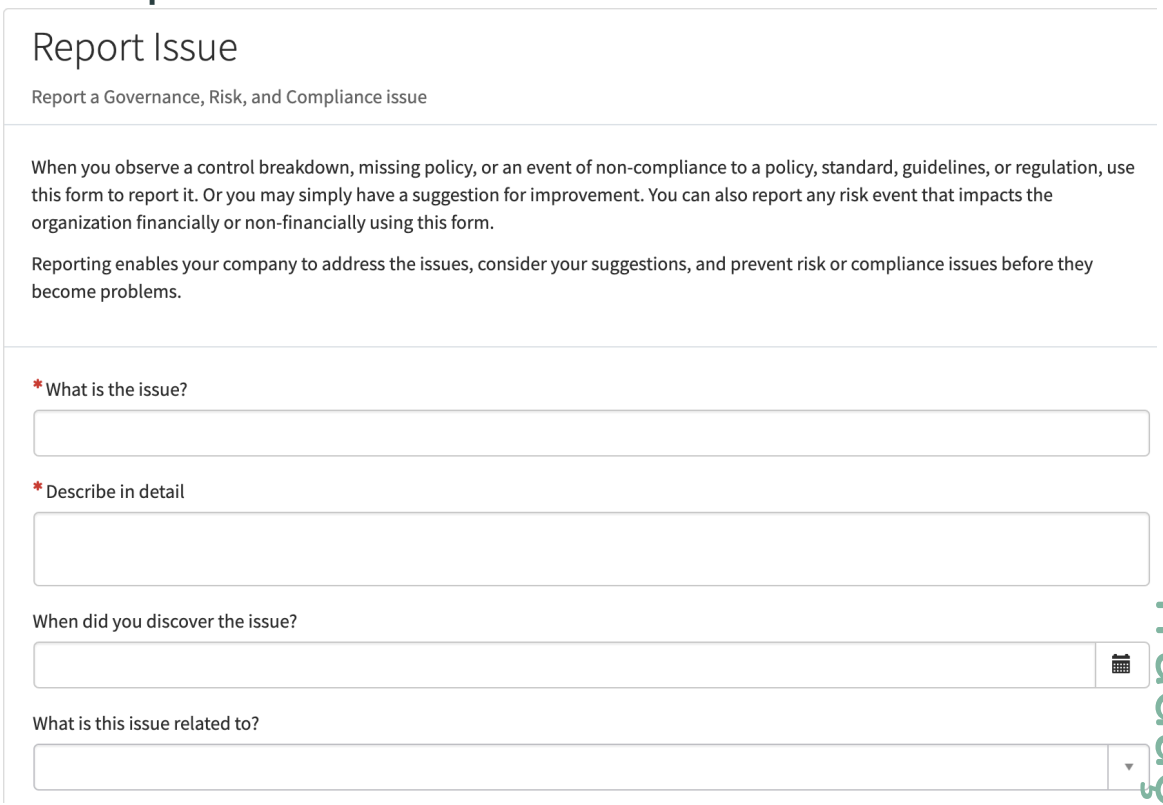


3. Clique em **Relatar um problema** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar um problema



4. Responda às perguntas apresentadas.

   Example
   Perguntas adicionais podem aparecer dependendo das respostas fornecidas. Por exemplo, se sua resposta ao **Que tipo de problema é esse?** o campo é **Incidente ou evento de perda** perguntas adicionais relacionadas ao incidente ou evento de perda são apresentadas a você. Ou se você selecionar **Não conformidade com uma política** nesse campo, você será solicitado a informar a política afetada e o que considera ser a causa raiz do problema.

5. Depois de concluir todas as perguntas, clique em **Enviar** .

   A solicitação é enviada e um registro de triagem de problemas é criado. . triagem de problemas processo.

   Nota: Você pode controlar as opções exibidas no Portal de serviços **GRC** menu de opções retornando à sua instância e navegando até **Políticas e conformidade** > **Triagem de ocorrências** > **Administração** > **Propriedades**e definindo **sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues** propriedade.

   Se estiver definido como **Sim** . **GRC** > **Minhas ocorrências** a opção de menu está disponível e **Meus problemas relatados** a opção está oculta. Você pode usar **Meus problemas** opção de menu para criar problemas de risco ou conformidade que devem ser triados antes de serem liberados como problemas reais.

   Se a propriedade estiver definida como **Não** . **GRC** > **Minhas ocorrências registradas** a opção de menu está disponível e **Meus problemas** a opção está oculta. Você pode usar **Meus problemas relatados** Opção de menu para criar problemas reais de risco ou conformidade diretamente do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer a triagem de um problema autoidentificado

Depois que um problema foi identificado e enviado por funcionários ou usuários de negócios por meio do Portal de serviços o processo de triagem de problemas começa. O problema real é identificado e atribuído ao responsável apropriado para priorização e resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

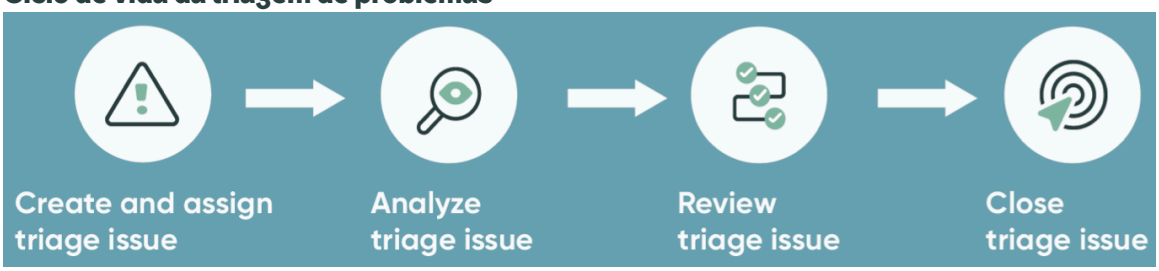
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As equipes de triagem atribuídas identificam se os problemas autoidentificados são problemas reais relatados, eventos de risco ou observações a serem rastreados e possivelmente encerrados como ruído.

Nota: Na versão inicial, somente problemas autoidentificados são tratados pelo processo de triagem. Em uma versão posterior, problemas gerados pelo sistema, como aqueles causados por falhas de indicador ou certificação, também serão triados.

O fluxo de ponta a ponta do ciclo de vida da triagem de problemas é ilustrado e descrito aqui.

Ciclo de vida da triagem de problemas



Fase	Descrição
Criar e atribuir problema de triagem	Um funcionário identifica um problema relacionado a uma entidade, controle, política, documento de autoridade, processo, ou risco e envia uma solicitação de triagem no ServiceNow Portal de serviços. Com base no tipo de problema enviado e em uma regra de atribuição de problema, o problema é atribuído a uma equipe de triagem e a um proprietário de triagem.
Analisar problema de triagem	A equipe de triagem decide se o problema deve ser analisado como um problema real ou evento de risco, ou rastreado como uma recomendação para uma política ou para otimizar um processo. Durante a análise, a equipe de triagem pode solicitar mais informações do criador do problema. Opcionalmente, a equipe também pode enviar o problema para o gerente de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase	Descrição
	conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem com um resultado de triagem. Os resultados possíveis incluem: • Confirmado como uma nova ocorrência • Confirmado como uma ocorrência existente • Confirmado como um evento de risco • Acompanhar como uma recomendação • Não há problema/nenhuma ação necessária
Revise o problema de triagem	O estado Revisar é opcional. A equipe pode enviar o problema e o resultado para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem para revisão. Eles também podem solicitar mais informações ao responsável pela triagem. O gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem decide se o problema deve ser confirmado como um problema ou evento de risco, rastreado como uma recomendação ou encerrado como um não problema.
Fechar problema de triagem	Se o problema tiver sido determinado como um problema real ou evento de risco, esses registros serão criados ou o problema de triagem será adicionado a um problema existente. Quando o processo de triagem é concluído, o problema de triagem é encerrado automaticamente. O problema também pode ser encerrado manualmente pelo gerente e pela equipe de triagem.

As seguintes funções de usuário estão envolvidas no processo de triagem de problemas.

Personas de triagem de problemas

Persona/função	Descrição
Funcionário/usuário de negócios	Capacidade de relatar o problema.
• Usuário/gerente de conformidade • Usuário/gerente de risco • Usuário/gerente de triagem	Capacidade de fazer triagem e revisar problemas
Gerente de ocorrências	Capacidade de gerenciar e revisar o problema reportável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas de triagem de problemas

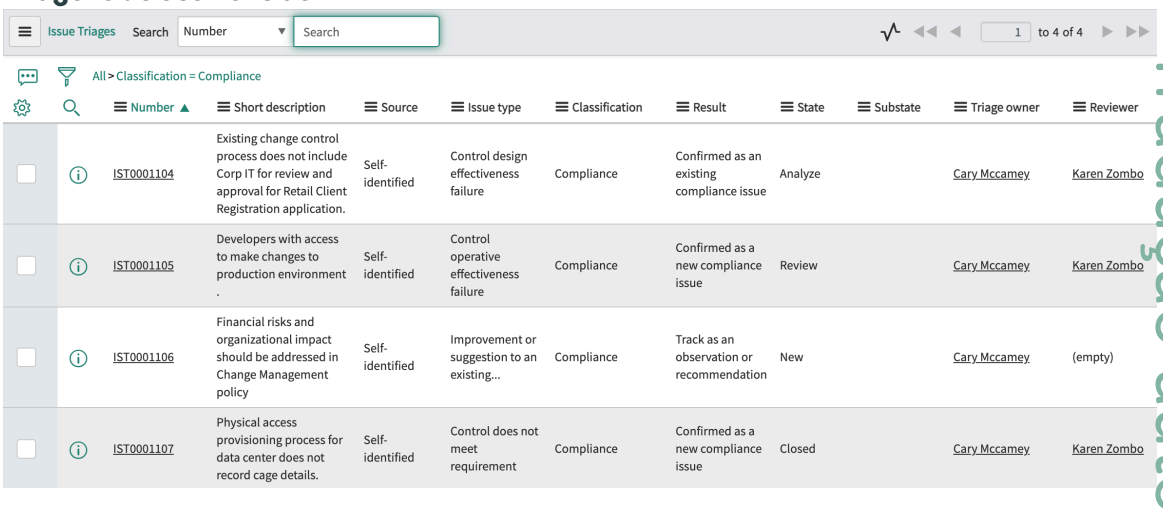
Persona/função	Descrição
Responsável do problema	Capacidade de resolver o problema reportável atribuído a eles

Nota: As funções de usuário/gerente de triagem e gerente de problemas foram introduzidas em GRC: Gestão de políticas e conformidade versão 11,1.0.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Triagem de ocorrências** > **Minhas ocorrências de triagem** ou **Risco** > **Triagem de ocorrências** > **Minhas ocorrências de triagem**.
   A lista mostra problemas de triagem criados e atribuídos anteriormente a você.

Triagens de ocorrências



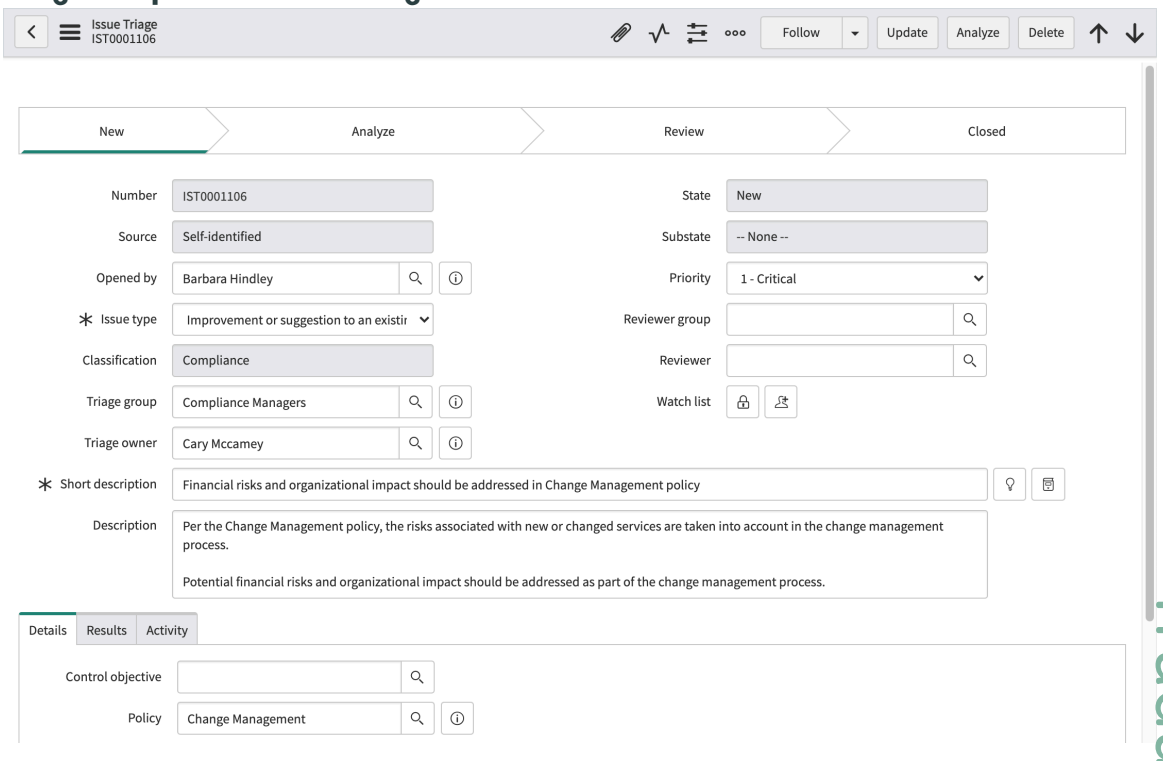
Number ▲	Short description	Source	Issue type	Classification	Result	State	Substate	Triage owner	Reviewer
IST0001104	Existing change control process does not include Corp IT for review and approval for Retail Client Registration application.	Self-identified	Control design effectiveness failure	Compliance	Confirmed as an existing compliance issue	Analyze		Cary Mccamey	Karen Zombo
IST0001105	Developers with access to make changes to production environment .	Self-identified	Control operative effectiveness failure	Compliance	Confirmed as a new compliance issue	Review		Cary Mccamey	Karen Zombo
IST0001106	Financial risks and organizational impact should be addressed in Change Management policy	Self-identified	Improvement or suggestion to an existing...	Compliance	Track as an observation or recommendation	New		Cary Mccamey	(empty)
IST0001107	Physical access provisioning process for data center does not record cage details.	Self-identified	Control does not meet requirement	Compliance	Confirmed as a new compliance issue	Closed		Cary Mccamey	Karen Zombo

2. Clique no número do problema que você deseja fazer a triagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Triagem de problemas - novo registro



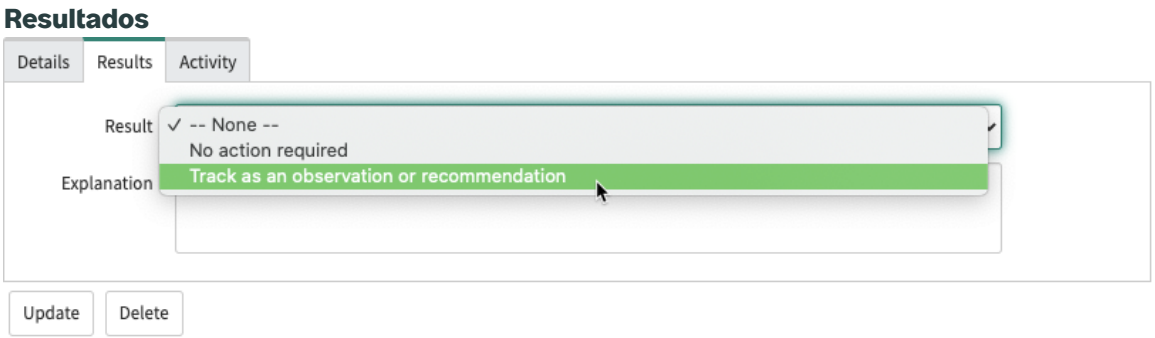
Nota: . **Classificação** o campo é preenchido automaticamente com base em **Tipo de problema** selecionado. Da mesma forma, uma regra de atribuição chamada sn_grc_advanced_issue_triage executa e preenche previamente o. **Grupo de triagem** . Esta regra usa **Origem** e. **Classificação** para determinar o grupo ao qual a triagem está atribuída. As regras de atribuição também lidam com triagens de problemas na Gestão de riscos e triagens em que **Classificação** está definido como **Outro** (ou seja, é inicialmente desconhecido). Para o segundo caso de uso, você deve definir manualmente **Grupo de triagem** . **Risco** ou **Conformidade** .

3. Quando você estiver pronto para começar a triagem deste problema, selecione um **Responsável pela triagem** e clique em **Analisar** .
   O responsável pela triagem atribuído agora pode abrir o problema e começar a analisar o problema.
4. Durante a análise, o responsável pela triagem pode executar várias tarefas.

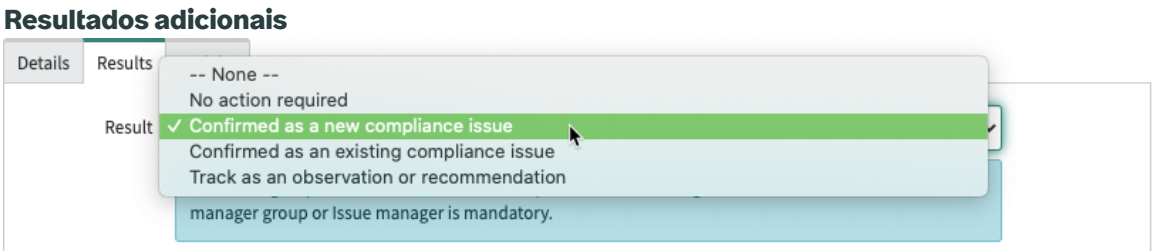
   Example
   O proprietário pode, por exemplo, decidir que o problema está classificado incorretamente e pode mudar o. **Tipo de problema** . Esta ação pode resultar na mudança do grupo de triagem e do responsável pela triagem. Neste exemplo, a regra de atribuição é executada em segundo plano e o problema é removido da fila do proprietário atual.
5. O responsável pela triagem também pode executar as seguintes ações:
   - Clique em **Solicitar informações** para solicitar informações adicionais do remetente do problema.
   - Clique em **Solicitar revisão** para solicitar uma revisão do usuário identificado no **Revisor** campo. Esse usuário pode abrir e revisar o problema navegando até **Políticas e conformidade** > **Triagem de ocorrências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
   - Selecione **Detalhes** lista relacionada para fornecer aprimoramento adicional ao problema.
6. Depois de determinar qual ação (se houver) deve ser realizada no problema, o responsável pela triagem pode selecionar um resultado da análise em **Resultados** lista relacionada.

Tradução automática

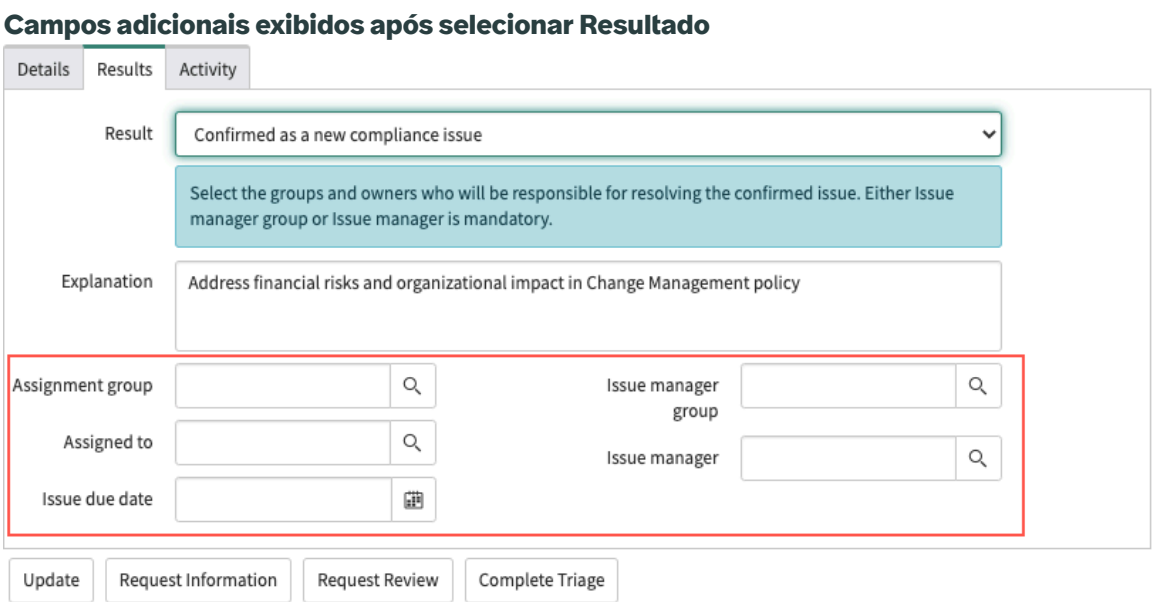
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: As opções disponíveis em **Resultado** o campo depende de **Tipo de problema** identificado para este problema. Por exemplo, se você selecionar **Falha na eficácia do design do controle** . **Tipo de problema** os seguintes resultados podem ser selecionados.



7. Se você selecionar um resultado, como **Confirmado como um novo problema de conformidade** , o que requer mais ação do que a simples observação, campos de análise adicionais são exibidos, conforme mostrado na tela a seguir.



Se o resultado for **Confirmado como um problema de conformidade existente** , em seguida, um **Problema existente** aparece onde você deve identificar o problema existente ao qual está se referindo.

8. Quando a triagem de problemas estiver concluída, o responsável pela triagem poderá clicar **Triagem concluída** .

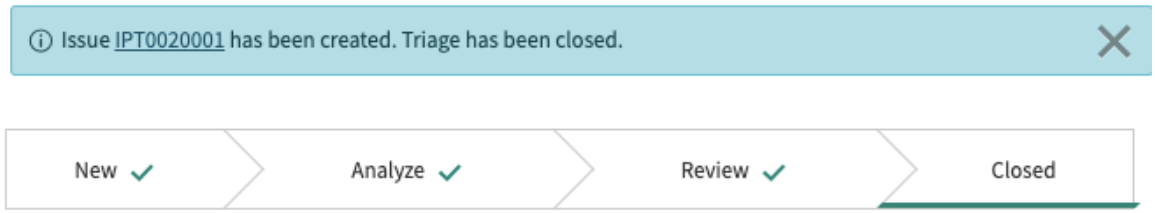
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o problema estiver fora para revisão, o revisor também poderá clicar em **Triagem concluída** para concluir a triagem e criar um problema real.

A triagem de problemas faz a transição para **Encerrado** e um link para o problema é exibido na parte superior da tela.

Triagem encerrada e novo problema criado



9. O problema pode ser analisado usando os procedimentos usuais de gestão de problemas.
   Uma mudança significativa no **Problema** o formulário é a adição de um **Triagens de problemas** lista relacionada. Abrir o registro de triagem fornece ao analista os detalhes da triagem que resultou na criação deste problema.

Corrija um problema em Gestão de políticas e conformidade

Depois que um problema for identificado, triado e investigado, você poderá corrigi-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_admin, compliance_manager, sn_compliance.user, sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Nota: A partir da versão 12,0.1, a função mínima para **Atribuído a.** O usuário no formulário de tarefa de correção é GRC Business User [sn_grc.business_user]. A função mínima para **sn_compliance.user** Usuário do GRC [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso às tarefas de correção, consulte Função de usuário de negócios do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Corrigir um problema marca a intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha ou risco de controle conhecido. Controles que são **Aceito** permanecer em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Desta forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante auditorias.

Procedimento

1. Abra o problema que você deseja corrigir.
2. Clique em **Tarefas de correção** guia.

Nota: Você tem duas opções para criar uma tarefa de correção:

- Clique em **Tarefas de correção sugeridas** e clique em **Cópia** para usar uma tarefa existente como base para criar esta tarefa. Uma cópia da tarefa de correção selecionada é criada com determinadas informações dessa tarefa copiadas para a nova tarefa. Você pode preencher manualmente os outros campos.
- Clicando **Novo** e criando manualmente a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de correção

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Atribuição a	Selecione o usuário responsável por trabalhar nesta tarefa. Você pode configurar uma hierarquia de usuários para acessar a tarefa de correção. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso à hierarquia do usuário para registros de tarefas de correção e problemas .
Ocorrência	O problema para o qual esta tarefa foi criada.
Estado	O estado atual da tarefa.
Prioridade	Selecione a prioridade ou a sequência que esta tarefa precisa ser resolvida, com base em seu impacto e urgência.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que desejam ser notificados quando ocorrerem mudanças.
Criado/Atualizado	Exibe a data/hora em que a tarefa foi criada e atualizada.
Nome	Descrição resumida da tarefa. Aparecerá nas listas de tarefas.
Descrição	Insira uma descrição completa da tarefa.
Anotações e Comentários	
Comentários adicionais	Conforme necessário, insira comentários voltados para o cliente relacionados a esta tarefa.
Anotações de trabalho	Insira anotações não voltadas para o cliente relacionadas à correção do problema.
Programação de Tarefa	
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando **Data de início planejada** e. **Data de término planejada** .
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve terminar
Duração real	Tempo de trabalho real. Calculado usando **Data de início real** e. **Data de término real** .
Data de início real	Hora em que o trabalho começou nesta tarefa .
Data de término real	Hora em que o trabalho nesta tarefa foi concluído.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

4. Clique em **Enviar**.

Gerencie a integração do UCF

O Unified Compliance Framework (UCF) do Network Frontiers se integra ao seu ServiceNow por meio de um processo de autenticação que valida sua assinatura. No formulário Configuração do UCF, selecione o tipo de autenticação e insira uma chave de API fornecida pelo UCF ou uma ServiceNow– Cliente e segredo OAuth2 fornecidos.

Importante: Introduzida na Kingston, a integração do UCF usando o cliente OAuth fornecido pela ServiceNow e o Hub de controles comuns do UCF ainda é compatível; no entanto, ele não é mais o método recomendado para integrar sua instância com o UCF. O método preferencial é configurar a integração do UCF usando uma chave de API fornecida pelo UCF (consulte o link abaixo).

Ativar conformidade UCF

. GRC: Conformidade UCF o plug-in (com.sn_comp_ucf) está disponível como uma assinatura separada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

Configure a origem da sua biblioteca de controle usando uma chave de API fornecida pelo UCF (este é o método recomendado) ou usando o Hub de controles comuns do UCF, que você pode comprar como uma assinatura do ServiceNow Store . Para obter mais informações, consulte Hub de controles comuns ou Estrutura de conformidade unificada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

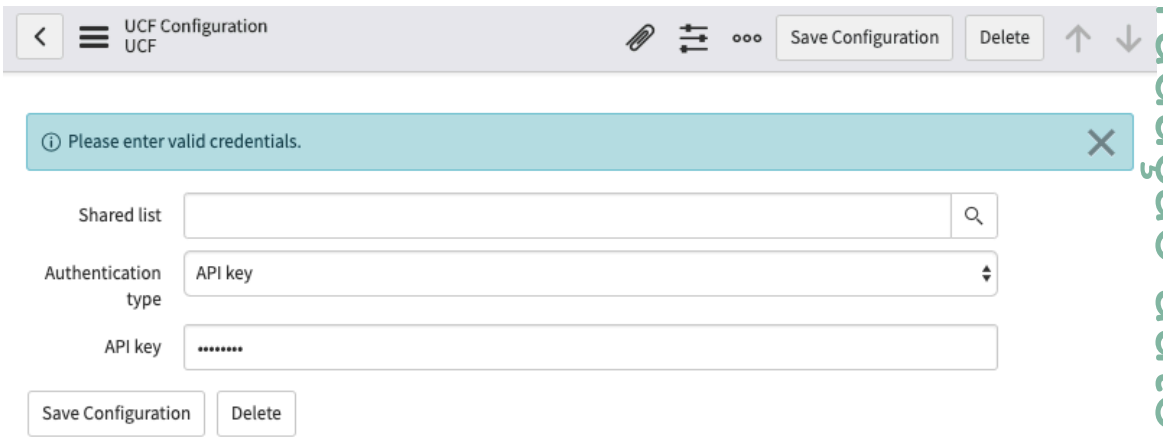
Configure a integração do UCF usando uma chave de API fornecida pelo UCF

O UCF se integra ao seu ServiceNow por meio de um processo de autenticação que valida sua assinatura.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de configurar a integração do UCF, você precisa de uma assinatura básica do UCF e usar o Gerenciador de chaves de API em sua conta para adquirir uma chave de API do UCF. Você também deve definir listas compartilhadas de documentos de autoridade UCF em sua conta.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Integração de Conformidade Unificada**.
2. Clique na configuração do UCF.



3. No formulário, preencha os campos.

Configuração de UCF

Campo	Descrição
Lista compartilhada	Selecione a lista compartilhada na sua conta UCF.
Tipo de autenticação	Selecione **Chave de API** .
Chave de API	Insira a chave de API adquirida da sua conta UCF.

4. Clique em **Salvar configuração**.

Configure a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF

Os administradores de conformidade podem baixar conteúdo do Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) para usar como GRC documentos de autoridade, citações, controles e objetivos de controle.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_comp_ucf.admin e oauth_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os documentos podem ser atualizados em intervalos predefinidos. Você deve ter uma conta do Hub de controles comuns do UCF para criar listas compartilhadas e importá-las para ServiceNow® instância. O acesso à API é necessário para baixar conteúdo UCF do UCF-CCH.

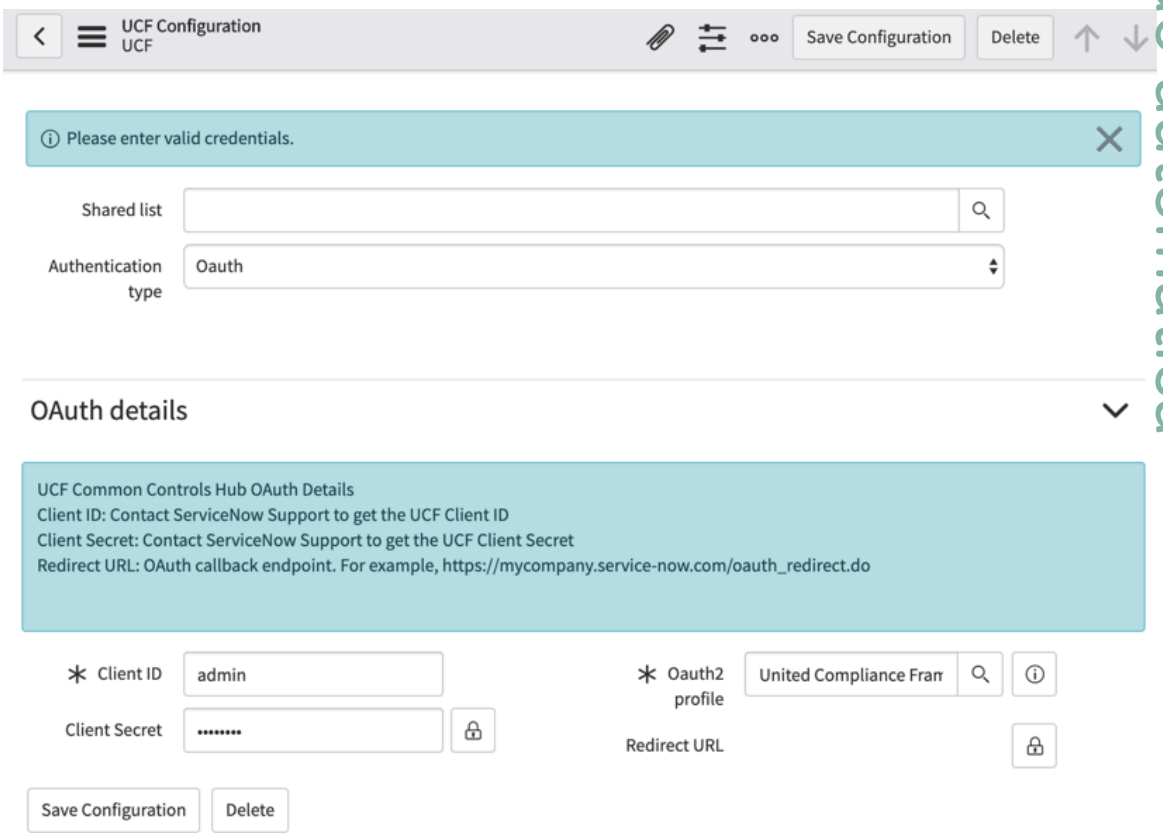
Nota: Observe as diretrizes a seguir antes de configurar a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF

- Somente o administrador do OAuth do UCF tem acesso às tabelas OAuth do sistema. Você deve conceder a função de administrador OAuth do UCF para GRC Administrador do UCF, para que o administrador do UCF possa configurar a página de configuração do UCF.
- A integração do UCF requer isso GRC Está configurado e os usuários devem ser um administrador do Hub de controles comuns.
- A página de configuração do domínio global é carregada por padrão. Se você estiver usando Domain Separation, exclua a página de configuração padrão e crie uma página específica para o seu domínio.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Integração de Conformidade Unificada**.
2. Clique na configuração do UCF.



3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de UCF

Campo	Descrição
Lista compartilhada	A lista compartilhada a ser importada. **Nota:** As listas compartilhadas aparecem para autenticação de assinatura.
Tipo de autenticação	Selecione **OAuth** .
Detalhes do OAuth	
ID de cliente	Insira o ID do cliente ou o ID do cliente OAuth do UCF fornecido por Suporte e atendimento ao cliente. Consulte Crie um Now Support Caso para informações de integração de conta UCF-CCH para obter informações. **Nota:** As informações de configuração são específicas do ServiceNow® instância. Insira informações precisas para todas as instâncias de teste, desenvolvimento ou produção que você estiver usando. Não inclua espaços na entrada.
Segredo do cliente	Insira um Segredo do cliente a ser usado pelo cliente OAuth para autenticar no Servidor de autorização. O Segredo do cliente deve ser suficientemente aleatório para não ser adivinhável.
Perfil OAuth2	Insira o perfil OAuth2 a ser usado para download. O padrão é o perfil padrão do United Compliance Framework que é instalado com o plug-in UCF. Normalmente, este campo não precisa ser alterado.
Redirecional URL	Insira o URL de redirecionamento, fornecido por Suporte e atendimento ao cliente. Por exemplo, https://mycompany.service-now.com/oauth_redirect.do

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na caixa de diálogo Integração do UCF exibida, clique em **Solicitar novo token** .

   Nota: Para a configuração inicial, um usuário com uma conta de administrador UCF executa esta configuração e a próxima etapa.

6. Insira suas credenciais do Hub de controles comuns para fazer login.
7. Na mensagem de autorização da aplicação exibida, clique em **Autorizar** .
8. Selecione uma lista compartilhada e clique em **Salvar configuração** .

O que Fazer Depois

Se o UCF introduzir novos campos e conteúdo, os administradores poderão usar tabelas de preparação e mapas de transformação para acomodar essas mudanças nos formatos de dados UCF. Esta é uma configuração avançada e não é necessária. Os seguintes conjuntos de importação e tabelas podem ser configurados para personalizar a lógica de download do UCF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de preparação [estende da tabela de linhas do conjunto de importação: Import_set_row] usada para integração do UCF

Tabela de preparação	Descrição
Documento de autoridade do UCF [sn_comp_ucf_authority_document]	A tabela de preparação do Documento de autoridade UCF é usada para armazenar documentos de autoridade baixados do Hub de controles comuns do UCF
Citação do UCF [sn_comp_ucf_citation]	A tabela de preparação de citações do UCF é usada para armazenar citações baixadas do Hub de controles comuns do UCF
Controle do UCF [sn_comp_ucf_control]	A tabela de preparação do Controle UCF é usada para armazenar controles baixados do Hub de controles comuns do UCF
Citação do UCF a ser controlada [sn_comp_ucf_m2m_control_citation]	A tabela de preparação Citação do UCF para controle é usada para armazenar citações para controles que são baixados do Hub de controles comuns do UCF

Mapas de transformação usados para integração do UCF

Mapas de transformação	Descrição
Transformação de documento de autoridade padrão	Transforma dados da tabela de preparação do documento de autoridade UCF na tabela Documento de autoridade
Transformação de citação padrão	Transforma dados da tabela de preparação de citação do UCF na tabela de citação
Transformação de controle padrão	Transforma dados da tabela de preparação do Controle UCF na tabela Objetivo de controle
Mapa de transformação de citação de controle	Transforma dados da tabela Citação do UCF em controle na tabela Objetivo de controle em Citação

Integre com o Hub de controles comuns do UCF para gerenciar estruturas de conformidade

Os administradores de conformidade podem baixar conteúdo do Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) para usar como GRC documentos de autoridade, citações, controles e objetivos de controle. Os documentos podem ser atualizados em intervalos predefinidos. Você deve ter uma conta do Hub de controles comuns do UCF para criar listas compartilhadas e importá-las para ServiceNow® instância.

Se sua organização quiser usar o Hub de controles comuns do UCF como a origem da sua biblioteca de controles, você poderá comprar uma assinatura do ServiceNow Store ou consulte Hub de controles comuns . Para obter mais informações, consulte Estrutura de conformidade unificada .

Nota: O acordo anterior para acesso gratuito ao conteúdo UCF, incluindo sua licença GRC, terminou em 30 de novembro de 2018. Todos os clientes devem comprar uma assinatura da Conformidade unificada diretamente.

Aviso: Todos os dados importados dos Documentos de autoridade do UCF são somente leitura e devem ser protegidos. Não personalize os documentos de autoridade, citações ou objetivos de controle em nenhum campo UCF transformado em tabelas GRC.

Tradução automática

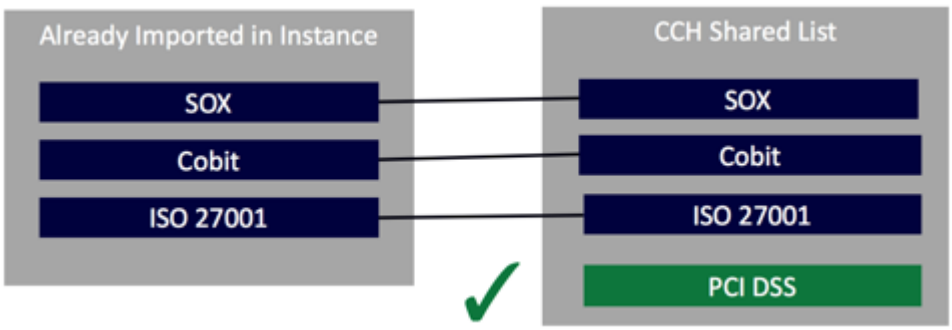
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Inscreva-se em um UCF CCH E personalize sua assinatura básica para incluir acesso à API.
2. Ativar conformidade UCF.
3. Crie um Now Support Caso para informações de integração de conta UCF-CCH.
4. Configure a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF.
5. Baixe uma lista compartilhada do UCF.

Importar documento de autoridade usando lista compartilhada única

Todos os documentos de autoridade já importados para ServiceNow® A instância deve estar em qualquer lista compartilhada que você deseja importar do CCH do UCF. Isso evita inconsistências entre o que está no CCH do UCF (que pode ter mudado) e o que você já importou.

Importação de lista compartilhada bem-sucedida



Importação da lista compartilhada malsucedida



Um erro é renderizado porque o SOX não está sendo reimportado nesta Lista compartilhada.

Importe documentos de autoridade usando várias listas compartilhadas

Se você precisar importar mais de 100 documentos de autoridade, deverá importá-los para várias listas compartilhadas, pois há uma limitação de que uma lista compartilhada pode conter apenas 100 documentos de autoridade. Você pode criar várias listas compartilhadas (SL), por exemplo, SL1 para importar 100 documentos de autoridade e SL2 para o restante dos documentos de autoridade. Agrupe documentos de autoridade semelhantes como um grupo ao importar os documentos de autoridade para várias listas compartilhadas, para que não haja dependência dos documentos entre as várias listas compartilhadas.

Para oferecer suporte a várias listas compartilhadas, a propriedade do sistema `sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs`isso é por padrão **verdadeiro** , deve ser definido como **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a propriedade do sistema estiver definida como verdadeira, a validação existente será feita para verificar se os documentos de autoridade importados já foram importados no ServiceNow instância.
- Se a propriedade do sistema estiver definida como falsa, os documentos de autoridade importados não serão validados.

Defina a propriedade como falsa e importe o conteúdo do UCF em várias listas compartilhadas. Se os documentos de autoridade, citações e objetivos de controle importados na lista compartilhada forem descontinuados, esses documentos não serão desativados no ServiceNow instância. Em vez disso, o usuário deve validar manualmente os documentos e os links entre os objetivos de citação e controle. Um e-mail é enviado com os links para o mapeamento entre os objetivos de citação e controle.

UCF e. GRC diferenças de terminologia

Os documentos de autoridade no conteúdo do UCF são organizados e mapeados para suas citações apropriadas, que, por sua vez, são mapeados para um conjunto comum de controles. A terminologia entre o UCF e o. GRC as aplicações diferem um pouco, conforme explicado na tabela a seguir.

Diferenças de terminologia

UCF	GRC aplicativo
Documento de autoridade	Documento de autoridade
Citação	Citação
Controle	Objetivo de Controle

Crie um Now Support Caso para informações de integração de conta UCF-CCH

Depois de estabelecer sua conta do CCH do UCF, use Now Support Portal de serviços para iniciar o processo de integração de conta.

Antes de Iniciar

Inscreva-se em uma conta UCF CCH e personalize sua assinatura básica para incluir acesso à API. Um usuário com a função de administrador do UCF deve fazer login na conta do CCH e gerar a chave de API.

Nota: O acordo anterior para acesso gratuito ao conteúdo do UCF, incluindo seu GRC A licença terminou em 30 de novembro de 2018. Todos os clientes devem comprar uma assinatura da Conformidade unificada diretamente.

Função necessária: administrador

Procedimento

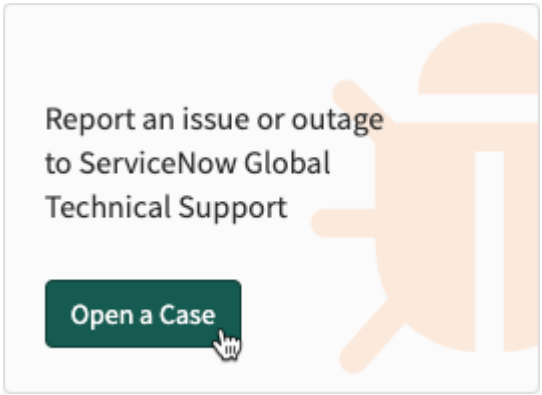
1. Depois de ativar o. Conformidade UCF plug-in, entre no Portal de serviços HI .
2. Clique em **Obter ajuda** .

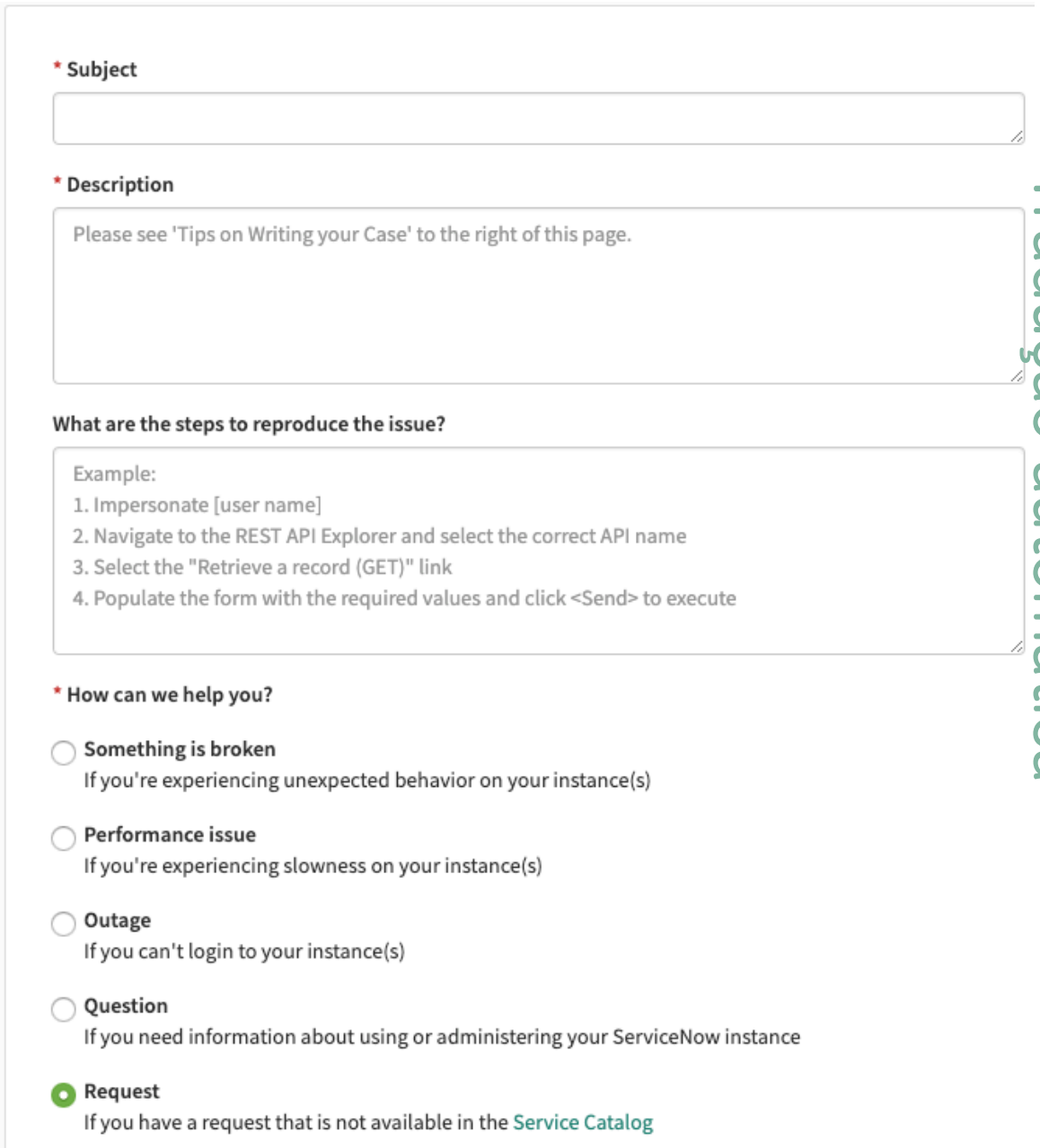


3. Clique em **Abra um caso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

4. Preencha **Criar caso** formulário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Assunto	Uma breve descrição do caso.
Descrição	Descreva o problema e forneça as seguintes informações: ○ Insira Ativei o novo plug-in GRC: Compliance UCF (com.sn_comp_ucf). Já assinei o CCH da UCF. Estou solicitando que você me forneça as informações necessárias do OAuth para concluir a integração. ○ Inclua o nome da sua empresa e o número da conta da empresa. ○ Inclua o nome, o endereço de e-mail comercial e o número de telefone do solicitante. **Nota:** Ao fornecer as informações de contato da sua empresa e do solicitante, você autoriza ServiceNow® O Atendimento ao cliente deve entrar em contato e compartilhar essas informações com a Network Frontiers, um terceiro, para concluir sua inscrição na conta do UCF CCH.
Como podemos ajudar você?	Clique em **Solicitar**.
Anexos (capturas de tela, logs etc.)	Anexe capturas de tela, conforme necessário.
Quais de suas instâncias são afetadas?	Insira a da sua empresa GRC instância.
Qual é o impacto?	Selecione sua resposta.

5. Clique em **Enviar**.
   Suporte e atendimento ao cliente Inicia o processo de integração do OAuth e entra em contato com o solicitante com as informações de integração.

Baixe uma lista compartilhada do UCF

Para que os gerentes de conformidade baixem documentos de autoridade do UCF do CCH do UCF, a lista deve ser marcada como Compartilhado. Ao atualizar documentos de autoridade ou adicionar novos, você deve atualizar todos os documentos de autoridade para garantir que a estrutura de controles comuns permaneça sincronizada com os documentos de autoridade que você está usando.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

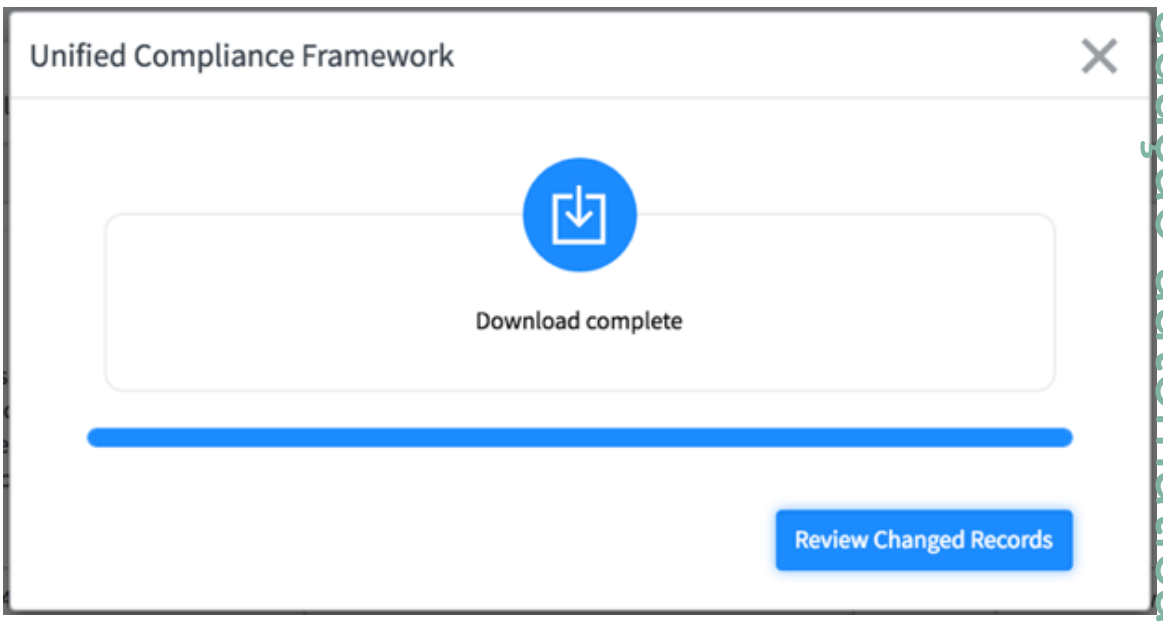
Nota: O design atual do UCF oferece suporte ao download de controles obrigatórios e implícitos. O download de controles de implementação não é compatível. Consulte a Documentação de conformidade unificada Como distribuo uma lista de documentos de autoridade para outras contas? .

Todos os dados importados dos Documentos de autoridade do UCF são somente leitura e devem ser protegidos. Não personalize os documentos de autoridade, citações ou objetivos de controle em nenhum campo UCF no GRC tabelas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Integração de Conformidade Unificada**.
2. Clique em **UCF** configuração.
3. Configure a integração do UCF usando o Hub de controles comuns do UCF, se necessário.
4. Clique em **Importar lista compartilhada** .

Uma barra de andamento mostra o andamento do download e da importação dos documentos.



Tradução automática

Você pode encontrar qualquer um dos seguintes erros:

Erros da lista compartilhada do UCF

Erro	Explicação	Resolver
Erro encontrado ao baixar conteúdo do UCF. Tente novamente ou entre em contato com o administrador do sistema	Se a conexão com a internet for perdida por qualquer motivo, esta mensagem será exibida.	Clique em **Importar lista compartilhada** para baixar novamente.

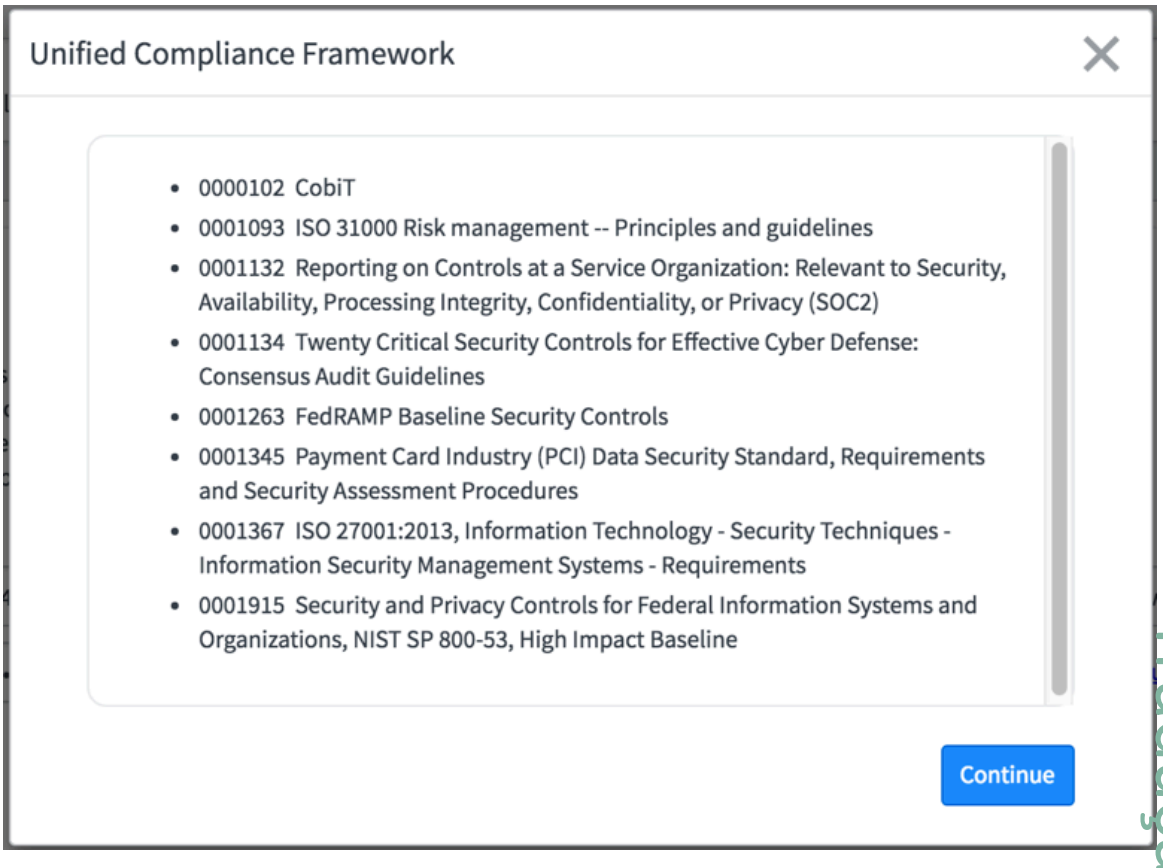
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erro	Explicação	Resolver
para obter assistência.		
Erro encontrado ao baixar conteúdo do UCF. Tente novamente ou entre em contato com o administrador do sistema para obter assistência.	Esta mensagem também pode indicar que os documentos de autoridade fazem parte de uma lista compartilhada existente ou uma possibilidade de um erro de importação do UCF. Sugere que você revise a validade dos documentos de autoridade, citações, objetivos de controle e os links para o mapeamento de objetivos de citação e controle.	Começando com Gestão de políticas e conformidade Versão 12,0.4, o administrador do UCF recebe um e-mail com links para todos os registros inválidos. **a.** Clique em um link no e-mail e corrija o(s) registro(s) listado(s). **b.** Repita para outros registros inválidos, se eles aparecerem no e-mail. **c.** Clique em **Importar lista compartilhada** para baixar novamente. **Nota:** Uma propriedade do sistema chamada *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs* controla se uma notificação por e-mail é enviada quando registros inválidos ou descontinuados são encontrados durante uma importação de lista compartilhada. O padrão da propriedade é verdadeiro. Defina a propriedade como falsa se você estiver baixando conteúdo UCF em várias listas compartilhadas. Quando a propriedade é definida como falsa, os documentos não são descontinuados, mas um e-mail é enviado.
A Lista compartilhada selecionada não corresponde à lista de Documentos de autoridade existente. Selecione uma Lista compartilhada diferente ou atualize a Lista compartilhada existente.	Se a Lista compartilhada do UCF selecionada que você está baixando não incluir todos os documentos de autoridade que você já baixou, esta mensagem será exibida.	**a.** Retorne ao CCH e verifique se a Lista compartilhada que você está tentando baixar inclui todos os Documentos de autoridade da importação original para sua instância. **b.** Clique em **Importar lista compartilhada** para baixar novamente.

5. Clique em **Revise os registros alterados** para revisar a lista de registros alterados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os documentos de autoridade no conteúdo do UCF são organizados e mapeados para suas citações apropriadas, que, por sua vez, são mapeados para um conjunto comum de controles. A terminologia entre o UCF e o. GRC as aplicações diferem um pouco, conforme explicado na tabela a seguir.

Diferenças de terminologia

UCF	ServiceNow Aplicação GRC
Documento de autoridade	Documento de autoridade
Citação	Citação
Controle	Objetivo do controle

Eliminação de citações duplicadas do download da lista compartilhada do UCF

Você pode eliminar citações duplicadas associadas aos documentos de autoridade ao receber citações do conteúdo do UCF como parte da mesma lista Compartilhada.

Você pode manter uma citação como ativa e marcar as citações duplicadas como inativas. Mova os objetivos de controle das citações duplicadas para a citação ativa. Se a citação duplicada fizer parte de uma hierarquia primária-secundária, seu ID de origem será atualizado com o ID de origem da citação ativa.

Duplicação de citações UCF

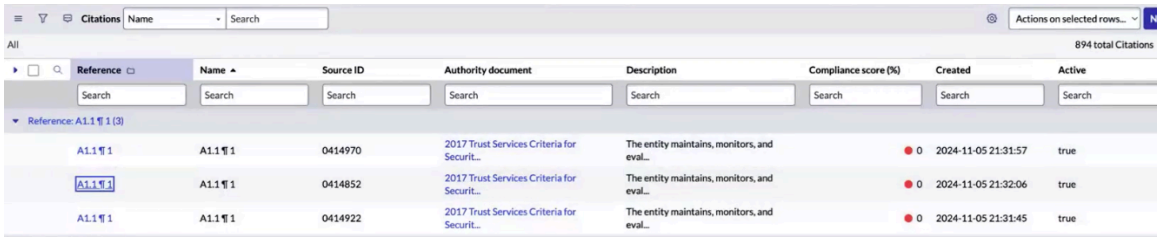
A duplicação ocorre quando você baixa conteúdo UCF que tem várias citações vinculadas ao mesmo documento de autoridade (AD). No entanto, cada uma dessas citações está vinculada a um objetivo de controle ou pode ser vinculada a vários objetivos de controle. Nesses casos, quando você baixa o UCF, haveria o máximo de citações vinculadas aos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

objetivos de controle. As citações têm ID de origem diferente e objetivos de controle diferentes vinculados a elas. Tais citações estão vinculadas ao mesmo AD.

A duplicação é identificada quando as citações baixadas vinculadas a um documento de autoridade são semelhantes **Referência** , **Documento de autoridade** e **Descrição** detalhes, mas um diferente **ID de origem** . Citações que pertencem ao mesmo documento de autoridade, mas baixadas várias vezes, são chamadas de citações duplicadas.



Desduplicação de citações UCF

Você pode manter uma citação como ativa e marcar o restante das citações duplicadas como inativo. O relacionamento desta citação inativa com a do objetivo de controle é removido da tabela m2m. Em vez disso, o registro da citação ativa é adicionado ao objetivo de controle na tabela m2m.

Da mesma forma, as citações secundárias das citações duplicadas, se houver, podem ser agrupadas com as citações secundárias da citação primária ativa na lista relacionada de citações da citação ativa. Por exemplo, se a citação com ID de origem 0123 estiver sendo mantida, o primário da citação secundária da citação duplicada deverá ser atualizado como 0123. Ou, o ID de origem primário da citação secundária como 0123 deve ser atualizado para que o relacionamento primário-secundário da citação seja mantido.

Correção fornecida para eliminar citações duplicadas

Esse aprimoramento ajuda a eliminar citações duplicadas associadas aos documentos de autoridade ao baixar conteúdo UCF ou executar um trabalho sob demanda após o download do conteúdo UCF. A correção está disponível quando você:

- Importe dados da lista Compartilhada do UCF. Para baixar uma lista compartilhada do UCF, consulte Baixe uma lista compartilhada do UCF.
- Execute o. *`UCF citation deduplication issue fix`*Trabalho sob demanda se você não quiser importar o UCF novamente. Este trabalho elimina as citações duplicadas e corrige o relacionamento primário-secundário anexando as citações secundárias da citação primária inativa ao primário ativo.

1. Para executar o trabalho sob demanda, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione *`UCF citation deduplication issue fix`*e clique em **Executar agora** .

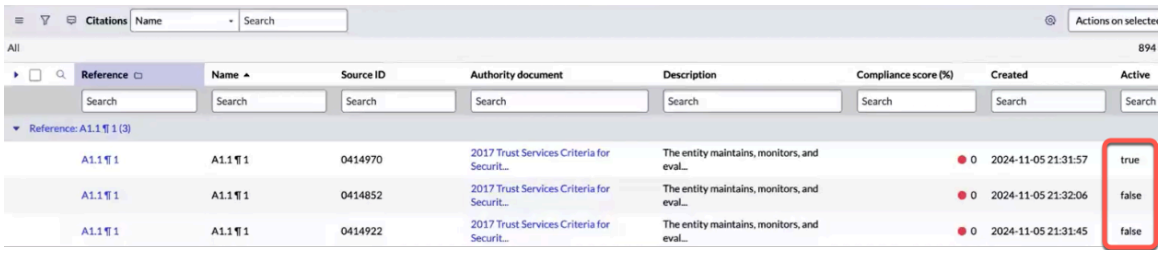
Após a correção:

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Citações**
2. Selecione **Agrupar por** e clique com o botão direito do mouse no ícone de controles de lista.
3. Selecione **Referência** na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir citações com ID de referência exclusivo, Descrição exclusiva e cada citação pertence a um AO diferente. Em **Ativo** , a citação ativa é **verdadeiro** e as citações duplicadas são marcadas como **falso** . Selecione e abra um dos registros de citação, todos os objetivos de controle são agrupados na lista relacionada Objetivos de controle e suas citações secundárias na lista relacionada Citações.



Nota: Citações são consideradas duplicadas somente quando são **ID de referência** , **Documento de autoridade** , **Descrição** são os mesmos. Mesmo que uma dessas condições não seja atendida, elas são consideradas como duas citações diferentes e não duplicadas.

Gerenciar controles

Controles são implementações específicas de um objetivo de controle. Controles desativados não aparecem na lista. Antes de definir controles, reserve um tempo para racionalizar, consolidar e definir os controles importantes em sua organização.

Racionalize seus controles

Se você carregar todos os controles em massa, perderá a oportunidade de refinar e simplificar o conjunto de controles. À medida que seus negócios mudam E seus dados, processos e tecnologia DE TI melhoram, substituem controles e procedimentos desatualizados quando você implementa seu GRC aplicação. Considere o seguinte:

- Como este controle afeta meu objetivo de negócios?
- Este controle está realmente impedindo ou detectando risco?
- Você pode colocar um controle diferente que proteja melhor o seu negócio?
- Há um controle que você pode implementar que reduz a sobrecarga do processo e melhora o desempenho DE TI, além de reduzir os riscos?
- Um controle complicado pode ser substituído por um controle mais simples e eficaz?

Nota: Quando você define controles manualmente ou quando os importa do Unified Compliance Framework (UCF), uma entidade é associada aos controles. É um campo obrigatório no formulário Controle. No entanto, se você importar controles de uma origem diferente do UCF, poderá encontrar controles que não tenham entidades associadas. É importante que você retorne ao formulário de controle e adicione uma entidade ao controle . Entidades ausentes podem causar resultados não confiáveis nos cálculos. Além disso, se você encontrar um controle com uma entidade que foi desabilitada, o controle deverá ser descontinuado.

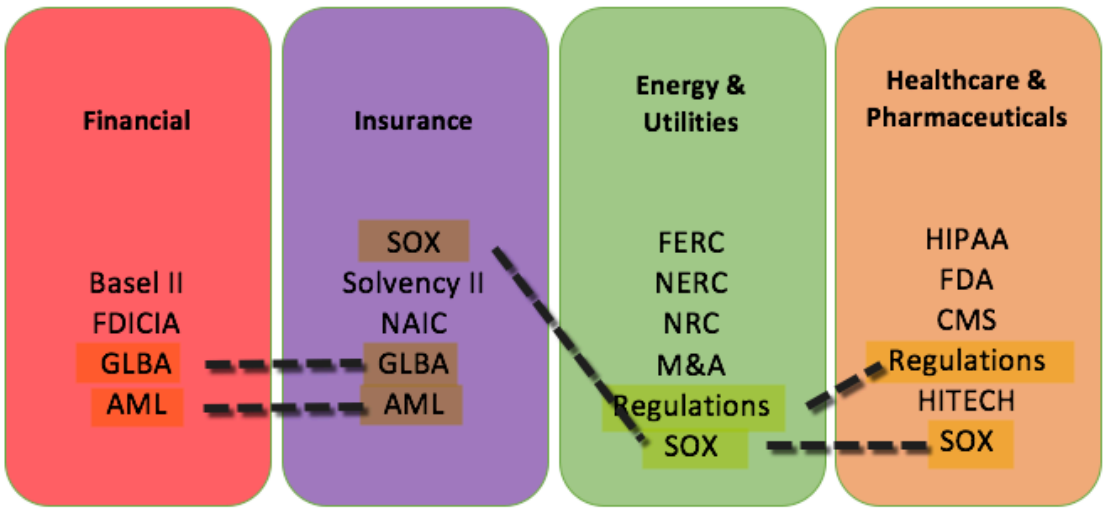
Consolide seus controles

Procure oportunidades para consolidar controles. Por exemplo, você pode l procure controles comuns e repetidos em várias autoridades regulatórias de estruturas (como SOX , GLBA , E AML). Evite operar um único controle várias vezes para cada regulamento mapeando controles cruzados e eliminando os redundantes. Este processo estabelece um único conjunto consolidado de controles: Estrutura de controle . P erformar e preservar o mapeamento cruzado de controles é essencial para auditorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regulamentações e requisitos do setor se sobrepõem



Defina controles e regras de negócios

As regras de negócio isso você define antecipadamente estabelecer o. GRC definições de configuração mais tarde. Esteja preparado para execute as tarefas a seguir :

- Identificar . controles e responsáveis pelo controle
- Definir . testes de controle e resultados esperados
- Estabelecer . frequências de teste e controle
- Identificar . riscos: I mpact e probabilidade
- Preparar . certificações, avaliações, questionários e evidências necessárias
- Compor . uso provável (quem precisa interagir com ou exibir o conteúdo do GRC e para que finalidades)
- Mapa . fontes autorizadas para políticas, procedimentos, controles, ou riscos

EBA (Entity Based Access, acesso baseado em entidade)

EBA fornece uma estrutura para . abordagem mais granular para gestão ing acesso a dados a objetos que são associado a uma entidade. Os administradores podem conceder acesso aos registros relacionados de uma entidade adicionando usuários ou grupos de usuários ou usando campos de usuário de entidade para configuração de acesso baseada em entidade. Para obter mais informações, consulte Acesso baseado em entidade.

Quando um usuário é qualificado com base nessas configurações e tem as funções mínimas necessárias, ele terá acesso às seguintes tabelas:

- Controle
- Atestado
- Exceção de política a ser controlada

EBA regras

Quando as regras de acesso de registro baseadas em entidade estão habilitadas na página Propriedades da configuração de acesso baseado em entidade, qualquer novo controles , certificações de controle, indicadores e tarefas de indicador associadas a uma entidade configurada Herde automaticamente o valor de acesso baseado em entidade (EBA) dessa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

entidade. Anteriormente, os usuários precisavam executar atualizações de acesso em massa para aplicar restrições de EBA sempre que novos objetos eram criados.

Para obter mais informações, consulte Regras de acesso de registro baseadas em entidade para proteger novos registros .

Crie um controle

Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade ou um tipo de entidade a um objetivo de controle. Um controle é criado para cada entidade listada no tipo de entidade para o objetivo de controle. Os controles também podem ser criados manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do controle.
Número	Número de identificação exclusivo.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você mudar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Herdar do objetivo de controle	Opção para indicar se o controle é criado por meio do processo de geração de item. Para obter mais informações, consulte Vários controles para uma combinação exclusiva de entidade e objetivo de controle .
Objetivo de Controle	Objetivo de controle relacionado.
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O responsável é sempre adicionado como respondente. O responsável pelo controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Controle-chave	Indicador de que o controle é um controle de chave.
Ponderação	Valor usado para calcular a eficácia da pontuação do controle. Com base na ponderação do controle, no valor de eficácia da pontuação do controle é calculado
Status	Status do controle. As opções possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Em conformidade** ○ **Fora de conformidade** ○ **Nenhuma opção se aplica**
Estado	Estado de controle. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles únicos são possíveis, mas não recomendados. ○ **Atestar** Quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles ficam neste estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. ○ **Revisão** Os controles são movidos automaticamente para revisão a partir da fase de certificação. ○ **Monitor** Neste estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle de revisão para monitoramento. ○ **Descontinuado** Gerentes ou administradores de conformidade podem mover um controle de Monitor para Descontinuado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ▪ Indicadores associados não são executados ▪ As certificações associadas foram canceladas ▪ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Isento	Marque o controle como isento.
Imposição	Lista de opções: ○ Obrigatório ○ Voluntário
Categoria	Lista de opções: ○ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ○ Gestão do Human Resources ○ Liderança e objetivos de alto nível ○ Monitoramento e medição ○ Gestão operacional ○ Proteção física e ambiental ○ Proteção da privacidade quanto a informações e dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Gestão de registros ○ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ○ Continuidade de sistemas ○ Design, compilação e implementação de sistemas ○ Segurança técnica ○ Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros ○ Raiz ○ Preterido
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicar ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Classificação	Lista de opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Preventivo ◦ Corretiva ◦ Detetive ◦ Zona de Impacto de TI
Frequência	Frequência na qual o controle é testado. Este campo é para fins de teste e emissão de relatórios do controle. Lista de opções: ◦ Orientado por evento ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Trimestralmente ◦ Semestralmente ◦ Anualmente **Nota:** . **Frequência** o campo destina-se somente a fins de emissão de relatórios e define a frequência com que o controle deve ser testado ou executado. Não influencia a programação de certificação. . **Frequência de certificação** o campo, no entanto, controla a frequência com que as certificações são acionadas para o controle. As certificações são iniciadas pelo trabalho agendado de Certificação noturna do controle quando o controle está no estado Revisão ou Monitor. Essa separação permite que os clientes rastreiem os testes de controle independentemente dos ciclos de certificação.
Descrição	Descrição do controle.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o controle.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo proprietário do controle.
Responsável	Usuário proprietário do controle.
Atestado	
Atestado	Selecione em uma lista de opções. ◦ Outros tipos de certificação podem ser configurados. ◦ Se este campo estiver preenchido, então **Entrevistados de certificação** o campo se torna obrigatório automaticamente e o responsável se torna o respondente. **Nota:** Se o usuário mudar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Entrevistados do atestado	◦ Usuários atribuídos à certificação deste controle. ◦ Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como respondente. **Nota:** Quando ambos **Certificação** e. **Entrevistados de certificação** os campos são definidos, as certificações são criadas quando você clica em **Atestar** .
Frequência de certificação	Frequência na qual as certificações no controle são acionadas. Se o campo não tiver nenhum valor selecionado, a entidade associada **Frequência de certificação** o valor é padronizado para este campo. Opção de frequência de certificação. ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Trimestralmente ◦ Semestralmente ◦ Anualmente **Nota:** Após a conclusão da certificação, o controle passa para os estados Revisar e Monitorar. O controle é monitorado quanto à próxima data de vencimento de certificação. Você tem a opção de acionar a frequência de certificação do controle com base na certificação **Data de criação** ou a última certificação concluída **Data de atualização** . Esta opção é baseada no valor em `Trigger control attestations based on the created or updated date of the last completed attestation`propriedade do sistema.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.
Configurações de acesso	
Restrição de acesso com base na entidade	Quando **Restrição de acesso baseada na entidade** habilitado, somente usuários ou grupos de usuários incluídos na configuração de acesso das entidades associadas a este controle podem acessá-lo.

4. Selecione **Copiar frequência da entidade** link relacionado para copiar o valor de **Frequência de certificação** campo da entidade para **Frequência de certificação** campo do controle.
   Ao selecionar **Copiar frequência da entidade** link relacionado, a frequência de certificação da respectiva entidade é copiada para **Frequência de certificação** Na seção Certificação da tabela de controle e não atualiza o. **Frequência** campo da tabela de controle.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um controle, você pode converter o controle em um controle comum e adicionar entidades dependentes e tipos de entidade dependentes a ele. Para obter mais informações, consulte Testar controle comum e implementar resultados em várias entidades dependentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Siga um controle

O Connect se integra ao Gestão de políticas e conformidade fornecendo uma sobreposição à interface padrão, permitindo que os usuários participem de conversas enquanto trabalham e colaboram no registro de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user ou sn_compliance.reader

Para obter mais informações sobre o Connect, consulte Conecte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
2. Abra o registro de controle.
3. Clique **Seguir** > **Seguinte** e selecione uma das opções no menu suspenso.

Opção	Ação
Para adicionar a barra lateral do Connect	Clique em **Abra o Connect mini** .
Para adicionar a exibição de tela cheia do Connect	Clique em **Connect Full** .

Atestar um controle

Certificações são pesquisas que reúnem evidências para provar que um controle foi implementado. Se os campos Certificação de controle e Respondentes estiverem selecionados, quando o controle for movido de **Rascunho** estado para **Atestar** estado, uma notificação é enviada para os entrevistados da certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Os usuários podem criar vários tipos de certificação e definir seus objetivos de controle como diferentes certificações. Uma certificação de amostra chamada **Certificação de GRC** também é fornecido como certificação padrão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando os controles são certificados, um novo questionário é criado. Como resultado, as certificações não aparecem em **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** módulo. Centenas de GRC os registros de avaliação podem ser gerados de uma só vez e devem ser separados de outras avaliações em uma exibição de lista separada.

Procedimento

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Meus atestados**.
2. Abra a certificação e revise os detalhes.

Opção	Descrição
Se você não conseguir responder às perguntas	**a.** Reatribua a certificação a outro usuário no **Atribuído a.** campo. **b.** Clique em **Atualização** e feche o registro. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser reatribuído à certificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	A lista de certificações é atualizada quando você reatribui uma certificação a outro usuário.
Se você for capaz de responder às perguntas	**a.** Clique em **Obter certificação** . **b.** Responda às perguntas e anexe as informações, conforme necessário. **c.** Clique em **Enviar**. A lista de certificações é atualizada quando você fecha o. **Fazer avaliação** janela pop-up.

Vários controles para gestão de conformidade

Você pode criar vários controles para uma combinação exclusiva de uma entidade e um objetivo de controle para obter informações de controle granulares.

Para uma organização que lida com vários produtos, linhas operacionais e práticas, ter um único controle para uma entidade e uma combinação de objetivo de controle é ineficaz. Vários níveis de objetivos de controle, controlados e gerenciados centralmente ajudam a obter as informações de controle granulares.

Os benefícios de criar vários controles para a mesma entidade e combinações de objetivo de controle são:

- Você pode criar objetivos de controle de alto nível e controles mais granulares.
- O responsável pelo controle, o gerente de conformidade e o usuário de conformidade podem gerenciar a biblioteca de conformidade com mais eficiência.

Você pode criar vários controles para a mesma combinação de entidade e objetivo de controle habilitando o. **Herde do objetivo de controle** . Formulário de controle . Os controles podem ser criados por meio do processo de geração de item ou, por padrão, herdados do objetivo de controle. Esses controles têm um nome exclusivo, pois são exclusivos da combinação de objetivo entidade-controle. Por padrão, somente um controle pode ser herdado do objetivo do controle. No entanto, se você quiser criar vários controles para a mesma combinação de entidade e objetivo de controle, deverá fazê-lo manualmente e o nome do controle deve ser exclusivo.

Ao selecionar **Herde do objetivo de controle** No formulário Controle, o controle herda automaticamente o nome e a descrição do objetivo do controle. No entanto, quando a opção não está selecionada, você deve inserir o nome do controle manualmente.

Gerenciar certificações de controle

Certificações são pesquisas que reúnem evidências para provar que um controle foi implementado. As certificações documentam como o controle é medido. Este método é usado com frequência durante o estado Rascunho e Monitor.

O designer de certificação fornece uma interface única que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação. O banco de perguntas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para saber mais sobre certificações de controle, consulte Uma visão geral do ciclo de vida da política em Gestão de políticas e conformidade.

Os usuários podem criar vários tipos de certificação e definir seus objetivos de controle como diferentes certificações. Uma certificação de amostra chamada **Certificação de GRC** também é fornecido como certificação padrão, que é composto pelas seguintes perguntas simples:

Por padrão, **Certificação de GRC** é usado para controles e fornece as seguintes perguntas de avaliação:

- Este controle está implementado?
- Anexar prova
- Explique

Minhas certificações está em **Controles** Da aplicação Política e conformidade e contém certificações ativas das quais você é o respondente. As certificações aparecem em uma lista com um único registro de certificação por controle.

Minhas certificações agrupadas contém certificações que você agrupou para eliminar a tarefa de fornecer respostas repetitivas para avaliações semelhantes.

Todas as certificações está contido em **Controles** Da aplicação Política e conformidade e contém todas as certificações ativas.

Os gerentes de conformidade podem criar tipos de certificação com diferentes tipos de perguntas para atender às suas necessidades. Consulte Crie uma certificação de controle usando o Designer de certificação.

Os gerentes de conformidade podem criar um novo conjunto de perguntas para cada objetivo de controle. O Banco de Perguntas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero. Consulte Crie um tipo de certificação.

Designer de atestado

O designer de certificação fornece uma interface única que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação.

Todos os registros de certificação são armazenados em tabelas de avaliação e exibidos nas exibições de certificação dessas tabelas.

Crie uma certificação de controle usando o Designer de certificação

Use o Designer de certificação para criar e editar tipos de métrica. Use diferentes tipos de métrica para diferentes controles. Selecione vários entrevistados para uma certificação, bem como parâmetros de pontuação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attestation_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Tipos de Certificação**.
2. Clique em **Designer de certificação** .
   O designer contém os seguintes elementos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	A nova avaliação é aberta no **Design** exibir. O questionário **Nome** o campo aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	N
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	Y
Escolha	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Opções** .	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é 1–10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é 1–5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. **Nota:** É importante atribuir um modelo a cada certificação. Isso permite que os controles sejam criados automaticamente com base nos objetivos de controle e nos tipos de entidade.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	N

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Defina a resposta correta para a métrica que você deseja pontuar. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade dos controles.

5. Aponte para o ícone de menu no canto superior direito do Designer de certificação para selecionar uma das seguintes opções.

Nota: A disponibilidade de cada opção depende do status da certificação aberta no designer.

Opção	Descrição
Novo atestado	Abre uma nova tela para uma nova certificação.
Carregar atestado	Abre uma lista de certificações existentes que você pode selecionar e editar.

Ao contrário de outros tipos de avaliações, as certificações de controle não aparecem no **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** porque muitas certificações de controle podem ser geradas de uma só vez. Em vez disso, as certificações de controles são mostradas como uma lista no **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Meus atestados** módulo e. **Todas as certificações** módulo.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Crie um tipo de certificação

Em vez de usar o padrão **Certificação de GRC** o gerente de conformidade pode criar um novo conjunto de perguntas para cada objetivo de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.attestation_creator ou sn_compliance.manager ou sn_compliance-admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Tipos de Certificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de avaliação.
Duração da avaliação	Tempo permitido desde a geração até a conclusão da avaliação.
Tabela	Tabela à qual esta avaliação se aplica.
Fator de escala	Valor de escala a ser usado para todos os resultados de avaliação.
Condição	Defina registros específicos da tabela.
Descrição	Mais detalhes sobre a avaliação.
Estado	Estado da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Impor condição	Opção que indica se registros acessíveis deste tipo que não atendem às condições especificadas são excluídos.
Funções	Funções que têm acesso a informações sobre este tipo de métrica.

4. Clique em **Enviar**.

Certificações de grupo usando a mesma resposta

Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos ofereça dois métodos para consolidar certificações e avaliações de risco em grupos que ajudem a eliminar a tarefa de fornecer respostas repetitivas para avaliações semelhantes. Você pode fornecer a mesma evidência para as avaliações agrupadas ou responder a avaliações individuais na mesma interface do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao consolidar certificações de controle usando o mesmo recurso de resposta, você pode agrupar certificações que contêm no máximo 1000 perguntas. Quando a certificação ou avaliação de risco do grupo é realizada, todos os registros do grupo herdam as respostas.

Nota: Para mudar o limite de 1000 perguntas, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC** e modifique o. **sn_grc.consolidented_questions_limit** propriedade.

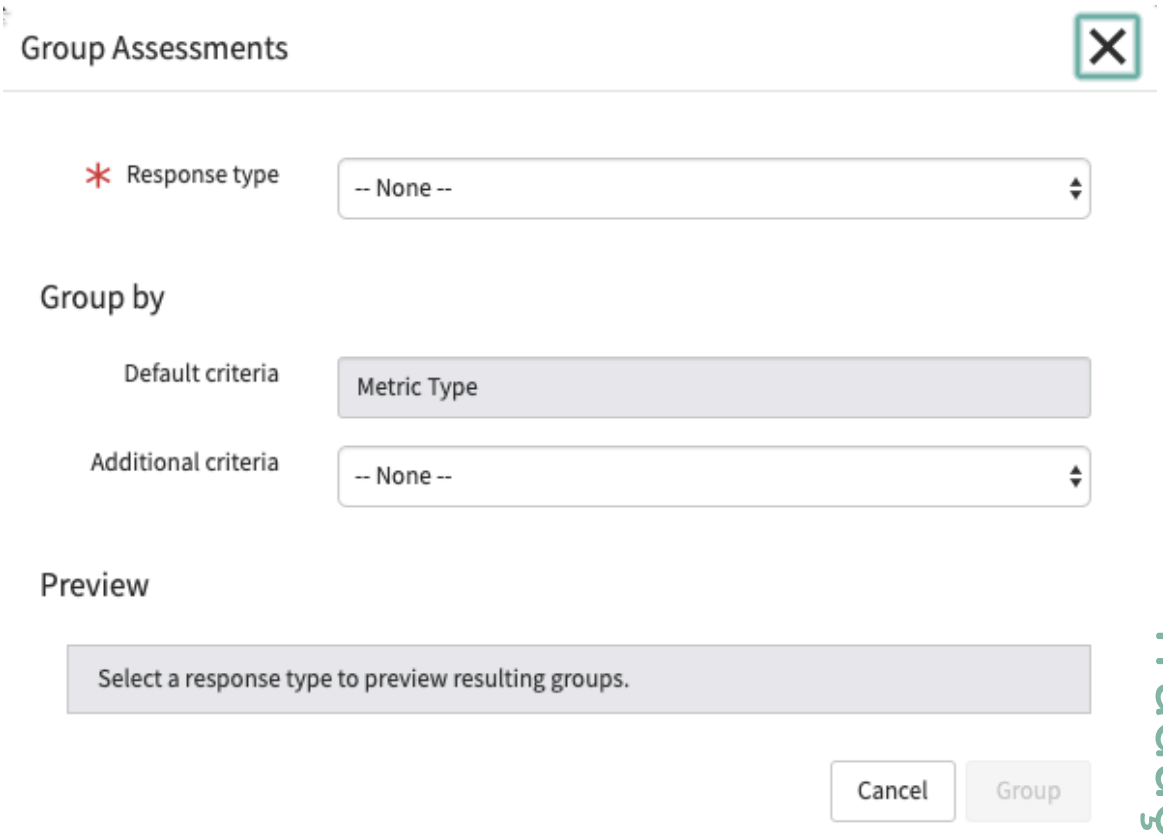
Se você não quiser que seus usuários acessem esse recurso, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**e desabilite o. **sn_grc.enable_consolidate_asmt** propriedade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Meus atestados**.
2. Selecione as certificações que você deseja agrupar.
3. Em **Ações nas linhas selecionadas** lista de seleção, clique em **Avaliações de grupo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Em **Tipo de resposta** , selecione **Forneça a mesma resposta para todas as avaliações** .
5. Preencha os campos, conforme necessário.

Campo	Descrição
Critérios padrão	O padrão deste campo é **Tipo de métrica** .
Critérios adicionais	Opcionalmente, você pode definir critérios de agrupamento adicionais: ○ Categoria ○ Objetivo de controle/Declaração de risco ○ Entidade Você também pode defina critérios de avaliação adicionais se os padrões não atenderem às suas necessidades. **Nota:** Usar esses esquemas de agrupamento faz sentido se as certificações agrupadas contiverem várias instâncias dos critérios selecionados. Por exemplo, se você selecionou um grupo de 20 certificações com 10 associadas a uma entidade e as outras 10 associadas a uma entidade diferente, selecione **Entidade** dois grupos separados de certificações são criados neste campo. No entanto, se o grupo consistir em 5 certificações associadas a uma entidade e cada uma das outras 15 certificações associadas a entidades diferentes, somente essas 5 serão agrupadas e o restante será ignorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Visualização	. **Visualização** mostra o número de certificações a serem agrupadas. Dependendo do **Critérios adicionais** Você selecionou, a Visualização pode mostrar vários grupos. Se você quiser ver as certificações a serem agrupadas, clique no link que mostra o número de certificações ou avaliações de risco a serem agrupadas.

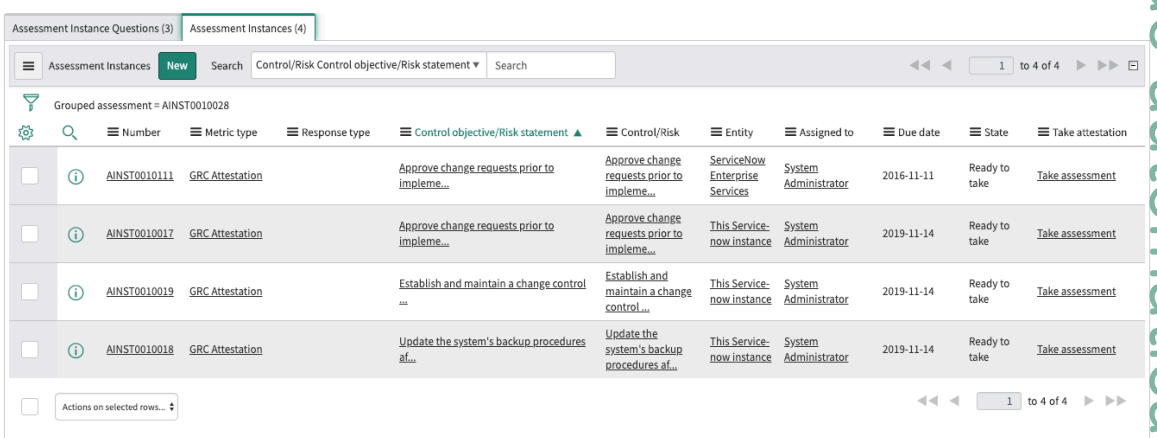
6. Quando estiver satisfeito com as certificações ou avaliações de risco a serem consolidadas, clique em **Grupo** .

   Uma mensagem de confirmação é exibida, junto com um link para o grupo de certificação.

   Nota: Quando os grupos de certificação são criados, você pode exibi-los navegando até **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações Agrupadas**. Se você abrir uma Certificação agrupada, terá a opção de remover uma ou mais certificações do grupo. Para fazer isso, selecione aqueles que você deseja remover e selecione **Desagrupar Avaliação** em **Ações nas linhas selecionadas** lista de seleção. Se você remover certificações de um grupo até o ponto em que houver apenas uma certificação, o grupo será removido.

7. Quando você estiver pronto para fazer a avaliação, clique no link na mensagem de confirmação ou no número da certificação em **Minhas certificações agrupadas** .



8. Clique em **Fazer avaliação** .
9. Conclua a avaliação como você faria com qualquer outra e clique em **Enviar** .
   Todas as certificações no grupo herdam as respostas fornecidas e o estado de cada certificação no grupo muda para **Concluído** .

Certificações de grupo usando resposta diferente

Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos oferta dois métodos para consolidar certificações e avaliações de risco em grupos que ajudam a eliminar a tarefa de fornecer respostas repetitivas para avaliações semelhantes. Você pode fornecer a mesma evidência para as avaliações agrupadas ou responder a avaliações individuais na mesma interface do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

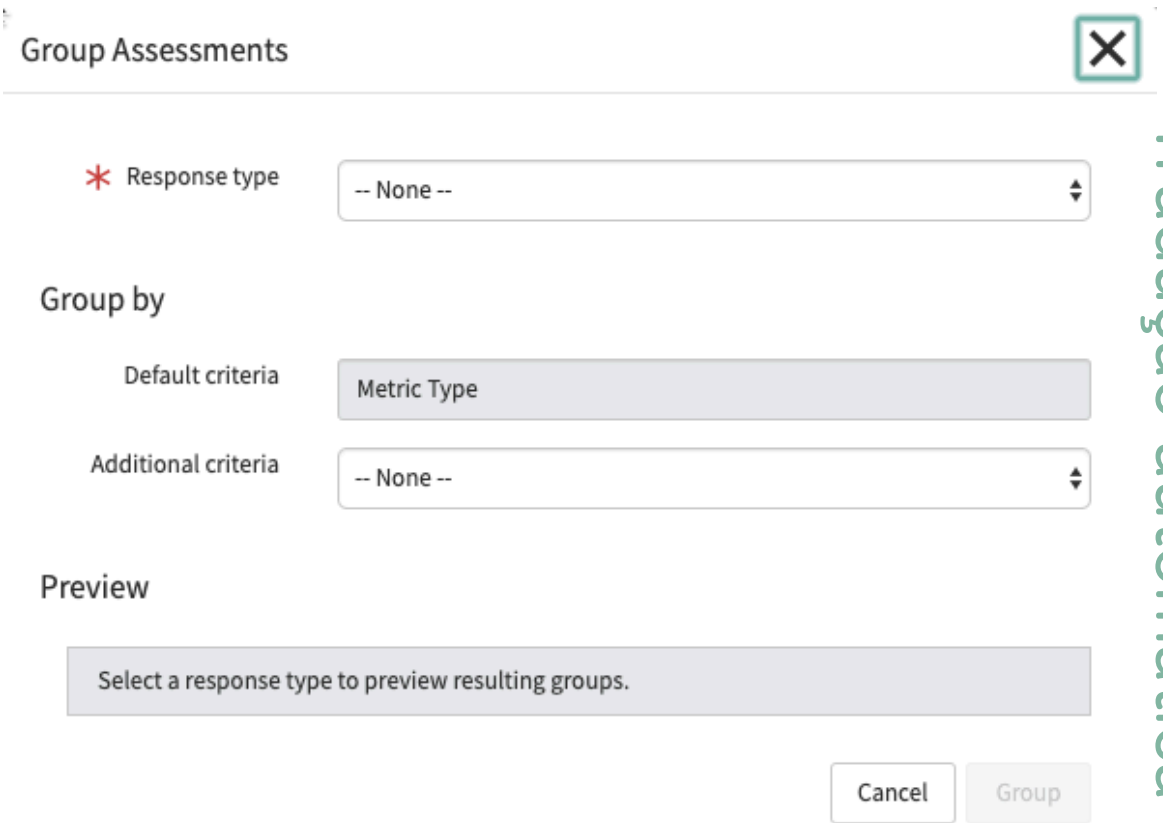
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao consolidar certificações de controle ou avaliações de risco usando o recurso Resposta diferente, você pode agrupar certificações ou avaliações de risco que contenham no máximo 150 perguntas. Todas as perguntas aparecem em uma única IU.

Nota: Para mudar o limite de 1000 perguntas, navegue até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC** e modifique o. **sn_grc.grouped_questions_limit** propriedade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Meus atestados**.
2. Selecione as certificações que você deseja agrupar.
3. Em **Ações nas linhas selecionadas** lista de seleção, clique em **Avaliações de grupo** .



4. Em **Tipo de resposta** , selecione **Forneça uma resposta diferente para cada avaliação** .
5. Preencha os campos, conforme necessário.

Campo	Descrição
Critérios padrão	O padrão deste campo é **Tipo de métrica** .
Critérios adicionais	Opcionalmente, você pode definir critérios de agrupamento adicionais:

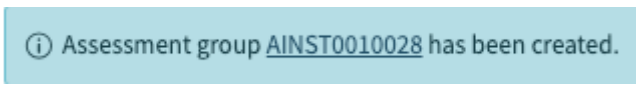
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Categoria ○ Objetivo de controle/Declaração de risco ○ Entidade Você também pode defina critérios de avaliação adicionais se os padrões não atenderem às suas necessidades. **Nota:** Usar esses esquemas de agrupamento faz sentido se as certificações agrupadas contiverem várias instâncias dos critérios selecionados. Por exemplo, se você selecionou um grupo de 20 certificações com 10 associadas a uma entidade e as outras 10 associadas a uma entidade diferente, selecione **Entidade** dois grupos separados de certificações são criados neste campo. No entanto, se o grupo consistir em 5 certificações associadas a uma entidade e cada uma das outras 15 certificações associadas a entidades diferentes, somente essas 5 serão agrupadas e o restante será ignorado.
Visualização	. **Visualização** mostra o número de certificações a serem agrupadas. Dependendo do **Critérios adicionais** Você selecionou, a Visualização pode mostrar vários grupos. Se você quiser ver as certificações a serem agrupadas, clique no link que mostra o número de certificações ou avaliações de risco a serem agrupadas.

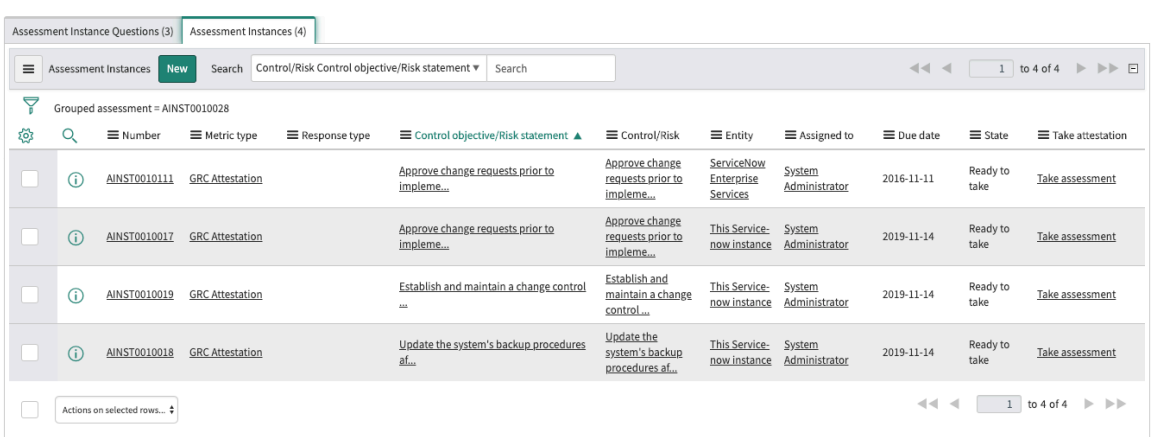
6. Quando estiver satisfeito com as certificações ou avaliações de risco a serem consolidadas, clique em **Grupo** .

   Uma mensagem de confirmação é exibida, junto com um link para o grupo de certificação.

   Nota: Quando os grupos de certificação são criados, você pode exibi-los navegando até **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Minhas Certificações Agrupadas**. Se você abrir uma Certificação agrupada, terá a opção de remover uma ou mais certificações do grupo. Para fazer isso, selecione aqueles que você deseja remover e selecione **Desagrupar Avaliação** em **Ações nas linhas selecionadas** lista de seleção. Se você remover certificações de um grupo até o ponto em que houver apenas uma certificação, o grupo será removido.

7. Quando você estiver pronto para fazer a avaliação, clique no link na mensagem de confirmação ou no número da certificação em **Minhas certificações agrupadas** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Fazer avaliação** .
   Você vê questionários para todas as certificações selecionadas no grupo.
9. Conclua a avaliação de cada uma das certificações e clique em **Enviar** .

Definir critérios de agrupamento de avaliação

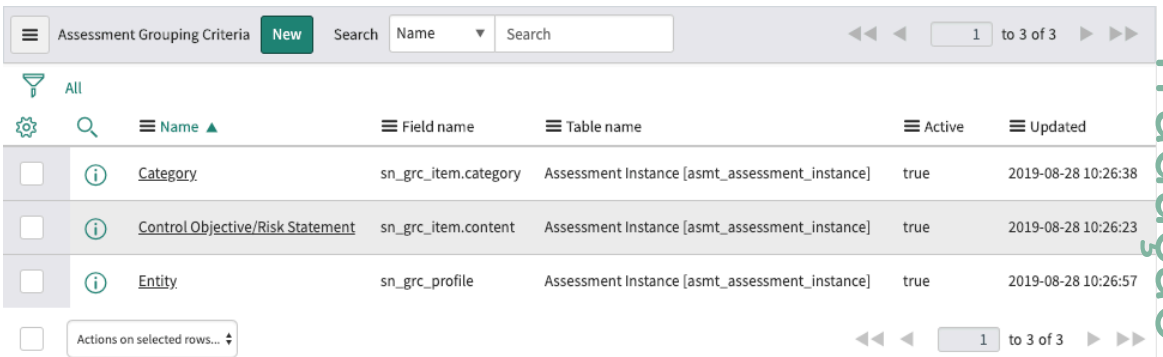
Opcionalmente, você pode definir critérios de agrupamento adicionais se os critérios padrão não atenderem às suas necessidades.

Antes de Iniciar

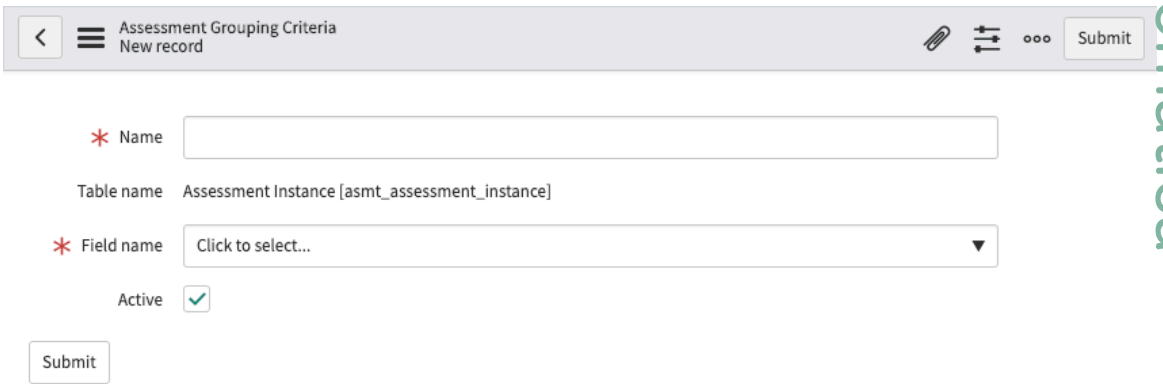
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Critérios de Agrupamento da Avaliação**.



2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios de agrupamento de avaliação.
Nome do campo	Selecione o nome do campo na tabela Instância de avaliação [asmt_assessment_instance].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione para ativar os critérios de agrupamento.

4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar indicadores de controle

O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação de indicadores-chave de risco e controles. A Visão geral da conformidade está disponível para administradores de conformidade e gerentes de conformidade, fornecendo uma visão executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade.

As informações de suporte podem ser coletadas para indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.

Indicadores

Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Nota: O acesso baseado em entidade fornece uma estrutura para uma abordagem mais granular para o gerenciamento de acesso a dados a objetos associados a uma entidade. Os administradores podem conceder acesso aos registros relacionados de uma entidade adicionando usuários ou grupos de usuários ou usando campos de usuário da entidade para a configuração de acesso baseada em entidade. Para obter mais informações, consulte Acesso baseado em entidade. Quando um usuário é qualificado com base nessas configurações e tem as funções mínimas necessárias, ele terá acesso às seguintes tabelas:

- Indicador
- Tarefa de indicador
- Resultado do indicador

Visão Geral da Conformidade

Relatórios Visão geral de conformidade no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Requisitos de conformidade	Gráfico de rosca	Selecione uma cunha para se concentrar em uma área de conformidade específica.
Conformidade geral	Gráfico de rosca	Exibe a conformidade geral de todos os requisitos de controle no sistema. Selecionar uma cunha específica no widget anterior coloca essa área em foco.
Entidade	Lista suspensa	Selecione uma ou mais entidades para exibir e comparar sua conformidade em vários itens.
Estado de controle	Check-list	Marque ou desmarque as caixas de seleção para exibir relatórios de filtro por estado de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios Visão geral de conformidade no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Conformidade por documento de autoridade	Gráfico de barras	Compare o nível de conformidade dependendo da entidade selecionada e/ou do documento de autoridade.
Detalhamento de conformidade	Pivô multinível	Exiba um detalhamento da conformidade de controle por documentos e políticas de autoridade relacionados.
Entidades fora de conformidade	Gráfico de Coluna	Contagem de requisitos de controle fora de conformidade agrupados por entidade.

Documentos de Autoridade

Os documentos de autoridade definem políticas, riscos, controles, auditorias e outros processos para garantir a adesão ao conteúdo autorizado. Cada documento de autoridade é definido em um registro e as listas relacionadas nesse registro contêm as condições individuais do documento de autoridade.

Os relacionamentos desses itens da lista relacionada do documento de autoridade estão visíveis no Workbench do GRC no Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Nota: Você pode adicione marcadores de referência de conteúdo a documentos de autoridade . Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar com mais facilidade os pacotes de conteúdo, as integrações e os aceleradores de caso de uso associados aos documentos de autoridade.

Citações

As citações contêm as provisões do documento de autoridade, que podem estar inter-relacionadas. As citações dividem um documento de autoridade em temas gerenciáveis.

Você pode criar citações ou importá-las de documentos de autoridade do UCF e, em seguida, criar os relacionamentos necessários entre as citações.

Nota: Você pode adicione marcadores de referência de conteúdo às citações . Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar com mais facilidade os pacotes de conteúdo, as integrações e os aceleradores de caso de uso associados às citações.

Crie um indicador de controle

Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo de GRC aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	Selecione **Indicador de conformidade** para um indicador de controle e. **Indicador de risco** para um indicador de risco.
Nome	Nome do indicador.
Aplica-se a	Entidade relacionada ao **Item** .
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Responsável pelo indicador.
Número	Número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção que indica se o indicador está ativo.
Item	Controle ou risco relacionado.
Modelo	Modelo de indicador relacionado.
Substituir modelo	Opção que indica se o modelo de indicador associado a este indicador deve ser substituído
Último resultado aprovado	Opção que indica se o último resultado foi aprovado.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Próximo tempo de execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script. ○ Manual ○ Básico
Descrição Resumida	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Breve descrição da ocorrência.
Instruções	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor Obrigatório	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico** este campo está presente. O indicador passa ou falha.
Limite de PA	Se o Tipo for **Indicador de PA** este campo está presente. O Limite de PA associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script	Se o Tipo for **Script** este campo está presente. Script que obtém as informações do sistema desejadas.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.

4. Selecione **Enviar**.

Nota: Como gerente de conformidade ou administrador de conformidade, você pode atribuir a tarefa de indicador a um usuário com a função Usuário de negócios Lite. Se você atribuir um usuário com uma função de Usuário de negócios Lite como proprietário no **Responsável** e. **Executar** O indicador, uma tarefa de indicador é criada na lista relacionada Tarefas em aberto. Esta tarefa de indicador é atribuída ao proprietário com a função Usuário de negócios Lite.

Como um usuário com a função Usuário de negócios Lite, você pode navegar até **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Minhas tarefas de indicador** para exibir as tarefas do indicador atribuídas a você. Você pode exibir o indicador selecionando o ícone de informações ao lado do campo Indicador. Você também pode atualizar o. **Resultado** campo, **Estado** campo, **Valor** campo, **Comentários adicionais** e **Anotações de trabalho** No formulário Tarefa do indicador.

Para realizar tarefas semelhantes na Central do funcionário, consulte GRC tarefas no portal da central do funcionário.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade e, em seguida, você concluiu as etapas de configuração necessárias. Retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para as etapas opcionais, conforme necessário.

Crie um GRC modelo de indicador

Os gerentes de conformidade ou risco criam modelos de indicador a partir dos quais muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo de indicador de risco** para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.
Método	
Tipo	O método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual** Indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de um ServiceNow instância porque vem de um sistema externo, como dados do cliente de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico** Indicadores básicos são indicadores automatizados baseados em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência na qual as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script** Indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração do resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Falha** Por exemplo, suponha que você insira `100` neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Tipo de destino	Tipo do valor de destino. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	O valor que determina se o indicador deve ser aprovado ou reprovado.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa de indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Se **Contagem** ou **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados de suporte ou evidências sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tipo de coleção de amostras	Tipo de coleta de dados de suporte, como contagem ou porcentagem.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, mesmo que a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **Campo de referência** .
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o. **Aplica-se ao registro** campo da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** em **Tipo** campo. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados e calcular o valor de destino. Esta seção aparece somente quando **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração do prazo em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como **Prazo** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.

4. Ao concluir essas entradas, você também poderá exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

   Nota: . **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

5. Selecione **Enviar**.

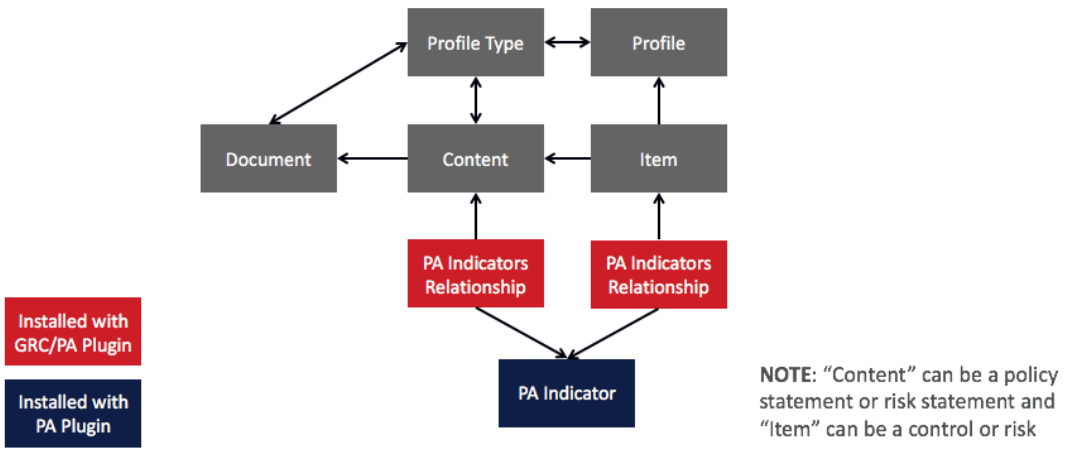
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitore controles usando GRC Indicadores do Performance Analytics

Você pode vincular Gestão de políticas e conformidade Indicadores, detalhamentos e limites do Performance Analytics. Você pode associar indicadores do Performance Analytics a objetivos e controles de controle para exibir cartões de pontuação e tendências e analisar condições e tendências atuais.

Os riscos e controles associados a um indicador de PA ou indicador/detalhamento/elemento de PA monitoram automaticamente qualquer limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento. Qualquer violação de limite de PA é relatada no nível de relacionamento Indicadores de Risco ou Controle e Performance Analytics em um contador de violação.



Impacto da violação de limite de PA

Quando um contador de violação de relacionamento de indicadores de Risco ou controle e Performance Analytics for diferente de zero (por exemplo, um limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento foi violado) e se não houver nenhum problema aberto, um problema será criado associado ao risco ou controle. Também para riscos, o. **Fator de falha do indicador** Representa o número de relacionamentos de indicadores de análise de risco e desempenho com um contador de violação diferente de zero.

Redefinir todos os contadores de violações do Indicador de PA

Redefina os contadores de violação associados a um risco ou controle clicando em **Redefina todos os contadores de violação de indicador de PA** ou abrindo o relacionamento específico e clicando em **Redefinir Contador de Violações** .

Relatórios de violação do indicador de PA GRC

Há dois relatórios para relatar violações:

- Violações de Indicador de PA de Risco
- Violações do Indicador de PA de controle

Ativar GRC Integração do Performance Analytics

. GRC Plug-in Performance Analytics Integration fornece uma integração entre Performance Analytics e Gestão de riscos e. Gestão de políticas e conformidade aplicações. Este plug-in fornece mais informações sobre o risco organizacional e o desempenho de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois
Depois de ativar o. GRC Plug-in de integração do Performance Analytics Em uma instância com listas relacionadas personalizadas sobre conteúdo (risco ou objetivo de controle) ou itens (risco ou controle), pode ser necessário adicionar manualmente o Indicador de PA aos relacionamentos de conteúdo e/ou o indicador de PA aos relacionamentos de item.

Tópicos relacionados
Lista de plug-ins

Associe um indicador de PA a uma declaração de risco ou objetivo de controle
Você pode associar indicadores do Performance Analytics a declarações de risco e declarações de política para analisar tendências relacionadas ao risco ou à política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento
1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos do controle**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
2. Abra uma declaração de risco ou objetivo de controle.
3. Em **Indicadores de PA** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	O indicador de análise de desempenho ao qual associar a Declaração de risco ou o objetivo de controle.

5. Clique em **Enviar**.
   No formulário de declaração de risco ou objetivo de controle, no **Indicadores de PA** lista relacionada, você verá o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Indicador de exibição** No indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador. As Associações de Indicador de PA são transferidas para todos os riscos ou controles associados à declaração de risco original ou ao objetivo de controle. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), o. **Detalhamento** e. **Elemento** os campos do relacionamento são preenchidos automaticamente.

Associe um indicador de PA a riscos e controles

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a riscos e controles para analisar tendências relacionadas à entidade à qual o risco ou controle pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
   - **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra um risco ou controle.
3. Em **Indicadores de PA** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	Indicador de análise de desempenho ao qual associar o Risco ou Controle.
Detalhamento	Divida para exibir uma tendência específica com base no elemento de detalhamento.
Elemento	Elemento de detalhamento para exibir uma tendência e um cartão de pontuação específicos. **Nota:** Este campo depende de **Detalhamento** campo sendo preenchido. Quando visível, é obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   No formulário Risco ou Controle, em **Indicadores de PA** lista relacionada, você verá o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Indicador de exibição** No indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador.

Atualização associada GRC indicadores para um conjunto de itens

Você pode atualizar todos os itens pertencentes a um GRC Registro de conteúdo para que cada item seja relacionado individualmente ao indicador de PA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos de controle**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
2. Abra uma Declaração de risco ou Objetivo de controle que tenha um Indicador de Performance Analytics associado.
3. Clique em **Atualizar relacionamentos de PA** link relacionado.
   Todos os riscos ou controles relacionados à declaração de risco ou declaração de política são associados automaticamente a todos os indicadores de declaração de risco ou política da declaração. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), o. **Detalhamento** e. **Elemento** os campos do relacionamento são preenchidos automaticamente.

Gerenciar solicitações de evidência

A solicitação de evidências é usada pelas equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Auditores e equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa.

Solicitação de evidência: Evidência é todas as informações usadas por um auditor para determinar a opinião de auditoria. As evidências incluem as informações contidas nos registros contábeis subjacentes às demonstrações financeiras e outras informações. As evidências são de natureza cumulativa. Inclui evidências obtidas de procedimentos de auditoria realizados durante a auditoria. As evidências também podem incluir evidências de auditoria obtidas de outras fontes, como auditorias anteriores.

Uma solicitação de evidência é frequentemente introduzida durante a preparação da auditoria ou fase de planejamento após o anúncio da auditoria. Os documentos solicitados são usados pela equipe de auditoria para entender os controles e processos no escopo e para iniciar o teste de campo. À medida que uma auditoria progride por várias fases, a equipe de auditoria frequentemente adiciona novas solicitações à lista. As equipes de conformidade usam as evidências coletadas para testes de controle.

A partir da versão 11.0.2, uma solicitação de evidência não planejada é compatível com Gestão de auditorias e. Gestão de políticas e conformidade aplicações das seguintes maneiras.

- As evidências podem ser solicitadas de um compromisso e de todas as tabelas de auditoria. Para entender como solicitar evidências, consulte Solicitar evidência para auditoria.
- As equipes de conformidade podem solicitar evidências dos responsáveis pelo controle, partes interessadas nos negócios e responsáveis pelo processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As equipes de auditoria podem solicitar evidências dos responsáveis pelo controle, partes interessadas nos negócios, responsáveis pelo processo e equipes de conformidade.
- Os usuários atribuídos podem fornecer evidências diretamente do Portal de serviços.
- Os gerentes podem aprovar solicitações de evidência com base em vários critérios, como confidencialidade e criticidade.
- Canais de comunicação aprimorados entre solicitantes e designados simplificam o processo de aprovação.
- Restrições de confidencialidade aprimoradas impedem que pessoas não autorizadas exibam informações da solicitação.

Fluxo de trabalho e usuários da solicitação de evidências

A Solicitação de evidências ajuda os clientes a solicitar eletronicamente as informações de que precisam da primeira e segunda linha de defesa. Os indivíduos que estão sendo auditados podem carregar imediatamente seus documentos para o sistema, reduzindo significativamente o tempo de processamento manual.

O fluxo de trabalho de solicitação de evidências é o seguinte:

1. Um usuário de auditoria com a função sn_audit.user solicita evidências e atribui a solicitação a outro usuário. Este solicitante pode solicitar a evidência para si mesmo ou gerar uma solicitação em nome de outro usuário de auditoria ou usuário de GRC. Se o solicitante determinar que uma tarefa de evidência foi criada erroneamente, o solicitante poderá cancelar essa tarefa de evidência específica. A capacidade de cancelar a solicitação de evidência está disponível quando a solicitação está em **Rascunho** estado. Um solicitante pode cancelar as tarefas de solicitação de evidência a qualquer momento até que as tarefas atinjam **Revisão** estado.
2. Depois de criar uma solicitação de evidência, você deve criar registros de coleta de evidências e, em seguida, o solicitante deve solicitar evidências. Os registros de coleta de evidências contêm as instruções de coleta de evidências, Atribuído a e Grupo de atribuição. Ao clicar **Solicitar evidência** tarefas de solicitação de evidência são geradas e atribuídas a um grupo ou usuário.
3. Em seguida, o designado recebe um e-mail com o link para fornecer a evidência solicitada.

   Nota: Se o solicitante mudar o designado depois de solicitar evidências, o designado original não poderá mais exibir a solicitação. Somente a pessoa atribuída à solicitação pode exibir a solicitação. Este recurso garante a confidencialidade.

4. O designado pode anexar a evidência solicitada ou fornecer um URL ou local que contenha a evidência necessária.
5. O designado também pode adicionar um aprovador para verificar e aprovar a evidência. É necessário adicionar aprovadores se a evidência for de natureza confidencial e confidencial.
6. O aprovador pode revisar a evidência e aprová-la, solicitar revisão ou solicitar mais detalhes sobre a evidência.
7. Se o aprovador aprovar a evidência, o solicitante receberá a evidência e poderá processá-la ainda mais.
8. O solicitante pode revisar a evidência e fazer um dos seguintes procedimentos:
   - aceite a evidência.
   - solicitação de revisão.

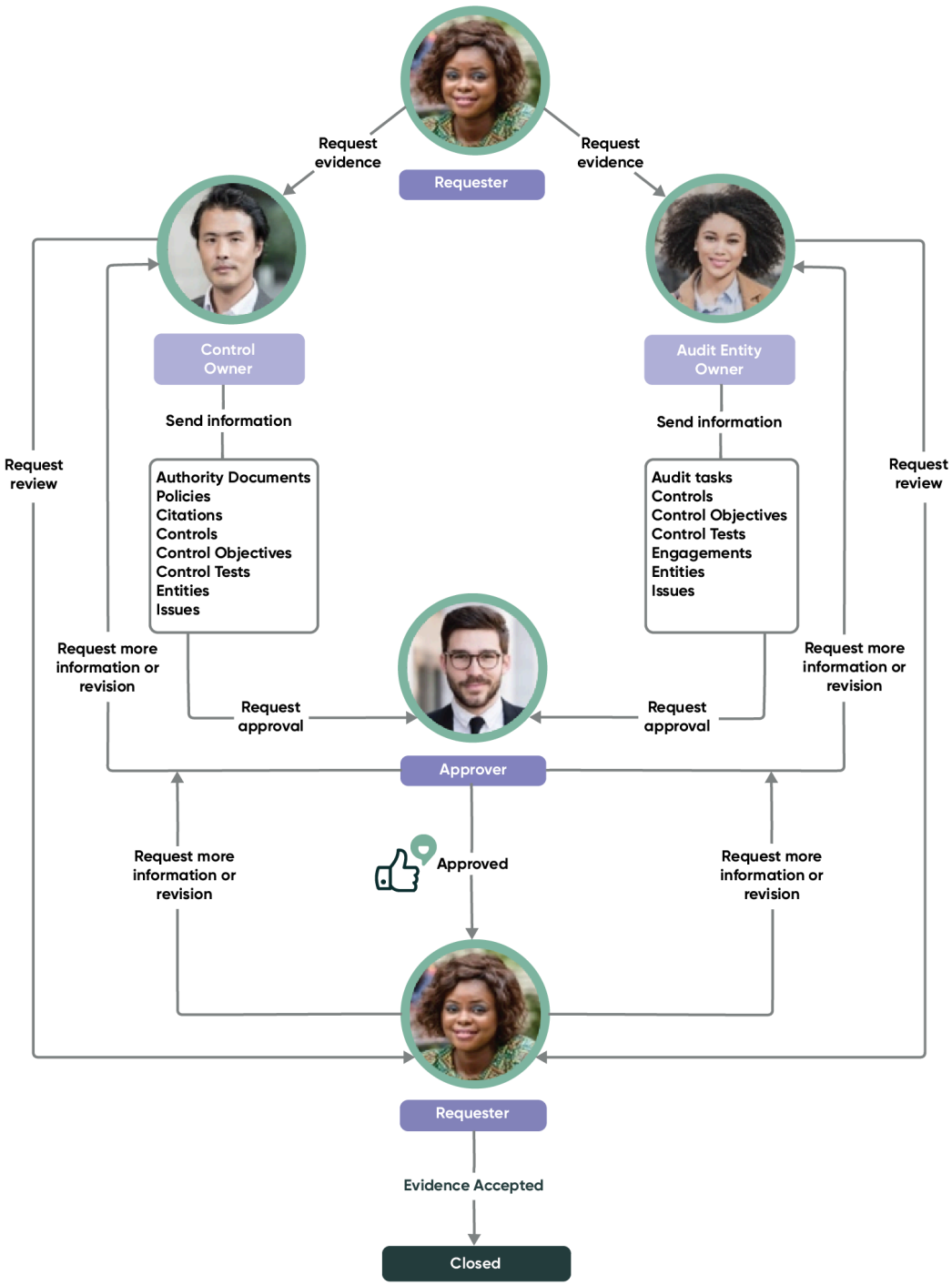
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- solicite mais detalhes sobre a evidência.
- cancele a solicitação de evidência se ela não for mais necessária.
- exclua a solicitação.

9. Se o solicitante aceitar todas as tarefas de evidência, a solicitação será encerrada.

O fluxo de trabalho de solicitação de evidência é mostrado na figura a seguir:



A tabela a seguir descreve as funções e suas responsabilidades durante o fluxo de trabalho de solicitação de evidências:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitações de evidências, responsabilidades e requisitos

Usuário	Responsabilidades	Requisitos
Auditor interno	• Executar testes de auditoria. • Teste de auditoria de solicitação. • Revise todas as descobertas de auditoria e as evidências coletadas.	• Visibilidade da atividade de conformidade e risco. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futura) para planejar os esforços da equipe. • Rastrear e monitorar descobertas de auditoria. • Rastrear e monitorar atividades de auditoria.
Gerente de conformidade, gerente de auditoria	• Pode solicitar evidências. • Solicitar evidência de teste de conformidade. • Revise todas as descobertas e evidências coletadas.	• Visibilidade das atividades de conformidade. • Uma fila de trabalhos (pendente, atual, futura) para planejar os esforços da equipe. • Rastreie e monitore descobertas de conformidade.
Usuário de conformidade, responsável pelo controle	• Certifique-se de que os controles estejam implementados. • Atestar os controles. • Teste os controles. • Forneça evidências de auditoria solicitadas pelo auditor.	• Uma fila de trabalho para direcionar suas atividades diárias. • Rastreie o tempo gasto e o desempenho das atividades e tarefas que possuem. • Garante que a tarefa que eles possuem e a solicitação adicional do auditor sejam atendida.

Tradução automática

Solicitar evidências durante auditorias

Solicitar evidências em qualquer fase durante uma auditoria. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável por fornecer a evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma evidência pode ser solicitada das seguintes três maneiras:

Minhas evidências

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criando um registro de evidência a partir do **Minhas evidências** módulo.

Solicitar evidência

Nas listas relacionadas Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle e Outros problemas em um registro de compromisso. Para solicitar evidências dessas fontes, navegue até **Auditoria** > **Compromissos** > **Meus Compromissos**. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências. Em **Ação nas linhas selecionadas** , selecione **Solicitar evidência** . Aqui, você pode criar uma nova solicitação de evidência ou adicionar mais solicitações a uma solicitação de evidência existente. A solicitação de evidência é criada, mas não as tarefas de solicitação de evidência. Para obter mais informações sobre como adicionar evidências existentes, consulte Reutilize evidências existentes dos itens relacionados de um compromisso .

Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, tabelas de problemas

De tabelas como Entidade, Controle, Objetivo de Controle, Teste de Controle, Compromisso, problema. No entanto, quando os usuários solicitam evidências dessas tabelas, a solicitação de evidência é criada e não a tarefa de solicitação de evidência real. Os usuários devem navegar até o registro de solicitação de evidência gerado e adicionar tarefas de solicitação de evidência.

Neste procedimento, o método para solicitar evidências do **Minhas evidências** o módulo é descrito.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Minha solicitação de evidência**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidência

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidência.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho** .
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Nome	Nome da solicitação de evidência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência.
Agendamento	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto(a)	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite todas as anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.

4. Salve o formulário.
   A lista relacionada Detalhes da coleta de evidências é exibida. Esta lista relacionada é usada para listar os itens para os quais a evidência é solicitada.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhes da coleta de evidências

Campo	Descrição
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidência.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada. Lista todas as tabelas às quais a evidência é aplicada.
Nome	Nome do detalhe da coleta de evidências.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

7. Clique em **OK**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Solicitar evidência** .
   Quando uma solicitação de evidência já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidência é enviada para o designado imediatamente. A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer a evidência solicitada. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
11. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
12. Clique em **Aceitar trabalho** .
13. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidência

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidência. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão. Se você for o aprovador, solicitante, membro da lista de observação ou usuário no campo Atribuído a, poderá editar os detalhes em **Lista de observação** , **Nome** e **Descrição** campos quando a evidência está em **Novo** ou **Trabalho em andamento** estados.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Os usuários devem aprovar a evidência antes que ela seja retornada ao solicitante para revisão. Um aprovador é o gerente da pessoa que fornece a evidência.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.
Nome	Nome da solicitação de evidência. O nome é padronizado para o nome dos detalhes da coleta de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência. O padrão da descrição é a descrição fornecida no formulário de solicitação de evidência.
Detalhes da solicitação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para coletar as evidências. Se você for o gerente ou solicitante, poderá editar este campo quando a tarefa de solicitação de evidência estiver no estado Trabalho em andamento.

14. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Aprovação da solicitação** .
15. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão** .
16. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
17. Abra o registro para o qual você deseja aprovar a evidência.
18. Revise a evidência anexada no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que a evidência anexada seja revisada. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar a evidência anexada.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

19. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
20. No formulário de evidência, revise a evidência anexada e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicitar que a evidência seja revisada, se não for apropriada, ou modificada.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidência.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidência.

21. Navegue até o formulário para o qual você deseja exibir **Solicitação de evidência** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

22. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Listas relacionadas**.
23. Localize **Evidência relacionada** item em **Disponível** e mova-a para **Selecionado** caixa.
24. Clique em **Salvar**.

Reutilize evidências de itens de compromisso relacionados

Informe o usuário de auditoria e conformidade sobre as evidências que já existem para os itens relacionados de um compromisso. Você pode adicionar essa evidência, se ela já existir para qualquer uma das tabelas de itens relacionados de um compromisso para o qual você está solicitando uma evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um compromisso, uma evidência pode ser criada em Entidade, Controle, Tarefa de Auditoria, Problema de Teste de Controle, Outros Problemas, ou qualquer uma das tabelas de itens relacionados. Se houver evidências existentes, o pop-up Solicitar evidência exibirá uma mensagem informando que há evidências existentes que você pode querer adicionar.

Nota: Evidências criadas diretamente em um item relacionado e evidências existentes que estão em **Encerrado** o estado, bem como aqueles que estão dentro de seis meses a partir da data de vencimento da resposta da evidência, só podem ser adicionados.

O usuário conectado também deve ter acesso ao compromisso para o qual existem registros de evidência ou deve ser o usuário que tem acesso ao registro de compromisso para exibi-los e adicioná-los. Se o usuário conectado não tiver acesso a esses registros, embora haja evidências nesses itens relacionados, eles não serão exibidos para o usuário adicionar.

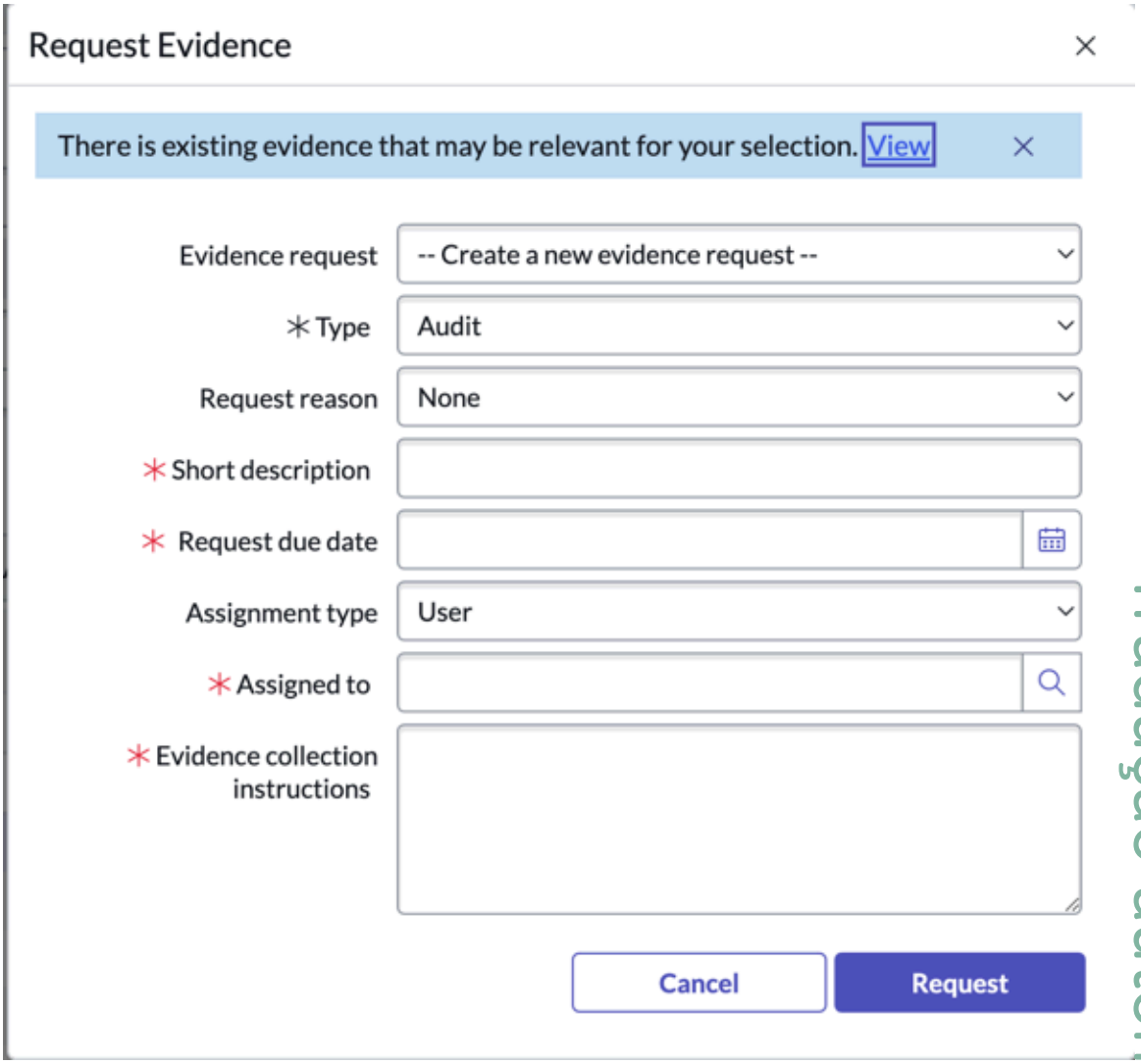
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Compromissos** > **Todos os acordos**.
2. Clique para abrir um compromisso.
3. Selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências.
4. Em **Ação nas linhas selecionadas** , selecione **Solicitar evidência** .
   Você pode criar uma nova solicitação de evidência ou adicionar uma solicitação de evidência existente. A solicitação de evidência é criada, mas não as tarefas de solicitação de evidência.
5. Para criar uma nova solicitação de evidência, insira os detalhes no pop-up Solicitar evidência e clique em **Solicitação** botão.
6. Para exibir solicitações existentes, clique em **Exibir** na mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar evidência existente



Nota: Se não houver evidência existente, a mensagem não aparecerá no pop-up Solicitar evidência.

7. Para exibir todas as evidências existentes criadas nos itens relacionados, clique na lista relacionada Evidência. Quando a evidência está em **Encerrado concluído** Os botões de ação de IU, como **Novo** , **Adicionar evidência existente** , **Remover** e **Excluir** estão desabilitados. Você pode executar essas ações de IU somente quando o compromisso ou qualquer outro objeto de auditoria e conformidade estiver em um estado ativo.
8. Para associar a evidência, clique em **Adicionar evidência existente** e selecione a evidência.

   Nota: . **Adicionar evidência existente** O botão só está disponível no item relacionado à evidência de um formulário de compromisso e não em outros objetos de conformidade ou auditoria do ambiente Clássico.

9. Para remover a associação das evidências vinculadas ao compromisso, selecione as evidências na lista relacionada Evidência e clique em **Remover** em **Ações nas linhas selecionadas** lista.

   Nota: A ação de remoção remove somente a associação das evidências existentes do compromisso e não remove o registro de evidências do banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça a evidência solicitada

Forneça evidências quando você for solicitado. Quando a evidência é solicitada, a pessoa que deve fornecer a evidência recebe um e-mail. O processo para fornecer a evidência começa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o designado recebe o e-mail para fornecer a evidência solicitada, o designado pode fornecer a evidência solicitada ou reatribuir a solicitação a outro usuário. O designado também pode adicionar aprovadores antes de enviar a evidência solicitada para garantir a segurança adicional da evidência. Se o designado reatribuir a solicitação a outro usuário, o designado original não poderá mais exibir a solicitação. Se a evidência fornecida não precisar de um aprovador, o designado poderá solicitar diretamente uma revisão da evidência e o solicitante receberá uma notificação para revisar a evidência.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
2. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
3. Clique em **Aceitar trabalho** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidência

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidência. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão. Se você for o aprovador, solicitante, membro da lista de observação ou usuário no campo Atribuído a, poderá editar os detalhes em **Lista de observação** , **Nome** e **Descrição** campos quando a evidência está em **Novo** ou **Trabalho em andamento** estados.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovadores	Os usuários devem aprovar a evidência antes que ela seja retornada ao solicitante para revisão. Um aprovador é o gerente da pessoa que fornece a evidência.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.
Nome	Nome da solicitação de evidência. O nome é padronizado para o nome dos detalhes da coleta de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência. O padrão da descrição é a descrição fornecida no formulário de solicitação de evidência.
Detalhes da solicitação	
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para coletar as evidências. Se você for o gerente ou solicitante, poderá editar este campo quando a tarefa de solicitação de evidência estiver no estado Trabalho em andamento.

5. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Aprovação da solicitação** .
6. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão** .

Aprovar evidências antes da revisão de evidências

Aprove a evidência que está sendo fornecida antes que o solicitante exiba a evidência. Quando a evidência é fornecida em resposta a uma solicitação de evidência, a evidência pode precisar de uma aprovação antes de ser enviada de volta ao solicitante. Esta capacidade garante a segurança e confidencialidade das evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber uma solicitação para aprovar evidências, um aprovador pode fazer um dos seguintes procedimentos:

- Aprove a solicitação se não houver problemas ou preocupações.
- Solicitar revisão da evidência anexada, caso não esteja correta ou precise de correção.
- Solicite informações se o aprovador quiser mais detalhes sobre a evidência anexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro para o qual você deseja aprovar a evidência.
3. Revise a evidência anexada no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que a evidência anexada seja revisada. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar a evidência anexada.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

Revisar e gerenciar solicitações de evidência

Aceite, rejeite ou cancele uma solicitação de evidência ao receber a evidência solicitada. Depois de solicitar uma solicitação de evidência, quando o solicitante receber a evidência, o solicitante pode aceitar, rejeitar ou cancelar a solicitação de evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
2. No formulário de evidência, revise a evidência anexada e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicitar que a evidência seja revisada, se não for apropriada, ou modificada.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidência.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidência.

Habilitar lista relacionada de evidências relacionadas

O recurso de solicitação de evidência inclui uma lista relacionada chamada Evidência relacionada, que não está visível por padrão. Esta lista relacionada fornece uma lista de evidências que não são solicitadas diretamente para o registro atual, mas estão associadas a um registro relacionado. Por exemplo, a lista de evidências relacionadas no formulário Objetivo de controle mostra as evidências solicitadas para controles associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista relacionada de evidências relacionadas está disponível para uma ampla variedade de formulários em todo o recurso de solicitação de evidências; no entanto, ela não está visível no sistema de base. Você pode personalizar qualquer um dos formulários nos quais ele está disponível, mas lembre-se de que ativar esta lista relacionada pode afetar o desempenho do sistema.

Tabelas que podem exibir a lista relacionada de evidências relacionadas

Nome da tabela	Tipo de evidência relacionada exibida
Documento de autoridade	Tarefas de solicitação de evidência criadas nas citações mapeadas para este documento de autoridade.
Citação	Tarefas de solicitação de evidência criadas no objetivo de controle associado à citação.
Controle	Tarefas de solicitação de evidência criadas no teste de controle mapeadas para o controle e problemas criados para o controle.
Objetivo do controle	Tarefas de solicitação de evidência criadas nos controles associados ao objetivo de controle.
Teste de controle	Tarefas de solicitação de evidência criadas nos controles associados ao teste de controle.
Compromisso	Tarefas de solicitação de evidência criadas nas entidades, controles, testes de controle, tarefas de auditoria, problemas de teste de controle, e os problemas mapeados para o compromisso são exibidos.
Entidade	Tarefas de solicitação de evidência criadas nos controles associados à entidade, problemas criados na entidade.
Política	Tarefas de solicitação de evidência criadas no objetivo de controle associado à política.

Procedimento

1. Navegue até o formulário para o qual você deseja exibir **Solicitação de evidência** lista relacionada.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Localize **Evidência relacionada** item em **Disponível** e mova-a para **Selecionado** caixa.
4. Clique em **Salvar**.

Executando tarefas de conformidade em Espaço de conformidade

A partir da versão 13,0.0, um novo espaço foi introduzido para GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação. O novo espaço fornece uma experiência do usuário (UX) aprimorada e uma jornada do usuário simplificada.

Nota: Espaço de conformidade tem uma dependência de GRC: Gestão de políticas e conformidade e o último é instalado automaticamente quando o plug-in do espaço é instalado.

Para saber mais sobre o Espaço de conformidade, consulte GRC Espaço de conformidade Visão geral. Baseado em persona Espaço de conformidade páginas, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade
- Página inicial de Conformidade do analista de conformidade
- Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI

GRC Espaço de conformidade Visão geral

Espaço de conformidade é uma interface unificada na qual você pode gerenciar todas as tarefas relacionadas a políticas, objetivos de controle, controles e exceções de política.

Visão geral Espaço de conformidade

Os destaques do Espaço de conformidade:

Experiência do usuário reimaginada

A partir do minuto em que você navega até Espaço de conformidade página inicial, todas as tarefas que você pode realizar no espaço são simplificadas para atender aos seus objetivos de negócios.

Espaço projetado para diferentes funções de usuário de conformidade

Exibições de página distintas para as atividades exclusivas de um gerente de Conformidade corporativa, analista de Conformidade corporativa e gerente de Conformidade de TI.

Página inicial com seções diferentes

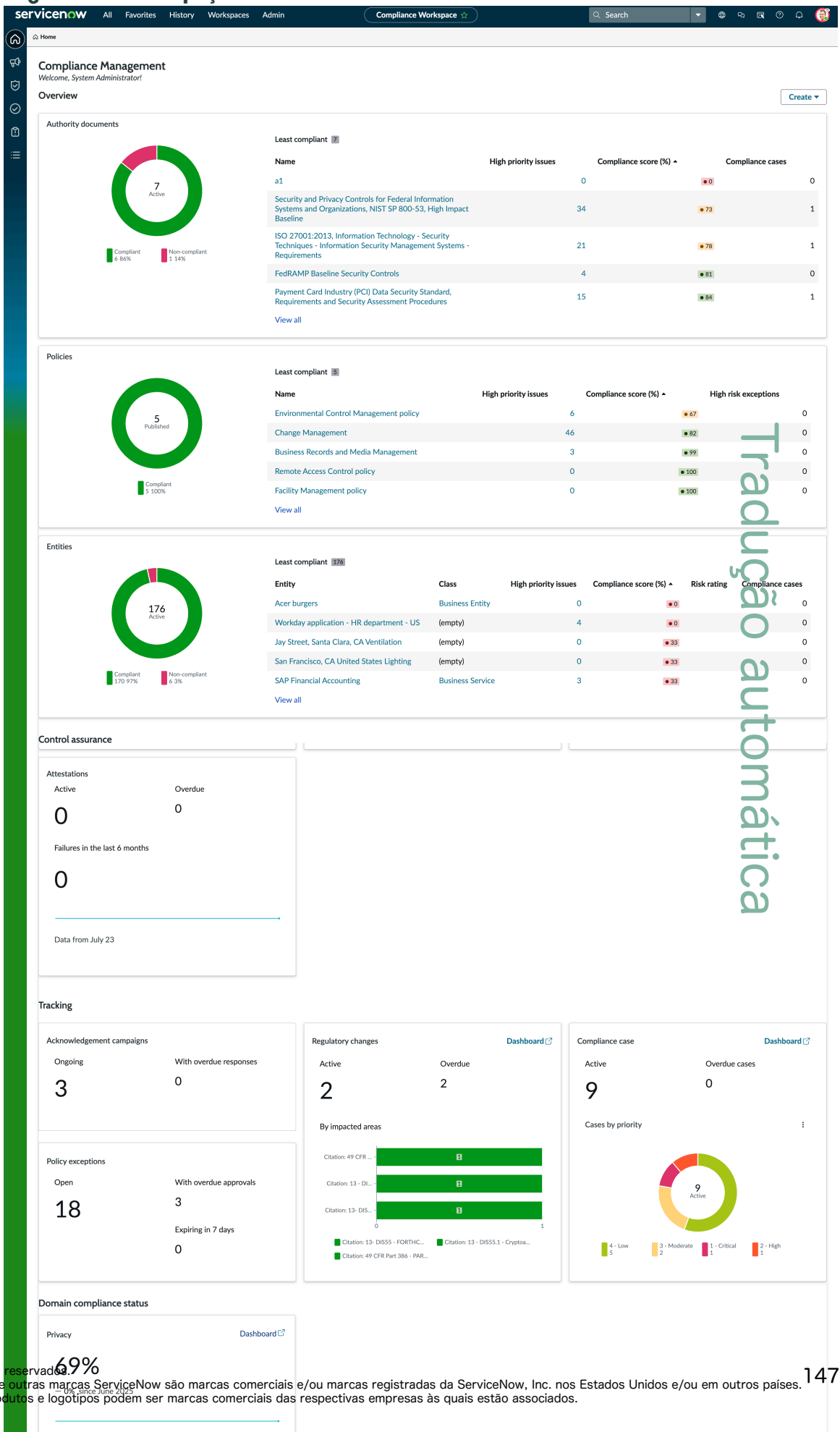
Visão geral

Os gráficos de rosca exibem os dados categóricos de documentos de autoridade, políticas e entidades em conformidade e fora de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Espaço de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Garantia de controle

Exibe os gráficos de rosca, agrupando indicadores por status e certificações por estado. Barra horizontal do teste de controle agrupada por controle e classificação empilhada por eficácia do controle.

Acompanhamento

Exibe o widget de controles agrupado por estado e empilhado por classificação.

Tarefas

Exiba suas tarefas pendentes e as tarefas do grupo. Você pode navegar até a página Tarefas unificadas clicando em **Exibir todas as tarefas** link.

Nota: Os widgets Testes de controle, Mudança regulatória, Caso de conformidade e Privacidade são condicionalmente visíveis com base no respectivo status de instalação dos plug-ins.

Página Tarefas unificadas

Rastreie suas tarefas e as tarefas da equipe a partir de uma única interface. Exiba suas tarefas por categorias, filtre-as por vários parâmetros, monitore as tarefas que você iniciou e rastreie por meio da lista de observação.

Listas

Exibição de lista de todos os registros relacionados à conformidade, fornecendo o resumo do registro em uma única exibição que ajuda em suas análises e a tomar uma decisão informada.

Nota: . **Testes de controle** widget, **Mudanças regulatórias** widget, e. **Status de conformidade do domínio** a seção aparece com a instalação de plug-ins de auditoria, gestão de mudanças regulatórias e gestão de privacidade, respectivamente. Para obter mais informações, consulte Outros plug-ins do GRC para uma exibição geral .

Funções no Espaço de conformidade

Os usuários de destino do Espaço de conformidade São os gerentes de conformidade corporativa, os gerentes de conformidade de TI corporativa e os analistas de conformidade corporativa.

Para acessar ou exibir o Espaço de conformidade, você precisa das seguintes funções:

- Função do gerente de conformidade de TI: sn_compliance_ws.it_compliance_manager
- Função do gerente de conformidade corporativa: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager
- Função de analista de conformidade corporativa: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Para obter mais informações sobre as funções, as responsabilidades e as tarefas que os usuários podem realizar no Espaço de conformidade, consulte

- Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade .
- Página inicial de Conformidade do analista de conformidade .
- Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI .

Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade

A página inicial do gerente de conformidade no Espaço de conformidade fornece uma visão geral completa da postura de conformidade da organização. O espaço ajuda o gerente de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conformidade a gerenciar centralmente padrões internos, políticas e processos de controle que correspondem aos padrões regulatórios externos.

Na maioria das vezes, o gerente de conformidade se reporta a um diretor de conformidade e garante que a empresa esteja em conformidade com os regulamentos e padrões organizacionais e industriais.

A persona do usuário pode variar entre as organizações, no entanto, um gerente de conformidade corporativa, gerente de conformidade DE TI, gerente de conformidade ou analista de conformidade, dependendo da estrutura organizacional, pode ser encarregado de garantir que a organização esteja em conformidade com as políticas e regulamentações.

Responsabilidades de um gerente de conformidade

O gerente de conformidade deve

- Certifique-se de que todas as políticas e regulamentações estejam sendo seguidas.
- Crie e mantenha políticas até o nível de definição e aplicação de controles.
- Aprovar e rastrear exceções de política.
- Gerencie a equipe adequadamente.

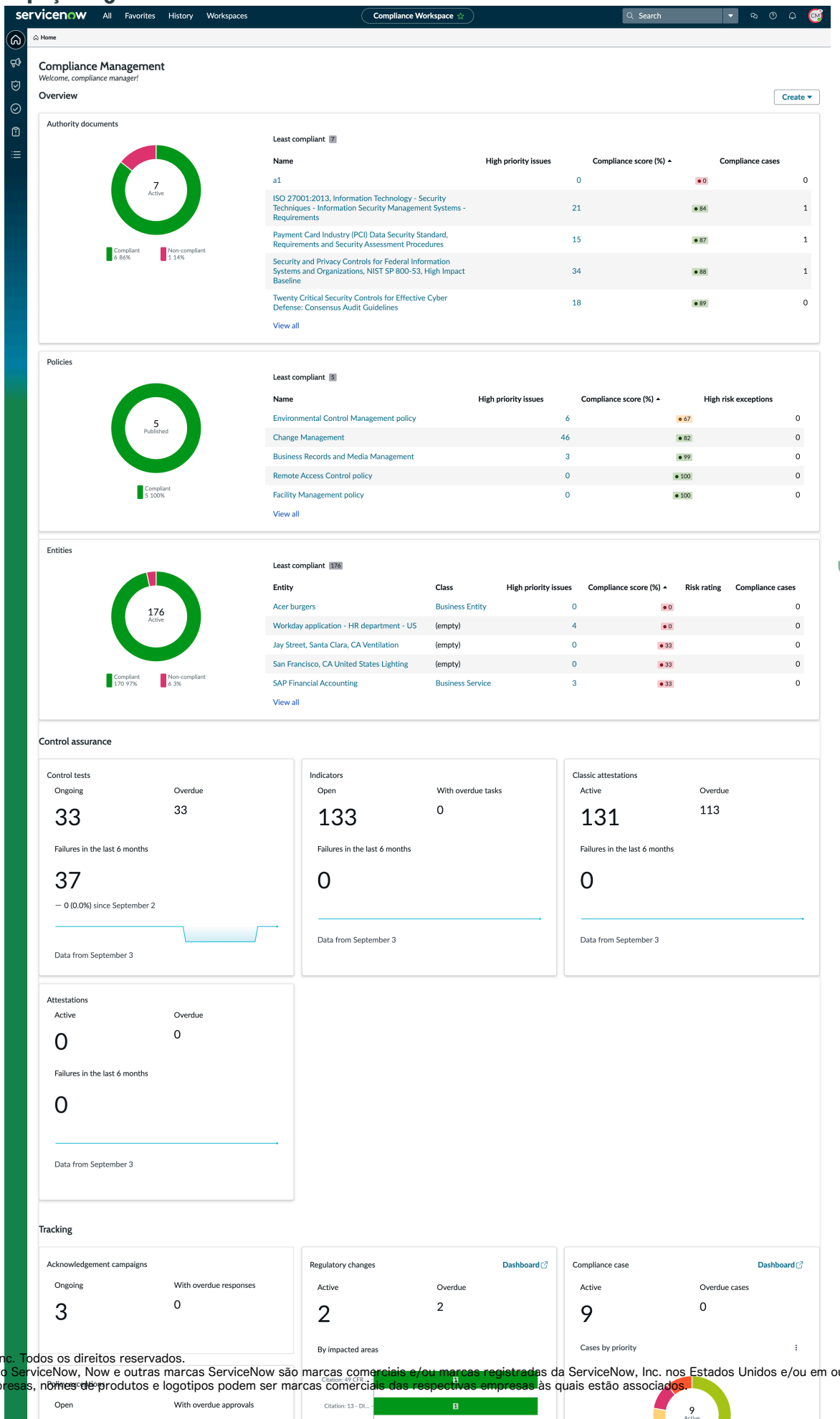
Espaço de conformidade para tarefas do gerente de conformidade

Para cumprir as responsabilidades acima, um gerente de conformidade tem determinadas tarefas funcionais diárias e semanais que podem ser realizadas no espaço de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do gerente de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use a seção Visão geral para revisar os documentos de autoridade, as políticas e as entidades e saber seu status de conformidade. Obtenha a lista de documentos, políticas e entidades de autoridade com menos conformidade e sua pontuação de conformidade.
- Revise tarefas de conformidade, como controles, certificações de controle, tarefas de indicador, contagem de testes de controle em andamento e atrasados na seção de garantia de controle.
- Monitore e analise novos controles principais e rastreie o desempenho dos controles existentes.
- Rastreie as mudanças feitas nos documentos de autoridade, regulamentos e políticas.

Como gerente de conformidade, você pode criar documentos de autoridade, citações, políticas, objetivos de controle, controles, tarefas de indicador, campanhas de confirmação, exceções de política e compromissos.

Para ajudar o gerente de conformidade a atender às tarefas que precisam de ação imediata, os registros de conformidade na seção de visão geral são listados em uma ordem que começa pelos menos compatíveis. Os dados exibidos para testes de controle, indicadores e certificações na seção de garantia de controle também ajudam o gerente de conformidade a priorizar as tarefas. O acompanhamento de campanhas de confirmação e exceções de política pode ser gerenciado com eficácia.

Nota: Para rastrear os problemas, o gerente de conformidade pode acessar os detalhes do problema na seção "Visão geral dos problemas".

Outros plug-ins do GRC para uma exibição geral

Como o gerente de conformidade requer uma exibição geral de todas as tarefas de conformidade, ele pode exibir os domínios da aplicação de gestão de privacidade e gestão de mudanças regulatórias, bem como na página inicial do gerente de conformidade. No entanto, você precisa que os plug-ins a seguir sejam instalados para que determinados widgets sejam exibidos na página inicial.

- GRC: Gestão de auditoria para o widget de testes de controle na seção Garantia de controle.
- GRC: Gestão de mudanças regulatórias para o widget Mudanças regulatórias na seção Acompanhamento. O usuário conectado também deve ter a função de gerente de RCM (sn_grc_reg_change.manager).
- GRC: Gestão de privacidade para a seção Status de conformidade do domínio. O usuário conectado também deve ter uma função de gerenciador de privacidade (sn_privacy.manager).

Página inicial de Conformidade do analista de conformidade

A página inicial do analista de conformidade no Espaço de conformidade permite que o analista de conformidade rastreie as atividades de conformidade e ajuda os gerentes de conformidade a garantir que a organização esteja em conformidade com vários regulamentos e políticas.

Responsabilidades de um analista de conformidade

Os analistas de conformidade supervisionam áreas específicas de conformidade, incluindo políticas específicas, regulamentações e atividades de conformidade relacionadas. Portanto, a opção de filtro os ajuda a filtrar os registros de conformidade com base nos critérios necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Analise e atualize as políticas existentes e os documentos relacionados.
- Implementar políticas e controles quando atribuídos.
- Monitore o desempenho dos controles.
- Certificações de programação e acompanhamento.

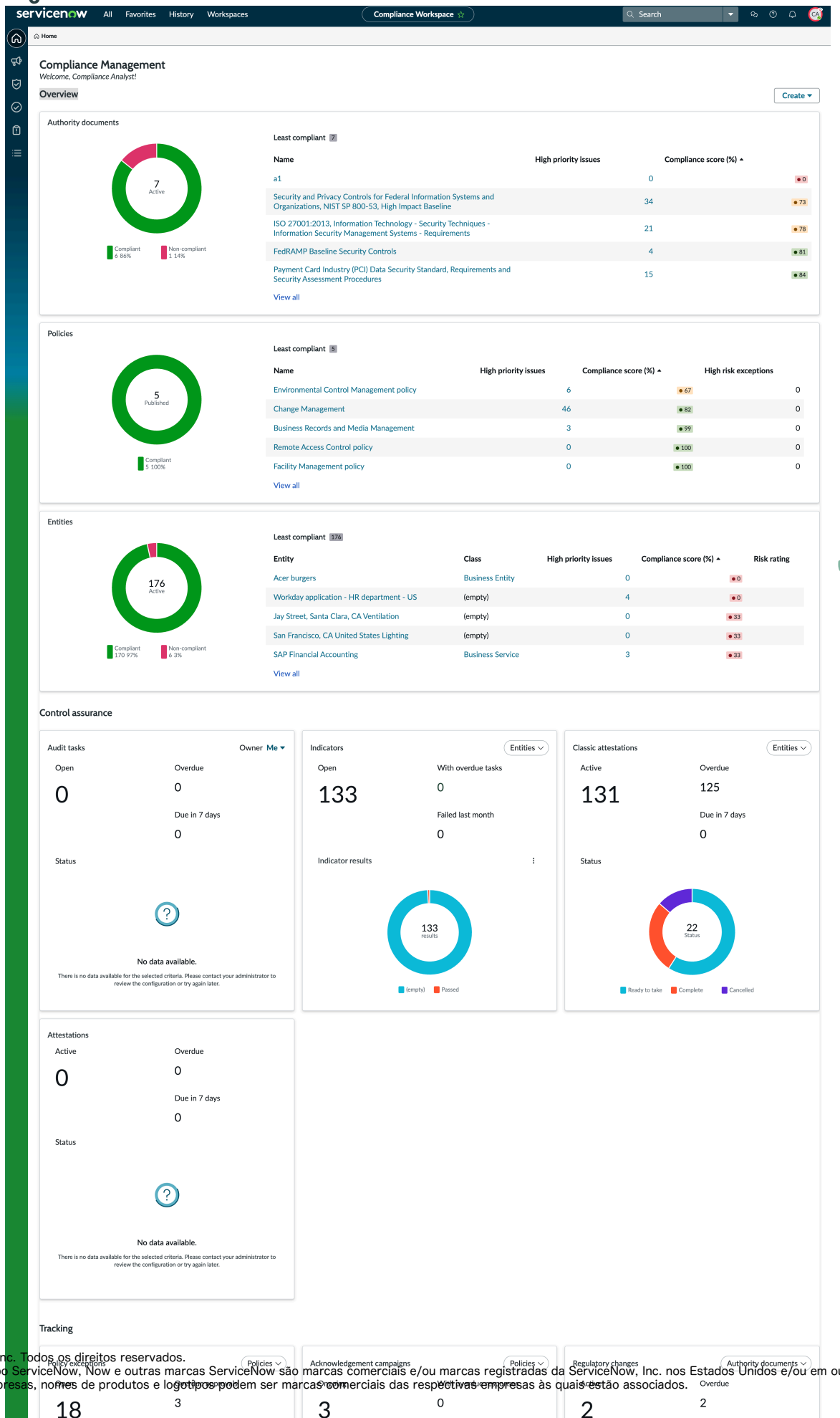
Espaço de conformidade para tarefas de analista de conformidade

A página inicial do analista de conformidade foi projetada para executar as tarefas acima de um analista. Embora a página inicial seja semelhante à página inicial do gerente de conformidade, há recursos exclusivos para ajudar os analistas a executar suas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do analista de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página inicial do analista de conformidade fornece uma experiência personalizada para que um analista de conformidade corporativo gerencie seu trabalho.

Visão geral

Fornece um resumo da postura geral de conformidade da organização.

Documentos de autoridade

O widget exibe a contagem geral de documentos de autoridade, somando as contagens de documentos de autoridade em conformidade e fora de conformidade. A seção também fornece detalhes da porcentagem de pontuação de conformidade. Clicar no nome do documento de autoridade leva você a uma visão geral detalhada do documento, mostrando seu status de conformidade e detalhes de acompanhamento.

Políticas

Além da contagem de políticas em conformidade e fora de conformidade, da lista de políticas com menos conformidade e da pontuação de conformidade, esta seção também fornece o número de exceções de alto risco para cada política listada.

Entidades

Fornece a contagem total de entidades ativas e uma lista de entidades menos compatíveis junto com sua classe de entidade. Clique no nome de uma entidade para saber o status de conformidade e os detalhes de acompanhamento.

Garantia de controle

Fornece uma visão geral dos controles de teste e monitoramento. Por padrão, as tarefas de auditoria são filtradas e exibidas com base em **Atribuído a mim** condição do usuário conectado. Por outro lado, o analista pode filtrar os indicadores e certificações com base nas entidades que gerencia.

Acompanhamento

Fornece um resumo de tarefas e exceções importantes e em aberto e ajuda o analista a gerenciar exceções de política. Como o analista precisa entender as exceções de política criadas nas políticas atribuídas a ele, ele pode aplicar o filtro nas políticas necessárias e exibir as exceções criadas nessas políticas. Da mesma forma, o analista pode selecionar políticas específicas para exibir os detalhes da campanha.

Nota: Para rastrear os problemas, o analista de conformidade pode acessar os detalhes do problema na seção "Visão geral dos problemas".

Links rápidos

Permite que o analista crie novos registros, como objetivos de controle, controles, campanhas de confirmação e exceções de política.

Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI

. Espaço de conformidade Fornece uma página inicial exclusiva para o gerente de conformidade de TI exibir os dados de conformidade e risco relacionados à TI. O espaço ajuda o gerente de conformidade DE TI a gerenciar centralmente padrões internos, políticas e processos de controle que estão exclusivamente relacionados À TI para cumprir os padrões regulatórios externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Espaço de conformidade de TI

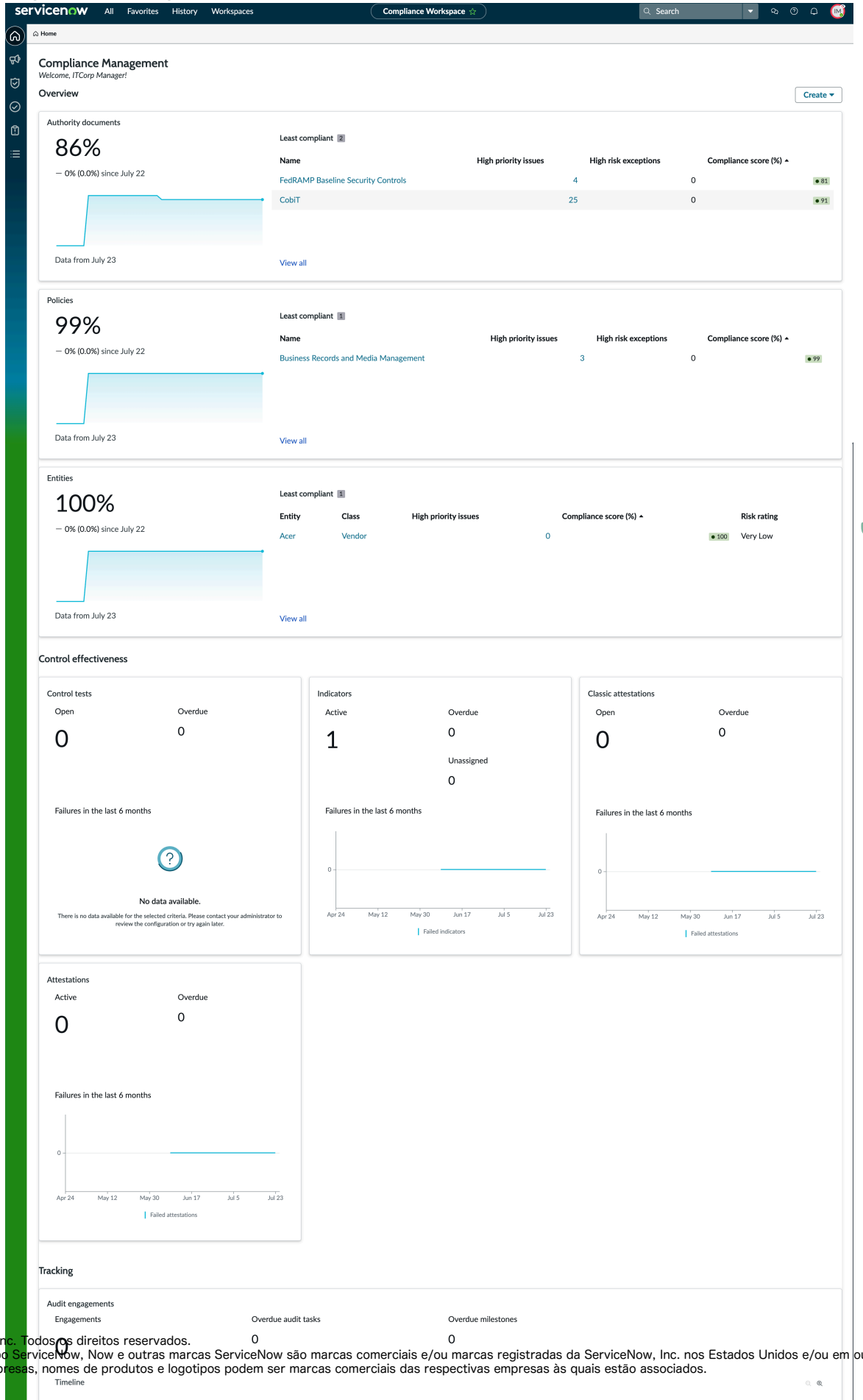
- Para configurar a página inicial de Conformidade de TI, consulte Configuração do espaço de conformidade de TI .
- Para obter informações sobre as tabelas compatíveis com o Espaço de conformidade de TI e as funções do usuário, consulte Componentes instalados com Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de Conformidade de TI

Página inicial do gerente de conformidade de TI



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

A porcentagem de conformidade de documentos de autoridade relacionados a TI, políticas relacionadas A TI e entidades relacionadas A TI é indicada por widgets de indicador de PA.

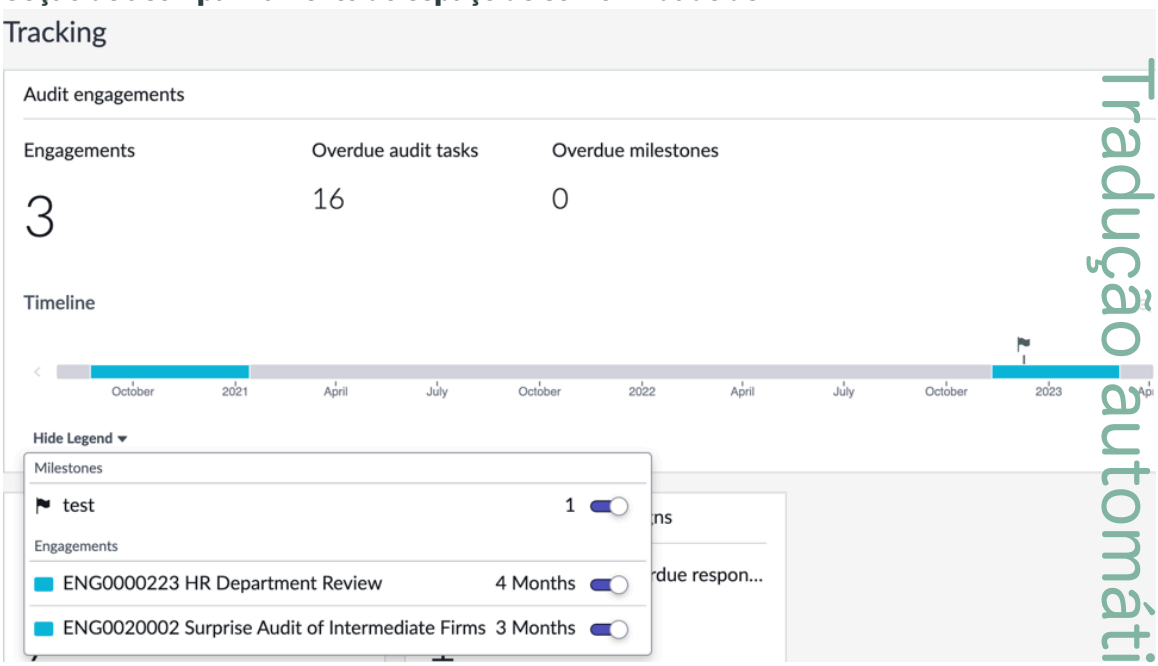
Eficácia do controle

Esta seção fornece relatórios, reunindo informações em tempo real sobre controles relacionados A TI, os indicadores executados nos controles relacionados A TI e as certificações associadas a esses controles.

Acompanhamento

Rastreia todas as políticas relacionadas A TI que estão na fila para a ação do gerente de conformidade de TI. A linha do tempo mostra os compromissos futuros e os marcos associados a cada compromisso. Ele também mostra relatórios semelhantes sobre exceções que estão ativas, expirando em sete dias e estão em alto risco. Relatórios semelhantes sobre campanhas de confirmação que estão ativas e o número de respostas atrasadas também são exibidos.

Seção de acompanhamento do espaço de conformidade de TI



Nota: Para rastrear os problemas, o gerente de conformidade de TI pode acessar os detalhes do problema na seção "Visão geral dos problemas".

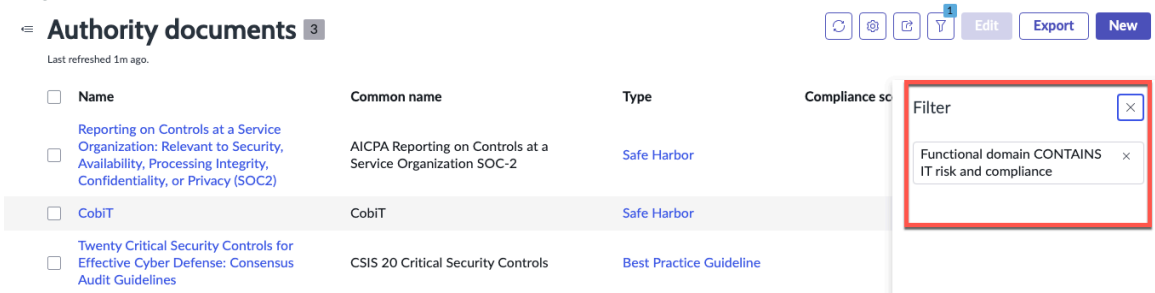
Visão geral da lista de conformidade de TI

Ao fazer login como gerente de conformidade de TI, todos os dados na exibição de lista do Espaço de conformidade São filtrados para exibir os registros que se enquadram no domínio funcional Risco de TI e Conformidade. Portanto, você pode exibir os registros relacionados à sua função de usuário e concluir as tarefas relacionadas A TI sem filtrá-las manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros relacionados A TI na exibição de lista



Nota: Um administrador ou qualquer usuário com funções de gerente de conformidade corporativa e gerente de conformidade de TI pode exibir dois módulos de lista com o mesmo nome.

Configuração do GRC Espaço de conformidade

Configurando o. Espaço de conformidade requer a configuração de determinadas etapas de pré-requisito.

As configurações a seguir são necessárias para configurar o espaço de conformidade para diferentes usuários que usariam o espaço:

- Para configurar a página inicial de Conformidade de TI, consulte Configuração do espaço de conformidade de TI .
- Para diferentes componentes instalados com GRC: Gestão de políticas e conformidade, consulte Componentes instalados com a Gestão de políticas e conformidade .
- Para funções do usuário e limitações de controle de acesso, consulte Função de usuário de negócios do GRC e. Atribua funções de gestão de conformidade e política aos usuários .
- Para configurar as propriedades do sistema necessárias na política e na conformidade, consulte Defina as propriedades da Gestão de políticas e conformidade .
- Para obter as etapas de configuração obrigatórias, consulte Etapas obrigatórias de política e conformidade .
- Para definir outras propriedades, regras, modelos e outras integrações, consulte Etapas de melhoria de política e conformidade .

Configure o filtro de dados do IT Compliance Manager

Há três etapas distintas que devem ser seguidas para segregar, associar e exibir os dados relacionados A TI para que o gerente de conformidade de TI exiba na página inicial de Conformidade de TI.

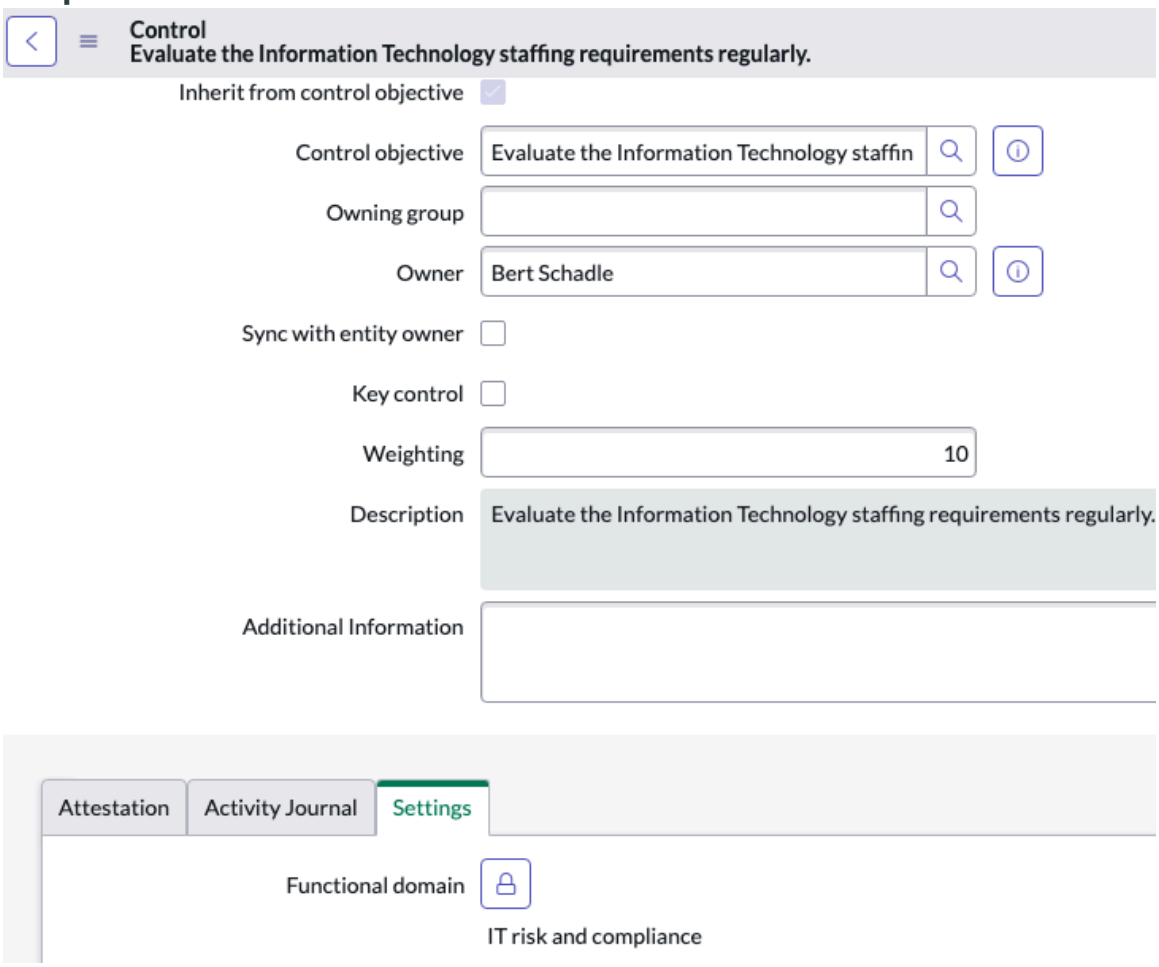
Segregação de dados GRC

Em todos os Espaço de conformidade formulários relacionados, o. **Domínio funcional** o campo é adicionado em **Configurações** Para segregar um dado específico e classificá-lo como dados relacionados A ELE. O usuário deve adicionar **Conformidade e risco de TI** como o domínio funcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de domínio funcional



. **Domínio funcional** O campo está disponível em todos os formulários relacionados ao Espaço de auditoria e conformidade do GRC, como Entidade, Controle, Objetivo de controle, Política, Documento de autoridade, citação, tipo de entidade, classe de entidade, Problema, Indicador, modelo de indicador, campanha de confirmação, exceção de política, compromisso, modelo de teste, plano de teste, triagem de problemas, observação, plano, tarefa de auditoria, solicitação de evidência e evidência.

Associação automática dos dados segregados

Se um objeto de auditoria ou conformidade for identificado como relacionado A TI, todos os itens relacionados associados a este objeto também serão identificados como relacionados A TI. A tabela de configuração do domínio funcional [sn_grc_functional_domain_configuration] armazena o relacionamento de registro de dados entre o objeto primário e seus objetos secundários relacionados no domínio funcional Risco de TI e Conformidade.

Por exemplo, se uma entidade for classificada como Entidade relacionada A TI, todos os controles associados a essa entidade serão associados automaticamente como controles relacionados A TI. O objeto secundário relacionado tem todas as configurações definidas, como a tabela primária, a tabela secundária e o relacionamento entre as duas.

Como administrador do sistema, você pode definir essa configuração navegando até **Administração do GRC** > **Domínios funcionais** > **Herança de domínio**. O usuário deve adicionar manualmente o marcador, domínio funcional, nos formulários de base, como Política, Documento de autoridade, tipo de entidade, classe de entidade, entidade, compromisso para marcação automática dos registros secundários. Quando uma

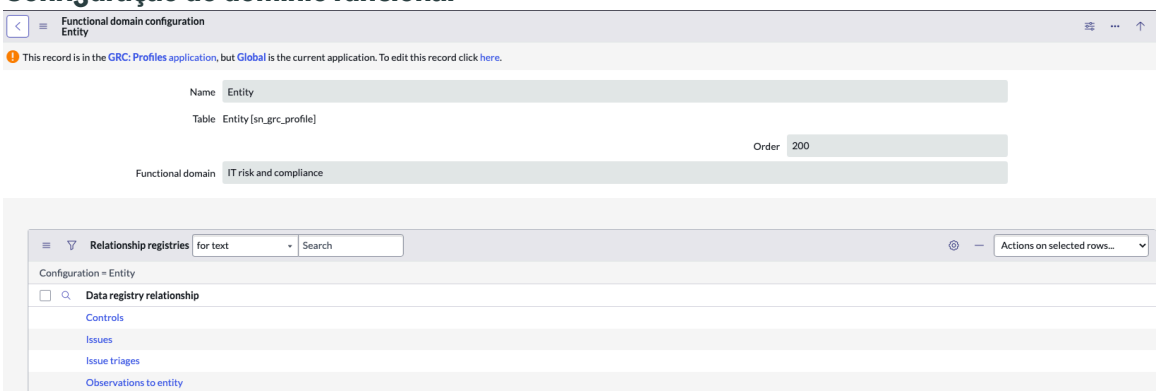
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tabela primária é marcada com um domínio funcional específico e se o usuário remover o marcador de um de seus registros secundários, o marcador removido não será adicionado durante a associação automática. Da mesma forma, se o usuário adicionar manualmente um marcador, o marcador adicionado não será removido durante a associação automática. A tabela Ação do usuário do domínio funcional do GRC [sn_grc_functional_domain_user_action] captura e armazena todas as ações manuais do usuário no **Domínio funcional** campo do registro que pertence a uma tabela específica no respectivo domínio funcional.

Para obter mais informações sobre como configurar a marcação automática, consulte Espaço de conformidade de TI – Configuração e configurações para marcação automática [KB1124058] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Configuração do domínio funcional



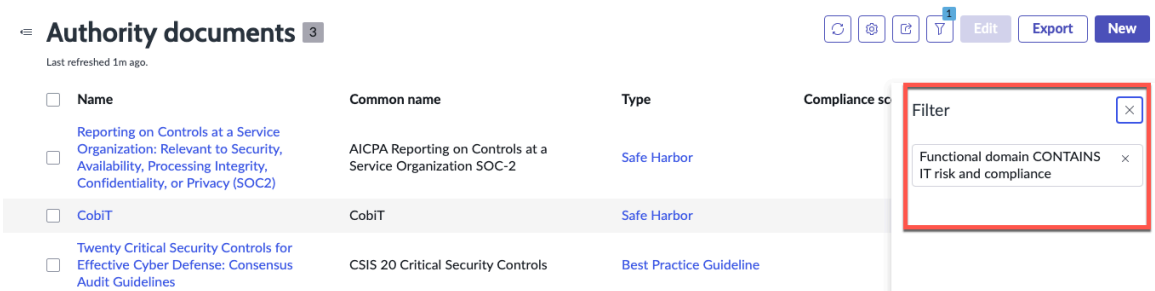
Um trabalho diário agendado (GRCObjectsFunctionalDomainChanges) é executado e reúne as ações manuais do usuário registradas na tabela para ler esses relacionamentos, associar automaticamente o objeto secundário ao domínio funcional DE conformidade e risco de TI e preencher automaticamente o registro no item relacionado da tabela primária.

Para obter mais informações sobre as tabelas usadas para o espaço de conformidade de TI, consulte Componentes instalados com a Gestão de políticas e conformidade .

Exiba dados separados para o gerente de conformidade de TI na página inicial de Conformidade de TI

O gerente de conformidade DE TI é o usuário que pode acessar os dados de risco e conformidade de TI no Espaço de conformidade. Na Exibição de lista do Espaço de conformidade Há um filtro que restringe a exibição de todos os dados de auditoria e conformidade, mas refina para exibir somente os dados de conformidade e risco de TI. O filtro usa o campo Domínio funcional em todos os formulários de base relacionados a auditoria e conformidade para filtrar e exibir os dados relacionados A TI no Espaço de conformidade Módulos de lista.

Filtro de dados de conformidade e risco de TI



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Um administrador ou qualquer usuário com funções de gerente de conformidade corporativa e gerente de conformidade de TI pode exibir dois módulos de lista com o mesmo nome.

Usando o Espaço de conformidade

. Espaço de conformidade tem uma página de tarefas unificada. Com base na função do usuário, você pode executar todas as suas tarefas e as tarefas da sua equipe na página .

As tarefas que aparecem em Espaço de conformidade são exclusivos do usuário conectado e, portanto, podem concluir todas as tarefas atribuídas.

- Use a página Tarefas para exibir as tarefas por categorias, filtrá-las por vários parâmetros e rastrear as tarefas iniciadas.
- Use a página Problemas para saber tudo sobre problemas.
- A página de visão geral do registro fornece o resumo de cada registro em uma única exibição.
- O painel contextual na página de visão geral fornece informações contextuais do registro. Ele fornece as principais informações do registro em uma hierarquia com anexos, se disponíveis.
- Use vista de 360 graus para visualizar o relacionamento de dados do registro na empresa, suas pontuações e classificações e detalhar ainda mais para obter informações mais granulares.

Gerencie objetivos de controle e políticas usando Espaço de conformidade

Você pode usar Espaço de conformidade para gerenciar informações relacionadas a aprovações de políticas, políticas e objetivos de controle.

Crie uma política usando Espaço de conformidade

Uma política define uma prática interna que os processos devem seguir. Você pode definir políticas usando Espaço de conformidade como políticas, procedimentos, padrões, planos, check-lists, estruturas e modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione **Criar** e selecione **Política** em **Página inicial** página.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova política

Campo	Descrição
Nome	O nome da política.
Tipo	Lista de opções: ○ Política ○ Procedimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Padrão ○ Plano ○ Check-list ○ Estrutura ○ Modelo
Primário	A política que contém esta política. Se você criar um objetivo de controle a partir de uma política, este campo será preenchido automaticamente.
Categorias de política	Selecione o ícone de cadeado e selecione uma ou mais categorias para políticas de filtragem. Por exemplo, selecione Resposta a vulnerabilidades para exibir as políticas associadas a essa aplicação.
Descrição	Uma descrição geral da política.
Texto de política	Uma descrição detalhada da política.
Estado	O estado é um campo somente leitura. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar a política e os objetivos de controle. Todos os usuários de conformidade podem selecione **Solicitar revisão** botão. Insira uma mensagem no pop-up Solicitar revisão e selecione **Solicitação** , Que define o estado como Revisão. ○ **Revisão** Neste estado, o proprietário, o grupo responsável e os revisores podem modificar os objetivos de política e controle. O responsável, o grupo responsável e os revisores selecionam **Aprovação da solicitação** , Iniciando o fluxo de trabalho enviando aprovações para os usuários na lista Aprovadores. O responsável, o grupo responsável e os revisores movem a política de volta para Rascunho selecionando **De volta ao rascunho** , também. ○ **Aguardando aprovação** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os aprovadores podem aprovar a política atualizando o estado de aprovação na lista relacionada Aprovações do formulário de política ou exibindo **Minhas aprovações** . Se a política for aprovada, a política irá para **Publicado** estado. Se a política for rejeitada, ela retornará para **Rascunho** estado. ○ **Publicado** Neste estado, os objetivos de política e controle são somente leitura para todos. Os administradores podem selecionar **Descontinuar** que define o estado da política como **Descontinuado** ○ **Descontinuado** Neste estado, a política é somente leitura para todos.
Pontuação de conformidade em porcentagem	A porcentagem de pontuação de conformidade atribuída a esta política.
Atribuição	
Grupo Responsável	Grupo proprietário da política.
Aprovadores	Os usuários que você deseja incluir no processo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Método de aprovação	Método de aprovação para configuração de aprovação dinâmica. Opções disponíveis incluem: ○ Selecionar aprovadores manualmente ○ Usar regras de aprovação
Aprovadores	Aprovadores a serem selecionados para a política.
Revisores	Selecione os usuários que você deseja incluir no processo de revisão.
Colaboradores	Colaboradores selecionados para a política.
Agendamento	
Válida de	A data e a hora para as quais a política se torna válida.
Válida até	A data e a hora para as quais a política não é mais válida.
Base de Conhecimento	
Modelo de política	O modelo de artigo a ser usado para a publicação desta política.
Base de conhecimento de política	O artigo da base de conhecimento relacionado a esta política.
Política publicada	O número do artigo da base de conhecimento e o link em que a política é publicada.
Configuração de confirmação	
Público	Selecione o público padrão responsável por confirmar esta política.
URL do material de referência	Selecione o ícone de cadeado para adicionar o URL para todos os materiais de referência necessários, como certificação ou materiais de treinamento.
Permitir que os usuários recusem a política	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de recusar confirmações de política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Marque esta caixa de seleção para dar aos usuários a opção de solicitar exceções para confirmações de política.
Configurar exceções	
Duração máxima da exceção (dias)	Insira o número máximo de dias para os quais uma exceção de política pode ser solicitada para uma determinada política.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Na página de visão geral de relatórios da política, você pode ver a descrição da política, seu estado e seu status de conformidade geral, entidades, objetivos de controle e controle. Ele também fornece as informações de acompanhamento de confirmações de política, exceções de política e problemas. O widget Entidades fora de conformidade também lista todas as entidades dependentes fora de conformidade, cada uma com sua pontuação de conformidade. Para obter mais informações, consulte Gerencie a conformidade de uma política na página de visão geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione qualquer uma das listas relacionadas para fornecer mais informações para a política.
6. Em **Visão geral** , selecione **Problemas** guia.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes à política que você criou. Mapeando os problemas existentes para a política, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto.

   a. Selecione **Adicionar** botão.

   b. Selecione um problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.

   c. Selecione **Adicionar**.
   Os problemas selecionados são adicionados à política como Problemas relacionados e um relacionamento m2m é criado entre a política e os problemas na tabela Problema para documento [sn_grc_m2m_issue_document]. Você também pode criar um problema para a política selecionando **Novo** , que leva você para o formulário Criar novo problema.

   d. Para remover um problema mapeado para a política, selecione o problema e selecione **Remover** .
   A ação de remoção remove somente o mapeamento ou a associação entre a política e o problema na tabela m2m e não exclui o registro do problema.

   Nota: Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se a política estiver no estado Rascunho ou Descontinuado. Uma política no estado de rascunho é considerada inativa e se torna ativa quando passa para o estado Revisão.

7. Para marcar a política como pronta para revisão, selecione **Solicitar revisão** .

Gerencie a conformidade de uma política na página de visão geral

O módulo de política ajuda você a criar e documentar todas as políticas. As políticas são declarações de alto nível que definem o que uma empresa deve ou não fazer.

Visão geral de uma política

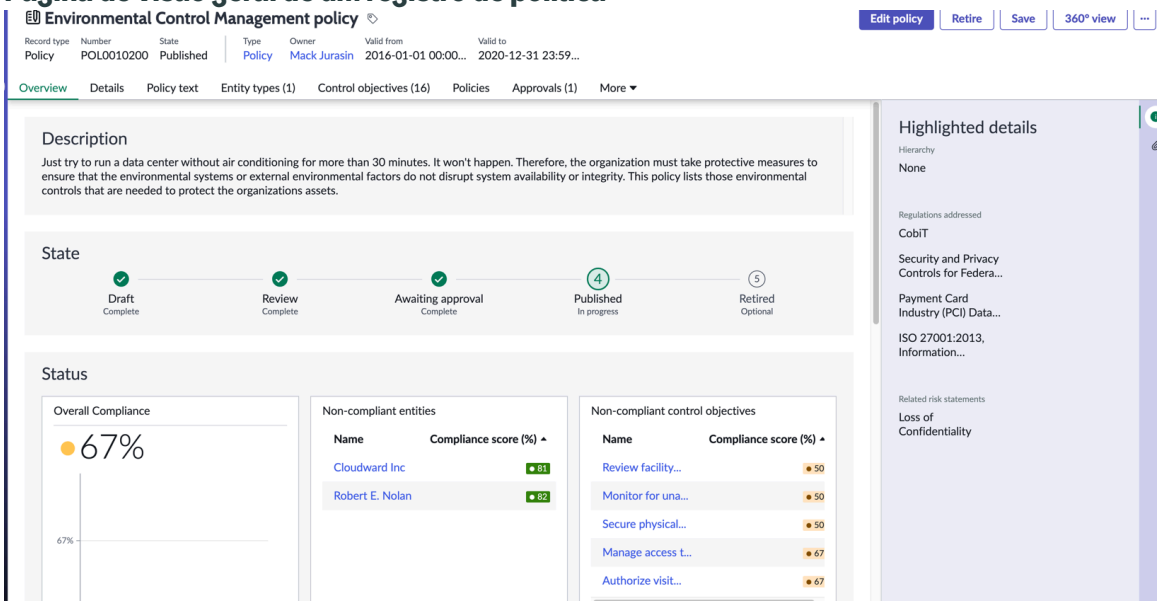
A página de visão geral de um registro de política descreve a necessidade da política em relação aos ativos da organização. Ele também fornece o status da política, sua porcentagem de conformidade geral, entidades fora de conformidade e objetivos de controle. Ele também rastreia confirmações de política em aberto e atrasadas, exceções de política e problemas.

Selecione  ícone para saber os regulamentos abordados pela política e as declarações de risco relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral de um registro de política



Aprovar e publicar uma política usando Espaço de conformidade

Quando uma política é aprovada, ela é publicada automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Versão 11.0.2 do GRC: Gestão de políticas e conformidade, um novo artigo da base de conhecimento substitui a versão anterior sempre que você fazia mudanças em uma política. A partir da versão 11,0.2, quando você aprova novamente uma política, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada e listada em **Versões da política** , junto com um histórico de versões anteriores.

Este recurso requer que você instale e ative manualmente o plug-in Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. Revise os detalhes da política.
4. Clique em **Aprovação da solicitação** botão.
   Os revisores não podem solicitar aprovação para uma política. No entanto, o proprietário da política e os usuários com a função de gerente de Conformidade corporativa podem solicitar aprovação para uma política. Quando a aprovação é concedida, a política é publicada e um artigo da base de conhecimento (KB) é criado automaticamente com os detalhes da política.
5. Sempre que precisar fazer mudanças na política, você pode clique em **Editar política** e insira uma mensagem no pop-up e clique em **Aprovação da solicitação** . Adicione um comentário no pop-up. Quando a aprovação é concedida, uma nova versão do artigo da base de conhecimento é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Conforme descrito acima, se você ativou o plug-in Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer], uma nova versão do artigo da base de conhecimento será criada e listada em **Versões da política** guia.

Portanto, se você criar links para esta política no Portal de serviços ou em outro lugar, a versão mais recente do artigo da base de conhecimento será sempre exibida.

Confirme uma política usando Espaço de conformidade

Depois que uma política é publicada, você pode criar uma campanha de confirmação no Espaço de conformidade para definir um grupo de seus funcionários que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Quando a campanha tiver sido definida, você poderá enviar a solicitação para o público.

Configure uma campanha de confirmação de política usando Espaço de conformidade

Uma campanha de política é o registro usado para se preparar para uma solicitação de confirmação de política. Ele define o público que deve fornecer uma confirmação de que uma política específica está em conformidade. Uma campanha de política é solicitada no Espaço de conformidade somente se o usuário de conformidade decidir que é necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário de conformidade

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de Política no **Publicado** estado que você deseja confirmar.
3. Role para baixo e clique em **Configuração de confirmação** lista relacionada.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Público	Selecione os funcionários responsáveis por confirmar a política. Você define o público usando Módulo de público .
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado e adicione um URL aos materiais de referência da política que o público pode revisar. Após concluir sua entrada, clique no ícone de cadeado novamente.
Permitir que os usuários recusem a política	Selecione se você quiser que os membros do público possam recusar a política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Selecione se você deseja que os membros do público possam fazê-lo solicite uma exceção de política .

5. Salve o registro.
6. Role para baixo e clique em **Campanhas de confirmação** lista relacionada.
7. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Observe que a maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da política.

8. No formulário, preencha os campos.

Nota: Somente as descrições do campo que não foram descritas anteriormente são fornecidas aqui.

Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	O estado atual da campanha de confirmação. O estado padrão é Novo.
Válido de/para	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início do **Válido de** data até o final de **Válido até** data. **Nota:** . **Válido de** a data não pode ser anterior à data atual. . **Válido até** a data não pode ser posterior a. **Válido até** data definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias em que os membros do público precisam responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Detalhes da confirmação guia	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

9. Clique em **Enviar**.
A solicitação de confirmação agora está pronta para você enviar para o público definido.

Crie um público usando Espaço de conformidade

Quando você configura uma solicitação de confirmação de política no Espaço de conformidade, você deve identificar um público responsável por fornecer a confirmação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Público**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome e uma descrição para o novo público e salve o registro.
4. Use as três guias para identificar membros deste público.

Opção	Descrição
Usuários	Clique em **Editar** e adicionar um ou mais usuários individuais ao público.
Grupos	Clique em **Editar** e adicionar um ou mais grupos predefinidos de usuários ao público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Filtros de usuário	Clique em **Novo** para definir um novo filtro para inclusão de membro do público. Clique em **Editar** para modificar um filtro de usuário existente. Você pode salvar filtros para uso futuro.

5. Quando o público tiver sido definido, você poderá adicionar usuários, grupos ou filtros de usuário a um solicitação de confirmação .

Envie uma solicitação de confirmação usando Espaço de conformidade

Depois de criar uma campanha de confirmação usando Espaço de conformidade, você pode enviar a solicitação de confirmação para o público definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Confirmações de política** > **Todas as campanhas**.
4. Abra o registro de Campanha de confirmação de política (PAC) que você deseja enviar para o público definido.
5. Role para baixo e clique em **Configuração de confirmação** lista relacionada.
6. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Público	Selecione os funcionários responsáveis por confirmar a política. Você define o público usando Módulo de público .
URL do material de referência	Clique no ícone de cadeado e adicione um URL aos materiais de referência da política que o público pode revisar. Após concluir sua entrada, clique no ícone de cadeado novamente.
Permitir que os usuários recusem a política	Selecione se você quiser que os membros do público possam recusar a política.
Permitir que usuários solicitem uma exceção	Selecione se você deseja que os membros do público possam fazê-lo solicite uma exceção de política .

7. Salve o registro.
8. Role para baixo e clique em **Campanhas de confirmação** lista relacionada.
9. Clique em **Nova**.

Nota: A maioria dos campos é preenchida previamente com dados do registro da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. No formulário, preencha os campos.

Nota: Somente as descrições do campo que não foram descritas anteriormente são fornecidas aqui.

Campo	Descrição
Número	Um número de registro gerado automaticamente para a confirmação.
Estado	
Válido de/para	Selecione o período de tempo em que a confirmação é válida. A confirmação é válida a partir do início do **Válido de** data até o final de **Válido até** data. **Nota:** . **Válido até** a data não pode ser posterior a. **Válido até** data definida na política.
Número de dias para resposta	O número de dias em que os membros do público precisam responder.
Descrição resumida	Uma breve descrição da política.
Detalhes da confirmação guia	Esta guia mostra detalhes e requisitos da política, bem como **URL do material de referência** definido durante a configuração de confirmação.

11. Clique em **Enviar**.
12. Clique em **Confirmação da solicitação** .

Observe que ocorrem as seguintes mudanças.

- O estado da campanha de confirmação muda para **Confirmação pendente** .
- Registros de confirmação (ACK) para cada membro do público aparecem na parte inferior da tela.
- . **Resultados da confirmação** mostra o andamento do processo de confirmação. Ou seja, ele relata o número total de confirmações enviadas e mantém uma contagem contínua do número e dos tipos de respostas recebidas (por exemplo, número de aceitas, recusadas, isentas e assim por diante).

Nota: . **Atividade** mostra as atividades de confirmação conforme elas acontecem. O usuário de conformidade pode clicar na caixa de seleção Anotações de trabalho e publicar anotações de trabalho para rastrear mudanças. A caixa Comentários adicionais pode ser usada para se comunicar com o público.

Cada membro do público recebe uma notificação por e-mail semelhante ao exemplo a seguir.

13. Ao passar o período de confirmação, você pode monitorar o andamento das respostas navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações pendentes**.
14. Você também pode identificar todos os membros do público que excederam o cronograma de confirmação navegando até **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Confirmações atrasadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responda a uma solicitação de confirmação usando Espaço de conformidade

Depois de ser identificado como membro de um público para fornecer uma confirmação de política, você deve abrir e revisar o registro no Espaço de conformidade e, em seguida, confirme-o.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Depois de receber uma notificação de que você precisa confirmar uma política, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Para fornecer a confirmação, abra o registro no **Minhas tarefas pendentes** Da página Tarefas e execute uma das ações a seguir.
   As opções disponíveis dependem de como a solicitação de confirmação foi configurada.
   - O status padrão da confirmação da política é **Novo** .
   - A confirmação da política está definida como **Confirmação pendente** se:
     - a confirmação da política atingiu a hora definida como **Frequência** .
     - A confirmação da política atingiu a data Válido De, se for a confirmação ad hoc
     - você clica em **Confirmação pendente** botão para mover seu estado manualmente.
   - A confirmação da política estará no estado Encerrado, se:
     - você o move manualmente para **Encerrado** estado
     - ele atinge **Válido até** data
   - O estado é movido para **Cancelar** se:
     - você clica manualmente **Cancelar** botão
     - A exceção de política é rejeitada, a confirmação é redefinida como Cancelar

   As seguintes opções estão disponíveis quando a instância de confirmação de política está definida como estados diferentes:

   Aceitar

   Se a política estiver em conformidade, clique em **Aceitar** .

   Recusar

   Se a política não estiver em conformidade e a solicitação estiver configurada de forma que você tenha permissão para recusar a solicitação, clique em **Recusar** .

   Solicitar exceção

   Se, por qualquer motivo, você não quiser responder e a solicitação estiver configurada de forma que você possa recusar, clique em **Exceção de solicitação** .

   Isento

   Se a política for aprovada

Descontinuar uma política usando Espaço de conformidade

Descontinuar uma política faz parte do processo de gestão de políticas. Ele pode ser descontinuado usando Espaço de conformidade A qualquer momento após ser aprovado e publicado na base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas**.
2. Abra o registro de Política.
3. No canto superior direito, clique em **Descontinuar** .
   Esta opção está disponível somente para políticas no estado Publicado.

Crie um GRC modelo de artigo

Gerentes de política e conformidade podem usar Espaço de conformidade para criar modelos para publicação de artigo de política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Documento de autoridade

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo.
Tipo	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	O código do script. Este campo depende de **Tipo** campo.
HTML	O código HTML. Este campo depende de **Tipo** campo.
XML	O código XML. Este campo depende de **Tipo** campo.
É padrão	Opção para indicar que este modelo é usado como o modelo padrão para todos os artigos da base de conhecimento.

4. Clique em **Enviar**.

Crie um objetivo de controle usando Espaço de conformidade

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas usando Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Clique em **Criar** e selecione **Objetivo de controle** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo objetivo de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor terceirizado, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Identificador numérico exclusivo .
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Evitar o relacionamento primário – secundário cíclico.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de pontuação de conformidade calculada para este objetivo de controle e seu código de cor: ○ Verde: 80 e superior ○ Amarelo: 80 a 50 ○ Vermelho: Abaixo de 50
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa.
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como o controle.
Categoria	Lista de opções: ○ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ○ Gestão do Human Resources ○ Liderança e objetivos de alto nível ○ Monitoramento e medição ○ Gestão operacional ○ Proteção física e ambiental ○ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ○ Gestão de registros ○ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ○ Continuidade de sistemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Design, compilação e implementação de sistemas ○ Segurança técnica ○ Supervisão de terceiros e da cadeia de suprimentos ○ Raiz ○ Preterido
Classificação	Lista de opções: ○ Preventivo ○ Corretiva ○ Detetive
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicar ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Método de certificação	Lista de opções: ○ Certificação clássica: ServiceNow AI Platform método clássico de avaliação de controle. ○ Certificação: Método pelo qual os controles são avaliados. **Nota:** Se você selecionar Certificação, o campo Certificação será preenchido com **Certificação de GRC**
Atestado	**Certificação de GRC** é escolhido por padrão. **Nota:** Se o usuário mudar a certificação de controle, o tipo de certificação do objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.

4. Clique em **Salvar**.
   Para exibir e gerenciar os detalhes do objetivo de controle que você criou, consulte Gerencie um objetivo de controle na página de visão geral.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.
   - Um controle é criado para cada objetivo de controle quando uma política é associada a uma entidade.
   - O padrão dos atributos de controle é os mesmos atributos do objetivo de controle relacionado.
5. Em **Visão geral** , clique em **Mais** e selecione **Problemas** guia.
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao objetivo de controle que você criou. Mapeando os problemas existentes para o objetivo de controle, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto no objetivo de controle.
   a. Clique em **Adicionar** botão.
   b. Selecione o problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.
   c. Clique em **Adicionar**.
      Os problemas selecionados são adicionados ao objetivo de controle como problemas relacionados e um relacionamento m2m é criado entre o objetivo de controle e os problemas na tabela Problema para o objetivo de controle [sn_grc_m2m_issue_content]. Você também pode criar um problema para o objetivo de controle clicando em **Novo** botão.
   d. Para remover um problema mapeado para o objetivo de controle, selecione o problema e clique em **Remover** .
      A ação de remoção remove somente o mapeamento entre o objetivo de controle e o problema. A ação não exclui o registro do problema.

      Nota: Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o objetivo de controle estiver no estado Descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

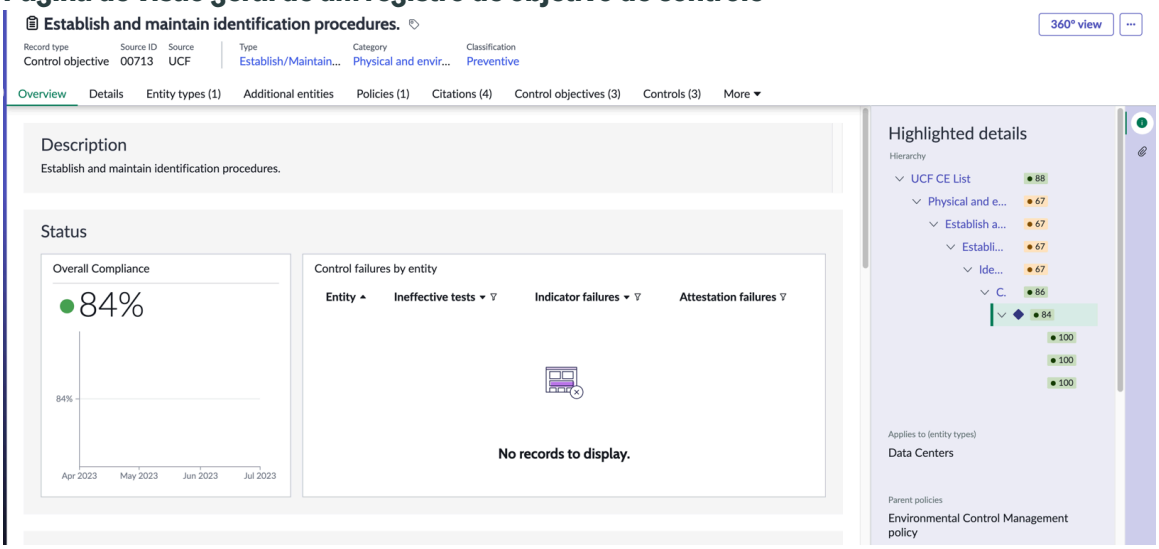
Gerencie um objetivo de controle na página de visão geral

A página Visão geral do registro de objetivo de controle fornece os detalhes gerais do status de conformidade.

Página Visão geral de um registro de objetivo de controle

A seção de garantia de controle ajuda você a saber se há diferentes certificações em vigor, o que demonstra que o controle foi implementado corretamente. Os indicadores, além das certificações de controle, ajudam a avaliar os controles ou a monitorar seu cumprimento continuamente. O status contínuo e atrasado dos testes realizados nos controles é o principal determinante pelo qual a empresa determina que suas políticas e documentos de autoridade estão sendo seguidos.

Página de visão geral de um registro de objetivo de controle



Para obter mais informações contextuais sobre o objetivo de controle, selecione o ícone da barra lateral ( ). Para um determinado registro de objetivo de controle, você pode exibir a hierarquia de mapeamentos de volta para os documentos e políticas de autoridade que mostram por que você executa as ações indicadas no objetivo de controle.

Um registro de objetivo de controle tem muitas listas relacionadas que vêm de diferentes aplicações, como Risco avançado, GRC Pace e outros, listados ao lado da Visão geral. Você pode mapear ou associar qualquer um desses itens de lista relacionada disponíveis ao objetivo de controle. Por exemplo, se você quiser adicionar um tipo de entidade ao objetivo de controle, navegue até a lista relacionada Tipos de entidade e selecione **Adicionar** e mapeiam o tipo de entidade necessário.

Avaliação de controle com base no modelo de certificação de GRC

Você pode selecionar a opção para certificar controles usando um método de avaliação. Esta avaliação é um método alternativo à avaliação clássica baseada em ServiceNow AI Platform método de avaliação.

Pré-requisitos para habilitar a avaliação inteligente em Gestão de políticas e conformidade

Aplicações com escopo de avaliação inteligente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. sistema base Envia o modelo de avaliação inteligente do GRC para os usuários quando o plug-in GRC: Policy and Compliance Management (sn_compliance) está instalado. No entanto, as seguintes aplicações com escopo são necessárias:

1. Smart Assessment Core (sn_smart_asmt)
2. Ferramentas de migração de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_mig). Para obter mais informações, consulte Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação.
3. Avaliação inteligente conectada (sn_smart_asmt_conn)
4. Designer de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_desg). Para obter mais informações, consulte Usando o designer de modelo.

Propriedade do sistema Habilitar avaliações inteligentes

. `Enable smart assessments on control`A propriedade do sistema deve ser definida como verdadeira se você quiser avaliar os controles usando o método de avaliação com base no modelo de certificação de GRC. Para obter mais informações sobre a propriedade do sistema, consulte Habilitar avaliações inteligentes no controle .

Migre o modelo

Crie um novo modelo em Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada.

Limitações de controle de acesso para funções de usuário de avaliação inteligente

sn_grc.business_user e sn_grc.business_user_lite

Como usuários conectados, eles podem responder a certificações em **Minhas certificações** Na página Tarefa de Espaço de conformidade, Portal de risco e Central do funcionário.

sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager e sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Pode exibir e editar os modelos.

sn_compliance.attestation_creator

Pode criar categoria de modelo e migração de modelo.

sn_compliance.user

Pode ler todas as avaliações relacionadas à categoria de controle.

Categorias do modelo de avaliação e tabelas de migração

Categorias do modelo de avaliação [sn_smart_asmt_template_category]

. **Função da categoria** o campo tem a configuração da função mínima de leitor necessária para ler o modelo desta categoria. A função deve conter a função sn_smart_asmt.template_reader.

Migrações de modelo de avaliação [sn_smart_asmt_mig_template_migration]

Usado para migrar o tipo de métrica de origem existente e a categoria de modelo para o novo formato de modelo de avaliação.

Impacto do método de certificação no objetivo de controle e na geração de controle

. `Enable smart assessments on control`A propriedade do sistema está definida como verdadeira e o registro de objetivo de controle tem o valor **Certificação** em **Método de certificação** e todos os controles gerados para este registro de objetivo de controle após a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

certificação têm valores padrão do objetivo de controle. . **Método de certificação** o valor do campo é padronizado como **Certificação** .

Nota: Os objetivos de controle antigos terão o método de avaliação padrão como avaliação clássica. Se você quiser explorar o método de avaliação inteligente, faça as mudanças necessárias no objetivo de controle ou no controle. O controle poderá ser atualizado somente se não tiver nenhum objetivo de controle. Depois de criar um novo registro, você pode optar pela certificação clássica ou pela certificação como método de certificação.

- Se o objetivo de controle estiver associado ao controle, o controle gerado herdará o. **Método de certificação** e. **Certificação** valores de campo.
- Se um controle for criado a partir de um objetivo de controle, o. **Método de certificação** e o. **Certificação** os campos serão preenchidos previamente se o objetivo de controle tiver valores nesses campos.

  Nota: Os controles serão criados automaticamente se **Criar controles automaticamente** a opção está habilitada para o objetivo de controle.

  . **Método de certificação** o campo é somente leitura. No entanto, você pode editar **Certificação** e selecione um modelo diferente para certificação. Todas as mudanças feitas no objetivo de controle são atualizadas automaticamente nos controles associados.

- Depois que o controle é salvo e certificado, o. **Certificações** A lista relacionada aparece no registro de controle. Esta lista relacionada exibe todas as instâncias de avaliação que estão nos estados Aberto e Concluído.

  Se o método de avaliação for alterado de Certificação clássica para Certificação no registro de objetivo de controle, as mudanças serão refletidas em todos os registros de controle gerados para o objetivo de controle. Até que o controle mude para o estado de certificação, o. **Método de certificação** e. **Certificação** os valores de campo podem ser atualizados.

- Se o controle foi gerado anteriormente optando pelo método de certificação clássico, então **Certificação clássica** a lista relacionada tem os detalhes de todas as certificações concluídas.
- Se o controle for movido para o estado Rascunho selecionando **Retornar ao Rascunho** , todas as avaliações que estavam ativas são canceladas. Da mesma forma, se o controle for descontinuado, todas as avaliações relacionadas também serão canceladas.
- Se o controle estiver marcado **Isento** devido a uma exceção de política, todas as avaliações associadas são canceladas. No entanto, se o **Isento** O controle está desmarcada e, se o controle estiver no estado de certificação, as avaliações serão acionadas novamente. E todos os campos na seção de certificação do controle se tornam somente leitura.
- Se uma política estiver associada ao objetivo de controle e a política for publicada, todos os campos do formulário de objetivo de controle se tornarão somente leitura.
- Quando o controle passa para o estado de certificação, as avaliações são acionadas. Uma notificação por e-mail é enviada ao responsável pelo controle e aos respondentes da certificação do controle, com a linha de assunto fazendo referência ao novo nome da certificação do número de controle e à data de vencimento em que a certificação deve ser concluída.
- Se uma certificação falhar para um dos controles gerados a partir de um objetivo de controle, o controle se tornará fora de conformidade e um problema será criado. Ou, se o controle tiver um problema que já existe, então **Origem do problema** o campo foi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atualizado. Se o controle for movido para o estado de certificação e se a certificação for aprovada, os problemas existentes serão encerrados e o controle se tornará em conformidade.

- Você pode responder às certificações de qualquer um destes portais:
  - Responder às certificações do Central do funcionário.
  - Responder a certificações no Portal de risco.
  - Responder a certificações da página Tarefas de Espaço de conformidade.
- Para exibir as mudanças do objetivo de controle e do formulário de controle, consulte:
  - Crie um objetivo de controle usando Espaço de conformidade.
  - Crie um controle usando Espaço de conformidade.
- Para exibir os widgets de certificação nas páginas de visão geral de controle e objetivo de controle, consulte Mudanças na interface do usuário para avaliações com base na certificação de GRC.
- Para exibir as certificações de controle na exibição de 360 graus, consulte 360° Relationship Visualization para Gestão de políticas e conformidade.

Responder às certificações do Central do funcionário

Responda às suas certificações fazendo login no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um respondente de certificação de um controle, você pode fazer login no Central do funcionário e responder às certificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Tarefas de GRC** em **Meus itens ativos** Painel da página inicial.
3. Selecione a nova tarefa na seção Minhas tarefas pendentes.
4. Selecione o link da instância de avaliação na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
5. Insira sua resposta ao conjunto de perguntas e anexe um documento de evidência.
6. Selecione o botão **Avançar**.
7. Selecione **Forneça confirmação** opção.
8. Selecione **Enviar avaliação** botão.
9. Selecione **Fechar** No pop-up Envio bem-sucedido.
   Agora que você enviou a resposta, todas as perguntas são somente leitura.

Responder a certificações no Portal de risco

Responda às suas certificações fazendo login no Portal de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um respondente de certificação de um controle, você pode fazer login no Portal de risco e responder às certificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Portal de risco**.
2. Selecione a nova tarefa na seção Minhas tarefas pendentes do Portal de risco.
   Você pode exibir as certificações no painel esquerdo.
3. Selecione o link da instância de avaliação no painel direito da lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
4. Insira sua resposta às perguntas na categoria.
5. Para anexar uma evidência, selecione o link Adicionar arquivo, selecione o documento na pasta e clique em **Aberto** .
6. Selecione **Upload** botão.
7. Selecione o botão **Avançar**.
8. Selecione **Forneça confirmação** Na página Enviar.
9. Selecione **Enviar avaliação** botão.
10. Selecione **Fechar** No pop-up Envio bem-sucedido.
    Agora que você enviou a resposta, todas as perguntas são somente leitura.

Responder a certificações da página Tarefas de Espaço de conformidade

Responda às suas certificações fazendo login na página Tarefas do Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um respondente de certificação do controle, você pode fazer login no Espaço de conformidade, Navegue até a página Tarefas e responda às certificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Tarefas ( ).
   Você pode exibir as Certificações de controle no painel esquerdo.
3. Selecione o link da instância de avaliação no painel direito da lista relacionada Minhas tarefas pendentes.
4. Insira sua resposta ao conjunto de perguntas e anexe um documento de evidência.
5. Selecione o botão **Avançar**.
6. Selecione **Forneça confirmação** opção.
7. Selecione **Enviar avaliação** botão.
8. Selecione **Fechar** No pop-up Envio bem-sucedido.
   Agora que você enviou a resposta, todas as perguntas são somente leitura.

Mudanças na interface do usuário para avaliações com base na certificação de GRC

O painel Listas do Espaço de conformidadeé atualizado com o link avaliações para navegar até as avaliações. Os widgets Certificação e Certificação clássica são exibidos nas páginas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iniciais do gerente de conformidade, analista de conformidade e gerente de conformidade de TI.

Página Listas do Espaço de conformidade

Você pode selecionar a opção de lista Avaliações na lista Certificações de controle do Espaço de conformidade Exibição de lista para exibir a lista de avaliações que não estão no estado Concluído.

Widgets de certificação em Espaço de conformidade páginas iniciais

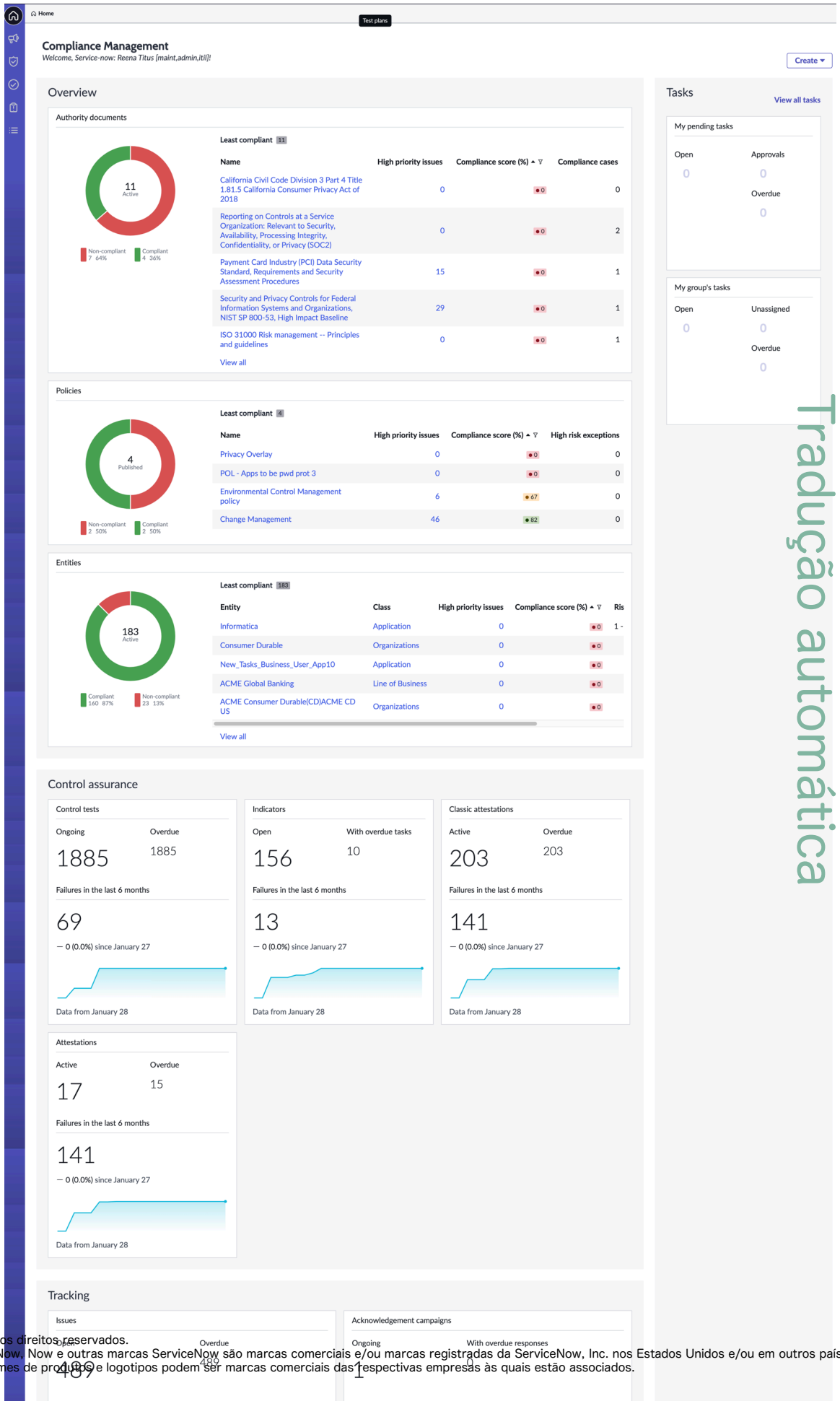
Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade

A página inicial do gerente de conformidade é atualizada com o widget de certificações. O widget de certificação existente foi renomeado como Certificações clássicas que tem os dados das certificações concluídas para o controle quando o método de certificação era Certificação clássica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de certificações na página inicial do gerente de conformidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial de Conformidade do analista de conformidade

Da mesma forma, a página inicial do analista de conformidade é atualizada com o widget de certificações. O widget de certificação existente foi renomeado como Certificações clássicas e tem os dados das certificações concluídas para o controle quando seu método de certificação era Certificação clássica.

Página inicial de Conformidade do gerente de conformidade de TI

Também a página inicial do gerente de conformidade de TI exibe os dados de certificações e as certificações clássicas se o controle tiver sido avaliado anteriormente pelo método de certificação clássico.

Widgets de certificação nas páginas Visão geral do objetivo de controle e controle

Página de visão geral de um registro de objetivo de controle

A página de visão geral exibe o widget de certificações com as certificações abertas e atrasadas dos últimos seis meses se o método de avaliação tiver sido certificação.

Página de visão geral de um registro de controle

Exibe o widget de certificações com os detalhes de certificação em aberto e atrasado. Se o controle tiver sido avaliado anteriormente pelo método de certificação clássico, os dados de todas as certificações concluídas serão exibidos. Você também pode exibir **Certificação concluída** widget com seus detalhes.

Agrupar avaliações para certificações de controle

O recurso de certificação de controle foi aprimorado para exibir todas as informações relacionadas ao controle na página de avaliação. Você também pode agrupar avaliações de um usuário e combiná-las. Portanto, todas as avaliações que o usuário precisa avaliar podem ser feitas juntas sem precisar avaliar uma após a outra.

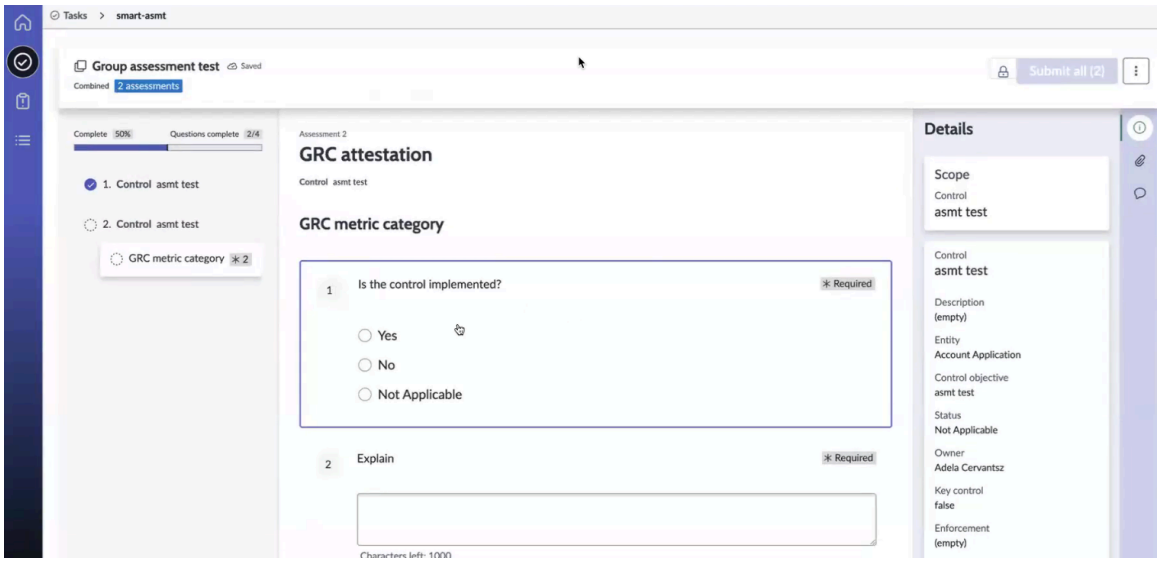
Informações de controle como referência de avaliação

. **Certificação de GRC** O modelo da categoria de controle da avaliação tinha dois destinos como Controle e Entidade para exibir as informações relacionadas ao controle e à entidade no modelo de avaliação. Com as informações referenciais do mecanismo de avaliação, as informações da entidade não são mais exibidas. Em vez disso, todas as informações relevantes sobre o controle são adicionadas como referência de avaliação no modelo de certificação de GRC.

As informações contextuais, como nome, descrição, entidade, objetivo de controle, status, responsável, pontuação de conformidade atual, valor de nível, avaliador de classificação por níveis, imposição, e outras são preenchidas e exibidas quando você abre uma avaliação no painel Detalhes à direita.

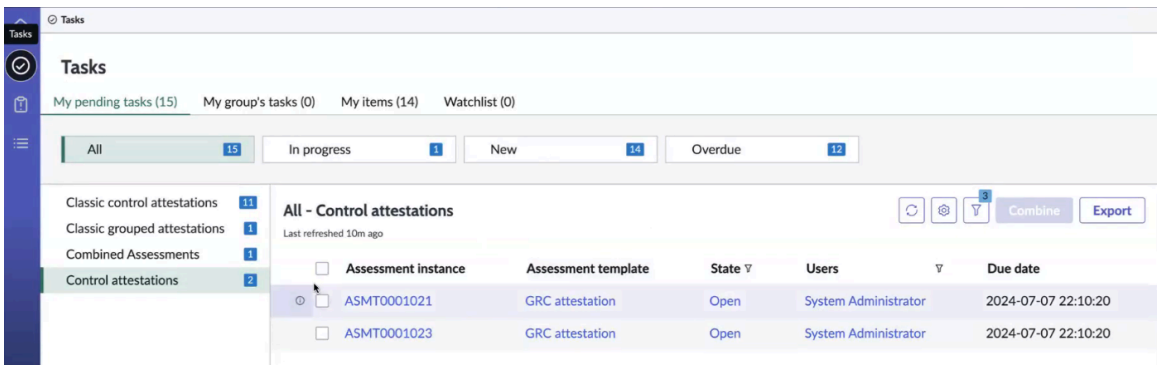
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Certificações de controle de agrupamento

Você pode agrupar uma lista de avaliações atribuídas a um usuário específico como avaliações combinadas e atribuir um novo nome para as avaliações agrupadas.



Para agrupar avaliações, consulte Combine avaliações para certificações de controle.

Combine avaliações para certificações de controle

Forneça resposta a avaliações semelhantes agrupando as avaliações de um usuário na página Tarefas do Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Tarefas ( ).
3. Selecione as Certificações de controle no painel esquerdo.
4. Na lista relacionada Minhas tarefas pendentes, selecione as instâncias de avaliação no painel direito que você deseja agrupar.
   Depois de selecionar mais de um registro de instância de avaliação, o. **Combine** o botão está habilitado.
5. Selecione **Combine** botão.
6. No pop-up Combinar, insira um nome para as avaliações que você está agrupando.

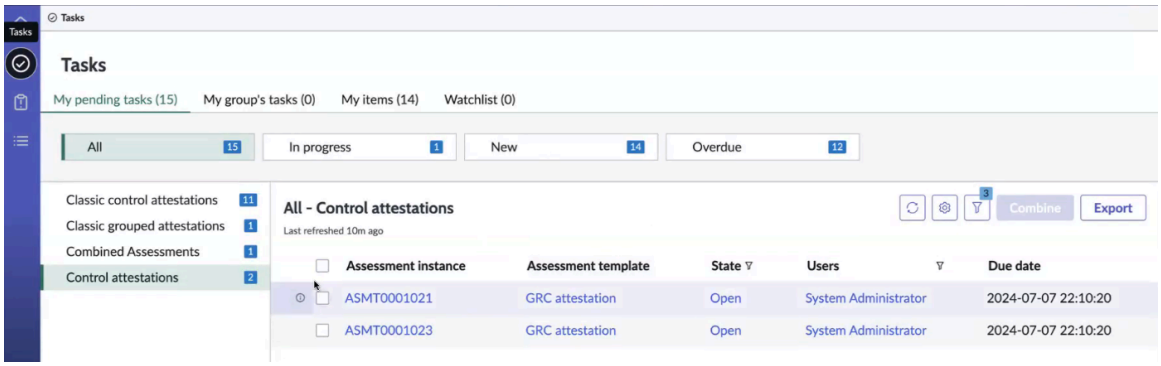
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não inserir um nome, o nome será padronizado para o nome da avaliação, que é a certificação de GRC.

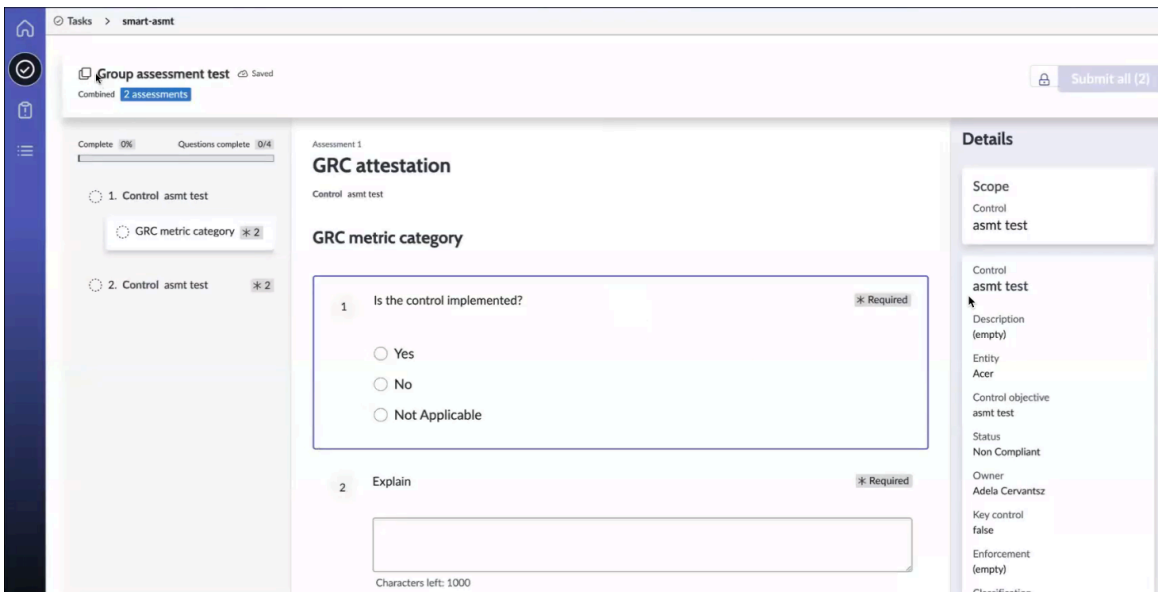
7. Clique em**Prosseguir**.

   As avaliações individuais são listadas em **Certificações de controle** e as avaliações agrupadas em **Avaliações combinadas** Lista na lista relacionada Minhas tarefas pendentes.



   As avaliações selecionadas são agrupadas em um nome de certificação. Você pode responder às avaliações individualmente ou como um nas avaliações combinadas agrupadas. Você pode responder a uma avaliação, mesmo que a tenha agrupado. As Avaliações combinadas listam somente as avaliações que não foram realizadas.

8. Selecione a avaliação e responda às perguntas.



9. Marque a caixa de seleção no pop-up Enviar avaliação combinada e clique em **Enviar tudo** botão para enviar as avaliações.

10. Navegue até Minhas tarefas pendentes e atualize a página.
    Como você concluiu as avaliações, as listas Avaliações combinadas e Certificações de controle são removidas.

11. Navegue até a lista relacionada Controles da página de registro de objetivo de controle no Espaço de conformidade.
    Você pode exibir as avaliações concluídas de seus estados para diferentes entidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute o questionário de classificação por níveis de CRI para determinar o valor do nível da entidade

Execute o questionário de classificação por níveis de CRI em uma entidade para determinar seu nível. Os controles de avaliação associados ao nível serão criados ou atualizados. Com base na resposta ao questionário de CRI do avaliador, o status de conformidade de cada controle mapeado para uma pergunta é determinado e a pontuação de conformidade geral da entidade é calculada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst , sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Cyber Risk Institute (CRI) se concentra em colaborar com clientes e reguladores do setor financeiro e simplifica os padrões na gestão de conformidade em organizações financeiras. Para mitigar os riscos, o CRI criou um perfil como Perfil de CRI baseado no conteúdo NIST CSF v2.0.

O conteúdo é baseado nas funções NIST CSF v2.0, como identificar, proteger, detectar, responder, recuperar, e que são chamados de declarações de diagnóstico. Essas declarações mapeiam várias citações provenientes dos padrões da indústria e generalizadas em objetivos de controle comuns. Quando as instituições financeiras cumprem estas declarações de diagnóstico, cumprem automaticamente todos os regulamentos e normas impostos pelo setor financeiro.

ServiceNow sistema base Fornece este conteúdo de perfil de CRI para os clientes e eles são:

- Documentos de autoridade para perfil de CRI.
- FFIEC CAT faz parte do CRI Accelerator. Para obter mais informações, consulte Acelerador do Cyber Risk Institute.
- O conteúdo CSF do NIST faz parte do Acelerador CSF. Para obter mais informações, consulte NIST CSF visão geral do processo.

A avaliação de CRI é feita em duas etapas:

Questionário de categorização de CRI

Com o CRI, você pode classificar sua organização com um conjunto prescritivo de perguntas que você faz para avaliar sua empresa. Com base nas respostas à avaliação, sua empresa recebe um valor de nível.

Avaliação de perfil de CRI

Depois que o questionário de classificação por níveis de CRI for concluído e com base no estado do nível da sua empresa, você deverá concluir a segunda etapa, que é a avaliação de perfil de CRI, que determina o status de conformidade dos controles e a pontuação geral de conformidade da sua empresa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione as listas (ícone).
3. Na biblioteca de conformidade da lista Documentos de autoridade no painel esquerdo, selecione um documento de autoridade com base no perfil CRI v2.0.
4. Selecione a lista relacionada Citações para exibir as citações associadas ao documento de autoridade e selecione uma citação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada uma dessas citações tem um objetivo de controle associado a ela.

5. Na página Visão geral do registro de citação, selecione a lista relacionada Objetivo de controle.
6. Selecione um registro de objetivo de controle e clique na lista relacionada Citações para ver as citações relacionadas que são do Perfil CSF v2.0 e do FFIEC.
   Você saberá como os registros são mapeados para o conteúdo Perfil CSF v2.0. Você também tem o conteúdo do FFIEC CAT e NIST CSF v2.0 na biblioteca de conformidade - Documentos de autoridade. Com esses conteúdos disponíveis, você pode executar o questionário de classificação por níveis para sua empresa ou subsidiária.
7. Na página Listas, selecione **Todas as entidades** e clique em um registro de entidade.
8. Selecione **Detalhes** lista relacionada do registro da entidade e clique em **Classe** campo.
   Selecione qualquer classe de entidade, em que **CRI** a opção está habilitada para **Perfil de risco de segurança cibernética (CRI)** . Este sinalizador determina se esta classe é aplicável à avaliação de perfil de CRI. Qualquer entidade relacionada a esta classe tem o direito de ser avaliada para o questionário de classificação por níveis de CRI.
9. Feche o registro e selecione a lista relacionada Detalhes da entidade.
10. Insira os detalhes do nível na lista relacionada Perfil de risco de segurança cibernética (CRI).
    Para obter mais informações, consulte
    - O formulário Entidade em Criar uma entidade.
    - As listas relacionadas em Seção Entidades .
11. Selecione ••• e clique em **Iniciar o questionário de classificação por níveis de CRI** opção.
12. Insira uma mensagem no **Mensagem** e selecione **Iniciar questionário de classificação por níveis** Botão no pop-up Questionário de classificação por níveis de CRI.
    Depois de iniciar o questionário de hierarquização, o **Questionário de classificação por níveis de CRI** A lista relacionada aparece no registro da entidade.
13. Selecione **Questionário de classificação por níveis de CRI** lista relacionada e clique no link da instância de avaliação.
    Você também pode responder à avaliação do **Avaliações de camada** Lista relacionada Minhas tarefas pendentes na página Tarefas e no Portal do funcionário. Revise as instruções da avaliação de classificação por níveis e responda às perguntas. Com base em sua resposta a cada pergunta, o nível de nível da entidade é determinado.

    Para responder a uma certificação, consulte Responder a certificações da página Tarefas de Espaço de conformidade e. Responder a avaliações.

14. Depois de enviar sua avaliação, abra o registro da entidade para exibir o valor do nível no **Camada** . **Perfil de risco de segurança cibernética (CRI)** seção.
    Além disso, com base no valor da camada, você também pode saber o número de controles gerados com base nos objetivos de controle provenientes do perfil de camada.
15. Para exibir os controles mapeados para o valor do nível, selecione **Controles descendentes** lista relacionada.
    Agora, você pode determinar o nível com base no questionário de classificação por níveis Execute a avaliação de perfil de CRI .

Executar Avaliação de perfil de CRI De acordo com as diretrizes de CRI usando o mecanismo de avaliação de controle

Executar Avaliação de perfil de CRI com base no questionário de classificação por níveis de uma entidade para determinar o status de conformidade dos controles e saber a pontuação de conformidade acumulada para a entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst , sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione as listas (ícone).
3. Selecione **Todas as entidades** Na lista de escopo no painel esquerdo e clique no registro da entidade para o qual você concluiu o questionário de classificação por níveis de CRI.
4. Como proprietário da entidade, selecione ••• e clique em **Iniciar avaliação de perfil de CRI** opção.
   A avaliação de perfil de CRI é criada com base no valor do nível e você pode exibir as avaliações no **Avaliação de perfil de CRI** lista relacionada, que leva alguns segundos para ser gerada. Os controles também são criados simultaneamente.

   Nota: Quando a avaliação de nível estiver em andamento, você não poderá acionar a avaliação de nível ou a avaliação de perfil de CRI. Quando uma avaliação de perfil de CRI está em processo de criação, você não poderá acionar outra avaliação de nível de CRI. Se uma avaliação de CRI estiver aberta, a opção de avaliação de camada também não ficará visível.

5. Selecione Avaliações de perfil de CRI e atualize a página para exibir a avaliação.
6. Selecione o link de avaliação.
   A avaliação é dividida em muitas seções com base nas funções do conteúdo CSF v2.0. Você pode ler as instruções e responder às perguntas. Cada pergunta é mapeada para o objetivo de controle que, por sua vez, mapeia para a declaração de diagnóstico do perfil de CRI. Cada uma dessas perguntas tem respostas de múltipla escolha das quais você pode escolher uma resposta.

   a. Selecione **Exibir orientação** link
      O texto no link fornece mais contexto e orienta você em sua resposta à pergunta que está sendo feita, fornecendo uma orientação de resposta. Ele dá exemplos de evidências eficazes sobre que tipo de evidência você pode anexar.

   b. Escreva sua justificativa no **Forneça justificativa para esta resposta** campo.

   c. Selecione **Adicionar anexos** botão em **Forneça anexos para esta resposta** campo.
      A justificativa e a adição de anexos são opcionais, no entanto, eles são recomendados pelo CRI. As informações relacionadas no painel direito do questionário fornecem mais contexto sobre o escopo, a entidade, as pessoas, as datas solicitadas e de vencimento da avaliação.

7. Responda a todas as perguntas e selecione **Enviar** .
   Depois de concluir a avaliação, com base em suas respostas, os controles correspondentes refletem o status de conformidade. A pontuação de conformidade é acumulada até o nível da entidade.
8. Selecione **Controles descendentes** Lista relacionada para exibir o status de cada controle se ele estiver em conformidade ou fora de conformidade.
   Se não estiver em conformidade, um problema será gerado e você poderá exibir no **Problemas descendentes** lista relacionada. A pontuação de conformidade é calculada no nível da entidade, que você pode exibir na página Visão geral da entidade.

Desative um objetivo de controle usando Espaço de conformidade

Usando o. Espaço de conformidade, você pode desativar objetivos de controle que não são mais relevantes para sua citação ou objetivo de controle primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivo do controle**.
2. Abra um objetivo de controle.
3. No objetivo de controle, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .
4. Clique em **Atualizar**.

Relacionar um objetivo de controle a uma política usando Espaço de conformidade

O objetivo de controle pode ser associado a uma política individualmente quando a política está no estado de revisão ou rascunho. Usando o. Espaço de conformidade, Você pode escolher a política no campo de documento no objetivo de controle ou editar a lista relacionada Objetivo de controle.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política.
3. Clique em **Editar** em **Objetivos de controle** lista relacionada.
   O slushbucket contém objetivos de controle ativos sem nenhuma política associada selecionada.
4. Selecione os objetivos de controle.
5. Clique em **Salvar**.
   Esses objetivos de controle estão listados em **Objetivo de controle** lista relacionada.

O que Fazer Depois
Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para a próxima etapa.

Relacionar um objetivo de controle a uma citação usando Espaço de conformidade

Usando o. Espaço de conformidade, você pode mapear um único objetivo de controle para muitas citações de diferentes documentos de autoridade. Esta função permite que você teste um objetivo de controle uma vez, cumprindo com muitas citações diferentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Citações**.
4. Abra um registro de citação.
5. Em **Objetivos de controle** lista relacionada, clique em **Adicionar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione os objetivos de controle no pop-up Objetivos de controle.
7. Clique em Adicionar.
   Os objetivos de controle adicionados estão relacionados à citação.

Crie uma citação usando Espaço de conformidade

Documentos de autoridade, citações e objetivos de controle geralmente são baixados de um provedor terceirizado. No entanto, as citações podem ser criadas manualmente a partir de um documento de autoridade usando Espaço de conformidade. . **Ativo** a opção em uma citação indica se a citação está ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione Documentos de autoridade na lista Biblioteca de conformidade.
4. Selecione para abrir um documento de autoridade.
5. Em **Citações** lista relacionada, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de citação

Campo	Descrição
Nome	Nome definido pelo usuário que identifica esta citação.
Origem	Origem da política. Por exemplo, se a declaração for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Referência	Referência de conteúdo.
Tipo	Tipo de citação criada. Campo opcional não usado para nenhum processamento. Use o valor neste campo em relatórios ou para consultar registros de um tipo específico. ○ Tópico principal ○ Processo ○ Objetivo de Controle ○ Controle ○ Informações de suporte
Documento de autoridade	Nome do documento de autoridade primário desta citação. Quando você cria citações a partir do formulário de documento de autoridade, o sistema preenche este campo automaticamente.
Ativo	Opção que indica se uma política está ativa. Uma política será marcada como ativa se não estiver em **Rascunho** ou **Descontinuado** estado. Para desativar uma citação, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .
Primário	Faz referência ao conteúdo primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da citação.

7. Selecione **Save** (Salvar).
   Você pode exibir a descrição da citação e monitorar a conformidade geral, seu detalhamento e as entidades fora de conformidade nos diferentes widgets do **Status** painel no padrão **Visão geral** página. Há também uma barra lateral, que destaca todos os detalhes do registro de citação.

Crie um documento de autoridade usando Espaço de conformidade

Documentos de autoridade gerenciam um processo e citações são criadas neles para gerenciar os pontos do processo. Por exemplo, o processo chamado Segurança de edifício contém uma citação para Controle de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione **Criar** e selecione **Documento de autoridade** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo documento de autoridade

Campo	Valor
Nome	Nome do Documento.
Número	Campo somente leitura preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.
Origem	Um campo não editável com a origem da política. Por exemplo, se a instrução for da importação do UCF, a origem será UCF.
ID da origem	O número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este documento de autoridade.
Versão	O número da versão exclusivo usado pela origem para identificar este documento de autoridade.
Nome comum	Versão abreviada do **Nome** campo.
Categoria	Categoria deste documento de autoridade.
Tipo	O tipo de documento: ○ Diretriz de Auditoria ○ Diretriz de práticas recomendadas ○ Projeto de lei ou Lei ○ Obrigação Contratual ○ Padrão Internacional ou Nacional ○ Não Definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	◦ Diretiva Organizacional ◦ Regulamento do Estatuto ◦ Defesa ◦ Exigência de Organismo de Autorregulamentação ◦ Documentação do Fornecedor
Válido de	A data e a hora para as quais a política se torna válida.
Válido até	A data e a hora para as quais a política não é mais válida.
URL	O URL do documento de autoridade armazenado.
Descrição	Mais informações sobre o documento de autoridade.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O documento de autoridade é criado e todas as suas listas relacionadas ficam disponíveis para exibição. Por padrão, a página Visão geral é aberta para exibir o. **Descrição** do registro do documento de autoridade e destaca os detalhes do registro na barra lateral da página.
5. Em **Visão geral** , selecione **Problemas** .
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao documento de autoridade que você criou. Mapeando os problemas existentes para o documento de autoridade, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto no documento.

   a. Selecione **Adicionar** botão.

   b. Selecione o problema ou problemas relacionados no pop-up Problemas.

   c. Selecione **Adicionar**.
      Os problemas selecionados são adicionados ao documento de autoridade como problemas relacionados. Você também pode criar um problema para o documento de autoridade selecionando **Novo** botão.

   d. Para remover um problema mapeado para um documento de autoridade, selecione o problema e clique em **Remover** .
      A ação de remoção remove somente o mapeamento entre o documento de autoridade e o problema e não exclui o registro do problema.

      Nota: Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o documento de autoridade estiver no estado Descontinuado.

Desative um documento de autoridade usando Espaço de conformidade

. **Ativo** em um documento de autoridade indica se os documentos de autoridade foram desativados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Documentos de Autoridade**.
2. Abra um documento de autoridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No documento de autoridade, desmarque a caixa de seleção marcada **Ativo** .

   Para documentos de autoridade importados do UCF, os usuários não têm permissão para limpar **Ativo** caixa de seleção, pois é um formulário somente leitura.

Gerencie exceções e extensões de política usando Espaço de conformidade

Exceções e extensões de política fornecem alívio temporário para controles fora de conformidade. A exceção de política captura a justificativa, os comentários e as evidências para dar suporte à aceitação ou rejeição de uma solicitação de exceção de política.

Além disso, você pode solicitar uma extensão para uma exceção de política aprovada antes do período de validade da exceção de política. O responsável pelo controle, o gerente de conformidade e o gerente de risco podem estar envolvidos no fluxo de trabalho de exceção e extensão da política.

Solicite uma exceção de política usando Espaço de conformidade

Use Espaço de conformidade solicitar exceções para políticas, objetivos de controle ou problemas especificando o motivo da exceção em uma lista específica de sistemas, aplicações, redes ou entidades aos quais a exceção se aplica. Você também deve especificar a duração para a qual a exceção é necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As exceções fornecem alívio temporário quando você não consegue atender aos requisitos de conformidade devido a situações extraordinárias. Por exemplo, você não pode atender a um controle que estipula que todos os servidores de SO críticos devem ser corrigidos em até 48 horas após o fornecedor do SO lançar patches.

Nota: Para obter mais informações sobre exceções de política, consulte Gerencie exceções e extensões de política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Clique em **Exceção de política** em **Criar** lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova exceção de política

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome da exceção de política.
Solicitante	Pessoa que solicita a exceção de política, geralmente o responsável pelo controle.
Motivo	Motivo para solicitar a exceção de política. O solicitante pode mudar o motivo até que a exceção de política seja aprovada.
Descrição resumida	Descrição da solicitação de exceção de política.
Estado	Estado da exceção de política no fluxo de trabalho de aprovação.
Subestado	Subestado de aprovação da exceção de política no fluxo de trabalho de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade de aprovação desta exceção de política
Justificativa	Evidência ou justificativa para a exceção de política.
Origem	
Tipo de origem	Tipo de exceção de política que você deseja criar. As opções são: ○ Política: Crie uma exceção de política com base em uma política. ○ Objetivo de controle: O padrão é um único objetivo de controle no qual a exceção de política é criada. Ao selecionar um objetivo de controle, o **Controles afetados** é exibida, na qual você pode selecionar controles associados ao objetivo de controle. ○ Controles: Opção para criar uma exceção de política em vários controles. Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte a vários objetivos de controles para sua exceção de política, em vez de criar várias exceções de política que podem ser aplicadas a vários controles. ○ Problema: Problema associado a esta exceção de política.
Política	Política para a qual a exceção é criada.
Objetivo do controle	Objetivo de controle associado a esta exceção de política.
Ocorrência	Problema associado a esta exceção de política.
Registro de destino	Tabela de registro de destino na qual a exceção de política é aplicada. Esta tabela também é referenciada em **Tabela de destino de exceção de política** Formulário Registro de integração de exceção de política.
Agendamento	
Válida de	Dia em que a exceção de política começa.
Válida até	Dia em que a exceção de política termina. Válido até a data deve ser posterior à data Válido a partir e não pode ser uma data passada.
Duração	Número de dias entre **Válido de** e. **Válido até** datas.
Extensões aprovadas	Número de vezes que as extensões foram solicitadas até o momento e foram aprovadas.
Extensões restantes	Número de vezes que extensões podem ser solicitadas no futuro. Extensões restantes: Valor em *`Number of extensions allowed for a policy exception`*Propriedade - Número de extensões aprovadas .
Criação em	Data em que a exceção de política foi solicitada.
Data de aprovação	Data em que a exceção foi aprovada.
Data da extensão	Data de extensão solicitada, que é posterior a. **Válido até** data.
Motivo da exceção	Motivo da extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Original válido até	Data até a qual a exceção de política foi solicitada e aprovada originalmente. Original **Válido até** a data é preenchida somente quando a extensão é aprovada.
Atribuição	
Participantes da lista de observação	Usuários que são notificados quando a solicitação é atualizada.
Grupo de aprovação	Grupo que tem a função de gerente de conformidade. Se a exceção de política atingir o estado Revisão, você não poderá editar o grupo de aprovação. Se você não fornecer um grupo de aprovação, o campo será padronizado para Gerente de conformidade. O gerenciador de conformidade será a função padrão se a exceção de política for gerada de qualquer aplicação ascendente integrada ao GRC. Por exemplo, se você gerar uma exceção de política para um problema relacionado a um incidente e esse problema estiver relacionado ao GRC.
Aprovador	Usuário do grupo de aprovação. Se a política de exceção for movida para **Analisar** e, em seguida, você deve selecionar um aprovador.
Avaliação de riscos	
Método	Método para avaliar risco: ○ Selecionar classificação de risco: Selecione a classificação de risco associada a esta exceção de política. ○ Fazer avaliação de risco: Faça uma avaliação de risco para calcular a classificação de risco. **Nota:** Esta opção está disponível somente quando o plug-in GRC: Advanced Risk está instalado. A avaliação de risco pode ser acionada clicando em **Avalie o risco** botão no formulário. Este botão está disponível somente quando **Fazer avaliação de risco** selecionado.
Classificação de risco	Classificação de risco conforme determinado pela avaliação de risco realizada na exceção da política. Se você tiver selecionado **Selecione Classificação de risco** . **Método** , em seguida, você pode selecionar um valor na lista. Se você selecionar **Fazer avaliação de risco** . **Método** , este campo é preenchido automaticamente com a resposta fornecida na avaliação de risco.
Substituir	Opção a ser substituída **Classificação de risco** preenchido automaticamente com base nas respostas fornecidas para a avaliação de risco. Este campo será exibido se **Método** . **Fazer avaliação de risco** opção.
Descrição do risco	Descrição do risco conforme realizado pelo gerente de risco durante a avaliação de risco.
Análise de risco e impacto	Detalhes sobre a probabilidade de ocorrência desse risco e os impactos residuais desse risco na exceção da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Plano de mitigação de risco	Plano de mitigação de risco para esta exceção de política.
Comentários	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho podem ser usadas por revisores e aprovadores de exceção para compartilhar informações sobre a exceção.
Comentários adicionais	Esses comentários são usados pelo revisor para comunicar informações adicionais ao solicitante da exceção.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

Nota: Em versões anteriores à versão 10,1, o. **Avaliação de risco** a lista relacionada foi chamada **Análise de impacto nos negócios** E exigiam que o GRC: Gestão de riscos a aplicação será ativada. A partir da versão 10,1, a dependência em Gestão de riscos foi removido e os nomes de campos associados foram alterados.

Extensões aprovadas , **Extensões restantes** , **Data de aprovação** , **Data de extensão** , **Motivo da extensão** , **Original válido até** os campos aparecem somente quando você solicitou uma extensão na exceção de política e foi aprovado pelo aprovador.

Em relação à associação m2m de um problema com exceções de política, há certas considerações que você deve saber sobre os valores preenchidos no **Problema** campo, **Objetivo de controle** E na guia Controle afetado:

a. Se você selecionar um problema em **Tipo de origem** e, em seguida, o. **Problema** o campo de referência lista os problemas que têm um ou mais controles ativos associados a eles. Os controles ativos são aqueles nos estados de certificação, revisão ou monitoramento e não estão nos estados Rascunho ou Descontinuado. Você pode navegar até a guia Controles afetados para exibir os controles associados ao problema.

b. Se o problema estiver vinculado a apenas um objetivo de controle, esse objetivo de controle vinculado será preenchido em **Objetivo de controle** campo de referência. Se o problema estiver vinculado a mais de um objetivo de controle, nenhum valor será preenchido em **Objetivo de controle** campo. Clique em **Objetivo de controle** campo de referência para selecionar um objetivo de controle.

c. Se você não selecionou um problema em **Problema** , mas um objetivo de controle é preenchido em **Objetivo de controle** Campo de referência, o campo de referência do problema listará somente os problemas vinculados a este objetivo de controle.

d. Assim que você adicionar um problema em **Problema** E todos os controles vinculados ao problema são adicionados à guia Controles afetados. No entanto, quando você seleciona um objetivo de controle no **Objetivo de controle** E, em seguida, todos os controles listados na guia Controles afetados são substituídos somente pelos controles vinculados ao objetivo de controle selecionado e ao problema. Os controles podem estar em qualquer estado, mas não no estado Rascunho ou Descontinuado.

e. Um controle afetado vinculado a um problema de uma exceção de política não será listado para você adicionar outra exceção de política porque esse controle já está listado na guia Controle afetado da primeira exceção de política. Se você adicionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais controles ao problema posteriormente e quando vincular o problema à segunda exceção de política, todos os controles recém-adicionados serão adicionados como controles afetados, mas não o que já foi adicionado como um controle afetado da primeira exceção de política.

4. Salve a exceção de política.
   A exceção de política está em **Novo** estado.

5. Clique em **Aprovação da solicitação** botão.
   Se as regras de verificação estiverem configuradas, as aprovações de verificação serão acionadas. Depois que as aprovações de verificação são aprovadas, a exceção de política passa para o estado Analisar.

   Depois que a exceção de política é aprovada e se **Válido até** a data for atingida e o estado será movido para **Encerrado** e o subestado é movido para **Expirado** .

   Você também pode retirar a exceção de política a qualquer momento antes que a exceção de política seja aprovada, se não for mais necessária, diretamente do **Novo** estado.

6. Para retirar a exceção de política, clique em **Cancelar solicitação** botão.
   O estado é movido para **Encerrado** e o subestado para **Cancelado** .

O que Fazer Depois

Como solicitante, você pode solicitar extensões para uma exceção de política que está no estado Aprovado mais de uma vez. Configure o. *`Number of extensions allowed for a policy exception`*propriedade para solicitar extensão da política várias vezes.

Para configurar a propriedade, consulte Configure o número de extensões permitidas para uma exceção de política .

Para solicitar extensão, clique em **Extensão da solicitação** e Insira os detalhes no pop-up Solicitar extensão .

Clique em **Solicitar**. Você pode ver os detalhes da extensão da política em Guia Programação do formulário Exceção de política depois que o solicitante solicitou uma extensão e a extensão da política foi aprovada pelo aprovador.

Gerencie exceção de política na página Visão geral

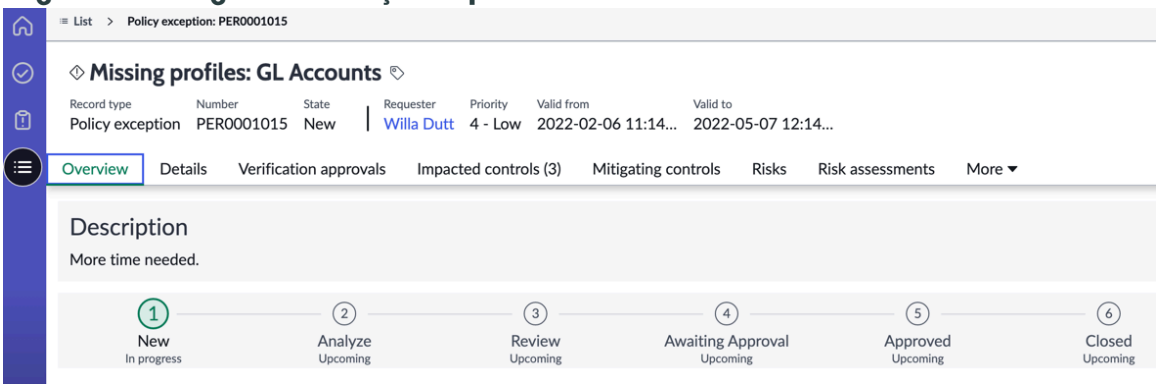
A página de visão geral da exceção de política fornece os detalhes básicos gerais da exceção de política.

Assim que você salva e envia uma exceção de política, a página Visão geral é aberta por padrão, fornecendo todos os detalhes básicos da exceção de política. O cabeçalho mostra o nome da exceção de política, a descrição informa a justificativa da exceção de política e o passo mostra os diferentes estados pelos quais a exceção de política passaria antes de ser finalmente aprovada, sendo o novo estado o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral da exceção de política



Revise a exceção de política e a solicitação de extensão usando Espaço de conformidade

Depois de revisar uma solicitação de exceção de política usando Espaço de conformidade um gerente de conformidade pode aceitar ou rejeitar a solicitação. No entanto, se o gerente de conformidade não tiver informações suficientes para decidir, ele poderá solicitar uma avaliação de risco pelo gerente de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Clique em **Todas as exceções de política** Na lista Exceções de política.
4. Clique no link para o registro de exceção de política no **Nome** coluna.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Ação
Para exibir ou adicionar controles afetados à exceção de política	**a.** Clique na guia Controles afetados. **b.** Clique em **Adicionar** ou **Adicionar tudo** . **c.** Escolha os controles a serem associados à exceção de política.
Para exibir controles atenuantes na exceção de política	Clique na guia Controles de mitigação.
Para exibir ou adicionar riscos à exceção de política	Clique na guia Riscos. **Nota:** Esta opção está disponível quando o plug-in Gestão de riscos também está ativado.
Para exibir ou adicionar aprovadores à exceção de política	Clique na guia Aprovadores .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Para solicitar extensão	**a.** Clique em **Extensão da solicitação** botão em **Detalhes** guia. **b.** Selecione uma data válida posterior a **Vá lido até** data em **Data de extensão** campo. **c.** Selecione um motivo na lista em **Motivo da extensão** campo. **d.** Insira informações relevantes, se houver, em **Comentários adicionais** campo. **e.** Clique em **Solicitação** botão.

6. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Ação
Para aprovar a exceção de política	Clique em **Aprovar**. Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que o PER foi apro–vado e entra em vigor.
Para rejeitar a exceção de política	Clique em **Rejeitar**. Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que o PER foi rejei–tado e a solicitação foi encerrada.
Para aprovar a extensão da política	Clique em **Aprovar extensão** . Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que a solicitação de extensão foi aprovada e entra em vigor.
Para rejeitar a extensão da política	Clique em **Rejeitar extensão** . Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante informando que a solicitação de extensão foi rejeitada e a solicitação foi encerrada.
Para solicitar uma avaliação de risco na exceção de política	Clique em **Solicitar avaliação de risco** . Uma notificação por e-mail é enviada para o grupo de gerentes de risco. **Nota:** Esta opção está disponível quando Gestão de riscos também está ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Para solicitar aprovação do responsável pelo negócio	Clique em **Solicitar aprovação do responsável pelo negócio** . Uma notificação por e-mail é enviada ao proprietário da empresa.

7. Clique em **Atualizar**.

Avalie os riscos de exceção de política usando avaliações de risco avançadas

Faça a avaliação de risco avançada para avaliar o risco envolvido com a exceção de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

GRC: Advanced Risk é o plug-in necessário para a integração com Advanced Risk Assessment para avaliar o risco usando o recurso de avaliação de risco avançado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que a exceção de política é enviada, como gerente de conformidade, você pode fazer a análise de risco na exceção de política para avaliar seu status de risco e determinar sua aprovação com base no impacto de risco na política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Clique em **Todas as exceções de política** Na lista Exceções de política.
4. Clique no link para o registro de exceção de política, para o qual você deseja avaliar o risco, em **Nome** coluna.
5. Selecione **Fazer avaliação de risco** . **Método** Campo da seção Avaliação de risco.
   Para obter mais informações sobre as opções de avaliação de risco, consulte Avaliação de risco seção.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Avalie o risco** botão.
   Você pode avaliar o risco de uma exceção de política somente quando seu estado é Analisar.
8. Selecione um avaliador de risco e um aprovador no pop-up Especificar avaliador de risco e aprovador.
   Qualquer usuário com função de usuário de conformidade ou função de usuário de risco pode ser um avaliador de risco ou um aprovador.
9. Clique em **Enviar avaliação** botão.
   A avaliação é enviada para o usuário selecionado no pop-up. Para obter mais informações, consulte Avalie riscos e objetos em uma instância de avaliação .

   Após a conclusão da avaliação, o **Classificação de risco** O campo no formulário de exceção de política é preenchido automaticamente com os valores configurados na tabela de mapeamento de classificação de risco de exceção de política.
10. Clique na guia **Detalhes**.
    A pontuação calculada com base nas respostas de avaliação de risco fornecidas é mapeada com o valor em **Classificação de risco** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar avaliações de risco avançadas para exceção de política

Personalize a metodologia de avaliação de risco criando seus valores para cada pergunta na avaliação de risco e calcule suas pontuações de classificação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser fazer mudanças na metodologia de avaliação de risco fornecida pelo sistema de base ou criar uma nova metodologia para exceção de política, o procedimento a seguir deverá ser seguido após criar ou atualizar a metodologia de avaliação de risco para exceção de política.

Mapeie os critérios de classificação qualitativa da metodologia de avaliação de risco com a classificação de risco da exceção de política na tabela Mapeamento de classificação de risco de exceção de política (sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping) para a pontuação de classificação de risco final.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Mapeamento de classificação de risco da exceção à política**.
2. Insira o valor de classificação de risco de exceção de política correspondente para cada classificação de avaliação de risco.

   Nota: Os critérios de classificação qualitativa de uma avaliação residual de uma metodologia de avaliação de risco publicada na tabela de exceção de política são opções disponíveis neste campo.

3. Clique em **Salvar**.
   A pontuação na avaliação de risco é convertida para o valor correspondente na coluna de classificação de risco de exceção de política.

   Nota: Todos os critérios de classificação qualitativa recém-configurados devem ter um mapeamento equivalente com a classificação de risco de exceção de política. . Se o mapeamento da classificação de avaliação de risco com a classificação de risco de exceção de política na tabela de mapeamento de classificação de risco de exceção de política estiver incorreto, então **Classificação de risco** o campo exibe o resultado como **NENHUM** junto com uma mensagem. Nesse caso, você tem uma opção para substituir o resultado da classificação de risco do **Fazer avaliação de risco** e selecione um valor em **Classificação de risco** selecionando **Substituir** caixa de seleção.

   Se você estiver criando uma metodologia de avaliação diferente da fornecida pelo sistema de base, deverá adicionar o sys_ID da nova metodologia no campo Valor de `sn_risk_advanced.rams_with_extension_points`propriedade do sistema.

Gerencie problemas usando Espaço de conformidade

Usando o. Espaço de conformidade, você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez e integridade com que ele identifica e reage a problemas de risco e conformidade.

Criar manualmente GRC problemas usando o. Espaço de conformidade

Usando o. Espaço de conformidade, GRC Você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Problemas** > **Todas as ocorrências**.
   A lista exibe todos os problemas. No entanto, a condição básica para filtrar problemas é que a Classificação deve ser Conformidade ou Vazia, ou, no caso em que o problema tiver uma associação m2m com um compromisso, o usuário conectado deve ser um dos três usuários, como um auditor, líder de compromisso ou aprovador.
4. Clique em **Nova**.

   Para obter descrições de campo do formulário Criar novo problema, consulte Formulário de problema do espaço de conformidade .

   Nota: A partir da versão 12.0.1 do Gestão de políticas e conformidade aplicação, a função mínima para **Atribuído a.** O usuário no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para **Gerente de problemas** Usuário do GRC [sn_grc._user].

5. Salve o registro do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As guias permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções de política e criar tarefas de correção. Você também pode exibir outros problemas, resultados de indicadores e ANS de tarefa relacionados ao problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A partir da versão 12,0.1, o. **ANS de tarefa** Cria e exibe ANS com base em **Prazo** . As notificações são enviadas para o proprietário do problema e o gerente do problema quando o problema é resolvido **Prazo** atinge 50%, depois %75 e, em seguida, quando viola. . **Atribuído a.** e. **Prazo** os campos não estão vazios e o problema não está em **Novo** Um ANS é criado para o problema.

Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** . Além disso, se o **Prazo** ou **Atribuído a.** Os campos estão vazios ou o estado é Novo, o ANS é Cancelado.

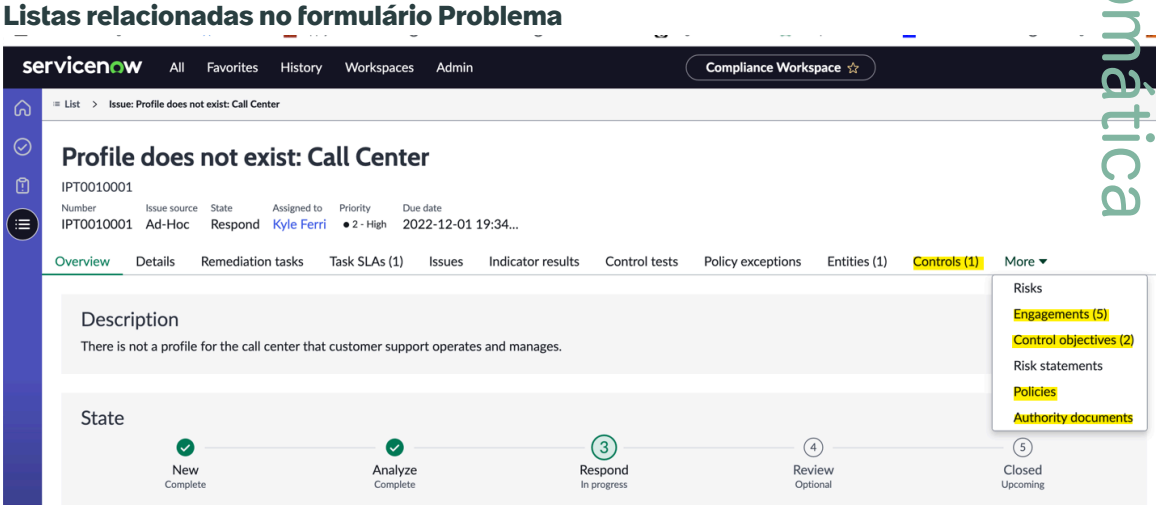
Também a partir da versão 12,0.1, as tarefas de correção podem ser criadas por usuários com **Atribuído a.** usuário e gerente de problemas, bem como qualquer usuário com Função de usuário de negócios do GRC .

Você pode navegar até o registro de problema que você criou e usar as listas relacionadas para.

- Vincule o problema a vários registros do mesmo tipo de objeto, como um controle. Por exemplo, se houver três controles que monitoram o Google Cloud, a nuvem do Microsoft Azure e a nuvem da AWS e houver três problemas diferentes levantados por eles estarem inativos, você poderá vincular todos os três controles a um problema, pois os serviços de nuvem estão inativos.
- Vincule o problema a diferentes objetos, como controles, objetivos de controle, políticas e compromissos.
- Relacione o problema a diferentes tipos de objetos.

Nota: Se o problema estiver encerrado, você não poderá criar, adicionar ou remover qualquer um dos objetos do formulário de problema. Você pode exibir as listas relacionadas Controle, Objetivo do controle, Documento de autoridade, Política, Compromisso na página Visão geral do problema. No entanto, os botões de ação de IU em cada uma dessas listas relacionadas, como Novo, Adicionar e Remover, estão inativos.

Listas relacionadas no formulário Problema



As listas relacionadas no formulário Problema para cada tipo de objeto ao qual o problema pode ser vinculado ajudam a:

- Reduza o número de problemas relacionados em aberto existentes em uma organização.
- Identificar a causa raiz do problema e agrupar problemas semelhantes.
- Resolva um problema, que resolve os problemas relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de conformidade detalhes do formulário do problema

Descrições dos campos a serem inseridas no formulário Novo problema no Espaço de conformidade.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome **Nota:** Até a versão 12,0.1, este rótulo era **Descrição resumida** .	Um nome para o problema.
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema é criado: • Falha do indicador: O problema é criado por uma falha do indicador • Avaliação de risco: O problema é criado em um risco • Evento de risco: O problema é criado em um evento de risco • Falha na certificação de controle: O problema foi criado devido a um controle fora de conformidade • Falha no teste de controle: O problema é criado quando um controle é ineficaz e o teste de controle é marcado como encerrado e concluído • Ad-hoc: O problema é criado manualmente
Tipo de ocorrência	Tipo de problema. As opções são: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • Otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• Fraude • Declaração incorreta • Treinamento • Documentação • Ocorrência de risco • Outro
Classificação	A classificação do problema como risco, conformidade ou auditoria, com base no tipo de problema.
Local	Local onde o problema ocorreu.
Estado	• Novo(a) • Analisar • Responder • Revisão • Encerradas concluídas • Encerradas incompletas
Subestado	O subestado e os detalhes aplicáveis ao subestado.
Prioridade	A sequência na qual um problema precisa ser resolvido, com base em seu impacto e urgência: • **1 - Crítico** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Classificação da ocorrência	A partir da versão 12,0.1, o gerente de problema pode atribuir a classificação do problema ao problema. Com base na classificação do problema, o. **Prazo** em **Datas** a guia é calculada da seguinte forma e exibida: • Muito alto (2 dias) • Alto (4 dias) • Moderado (8 dias) • Baixo (10 dias) • Muito baixo (15 dias)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	Você pode substituir manualmente **Prazo** . **Nota:** Usuários com a função sn_grc.manager e sn_grc_advanced.issue_triage_manager podem navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Classificação da ocorrência** e definem classificações de problema adicionais. Quando o problema faz a transição para **Responder** estado, o campo de classificação do problema é somente leitura.
Descrição	Descrição abrangente do problema.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual este problema foi atribuído. Cada membro recebe uma notificação quando ocorre uma atividade sobre este problema.
Atribuição a	Membro do grupo atribuído para resolver o problema. A partir da versão 12,0.1, o usuário deve ter pelo menos a função sn_grc.business_user. **Nota:** Use o ícone de lâmpada para obter sugestões sobre a quem o problema deve ser atribuído. O ícone de lâmpada só aparecerá se você tiver o GRC: Aplicação Inteligência preditiva ativado, o formulário for salvo, o. **Atribuído a.** O campo não está desabilitado e a propriedade GRC é selecionada como Análise de semelhança. Para obter mais informações, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade. A partir da versão 12,0.1, o usuário atribuído a recebe uma notificação por e-mail quando o gerente de problemas solicita mais informações . A partir da versão 12,0.1, quando um problema faz a transição para **Responder** estado, uma entrada no **Atribuído a.** o campo é obrigatório.
Grupo gerenciador de ocorrências	O grupo responsável por gerenciar e revisar o problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição

	A partir da versão 12,0.1, os seguintes aprimoramentos e requisitos foram introduzidos:
	• Os membros do grupo de gerentes de problemas devem ter uma das seguintes funções:
	  ◦ sn_audit.manager
	  ◦ sn_audit.user
	  ◦ sn_compliance.manager
	  ◦ sn_compliance.user
	  ◦ sn_grc.manager
	  ◦ sn_grc.user
	  ◦ sn_risk.manager
	  ◦ sn_risk.user
	• Quando um problema faz a transição para **Analisar** estado, uma entrada em **Grupo de gerentes de problemas** ou **Gerente de problemas** o campo é obrigatório.
	• Quando um problema é atribuído ao grupo, os membros recebem uma notificação por e-mail. Além disso, o gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o problema faz a transição para **Revisão** estado.

Gerente de ocorrências	O usuário responsável por gerenciar e revisar o problema. A partir da versão 12,0.1, os seguintes aprimoramentos e requisitos foram introduzidos: • O gerente de problema deve ter pelo menos a função sn_grc.user. • O gerente de problemas recebe uma notificação por e-mail quando o usuário atribuído a solicita mais informações . • Quando um problema faz a transição para **Analisar** estado, uma entrada neste campo ou **Gerente de problemas** é obrigatório. • Quando um problema faz a transição para **Responder** uma entrada neste campo é obrigatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Participantes da lista de observação	Usuários que estão na lista de observação do problema.
Agendamento	
Prazo	(A partir da versão 12,0.1) Esta data é preenchida automaticamente com base em uma propriedade do GRC. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. . **Preencher automaticamente o prazo com base na classificação do problema** a propriedade está definida como **Sim** este campo é preenchido automaticamente com base no intervalo de tempo de correção predefinido para a classificação de risco do problema. Caso contrário, você pode inserir manualmente uma data de vencimento. Quando um problema faz a transição para **Responder** uma entrada neste campo é obrigatória.
Data de confirmação	(A partir da versão 12,0.1) A data em que o problema é confirmado. Este campo é somente leitura e exibe a data de hoje em que o problema é movido **Novo** para qualquer um dos seguintes estados: • **Analisar** • **Revisar** • **Responder** **Nota:** Se um problema de triagem for convertido em um problema real, este campo exibirá a data em que foi convertido.
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho no problema deve terminar
Duração	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando **Data do estado planejado** e. **Data de término planejada** .
Criação em	A data e a hora em que o problema foi criado.
Encerrado	A data e a hora em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Hora em que o trabalho começou neste problema .
Data de término real	Hora em que o trabalho neste problema foi concluído.
Duração real	Quantidade de tempo de trabalho. Calculado usando **Data do estado real** e. **Data de término real** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Agrupamento de ocorrências	
Ocorrência primária	Problema primário ao qual este problema pertence.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída a este problema. A regra de grupo de problemas é usada para agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Isso permite que você trabalhe em problemas semelhantes simultaneamente e feche o problema primário depois que todos os problemas forem resolvidos. Todos os problemas secundários serão encerrados.
Plano de ação	
Recomendação	Ações de resolução recomendadas pelas equipes de risco, conformidade ou auditoria.
Plano de ação	O plano para corrigir o problema.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Clique em **Anotações de trabalho** caixa de seleção para exibir **Anotações de trabalho** campo. Informações sobre como resolver o problema ou as etapas já executadas para resolvê-lo, se aplicável. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema. Clique em **Publicar** para adicionar suas anotações de trabalho ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre o problema. Clique em **Publicar** para adicionar seus comentários ao problema.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional do problema.
Detalhes	
Controle/risco	O controle ou risco associado ao problema. Quando o controle é associado, a entidade correspondente do controle é adicionada ao **Entidade** e o objetivo de controle correspondente é adicionado ao **Objetivo de controle/Declaração de risco** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	O objetivo do controle e a entidade são aqueles vinculados a este controle. Quando o controle é associado ao formulário Problema, um registro m2m é criado na tabela de origem [sn_grc_m2m_issue_item]. Sempre que um registro é adicionado à tabela de origem, um registro correspondente, problema para a entidade é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_to_entity] e outro problema de registro para o conteúdo é adicionado à tabela de destino [sn_grc_m2m_issue_content] para a entidade associada e o objetivo de controle.
Entidade	Entidade relacionada.
Política	A política associada ao problema.
Documento de autoridade	O documento de autoridade associado ao problema.
Objetivo de controle/Declaração de risco	O objetivo de controle ou a declaração de risco relacionada a este problema.
Atividade de processamento	
Compromisso	
Compromisso	O compromisso relacionado.
Evento de risco	
Evento de risco	O evento de risco relacionado.

Agrupe problemas semelhantes em um novo problema primário usando Espaço de conformidade

Ao criar um problema usando Espaço de conformidade, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agrupar problemas em um primário pode economizar um tempo valioso. Por exemplo, suponha que você tenha um problema relacionado à correção de servidores Windows. Cada servidor é uma entidade separada, todos os controles associados a "Servidores Windows devem ser corrigidos todas as terças-feiras" terão o mesmo problema. Portanto, o problema pode ser resolvido uma vez para todos os servidores Windows aplicando o patch relevante uma vez. Este recurso pode ser usado para agrupar problemas semelhantes e resolvê-los todos no nível primário.

Tradução automática

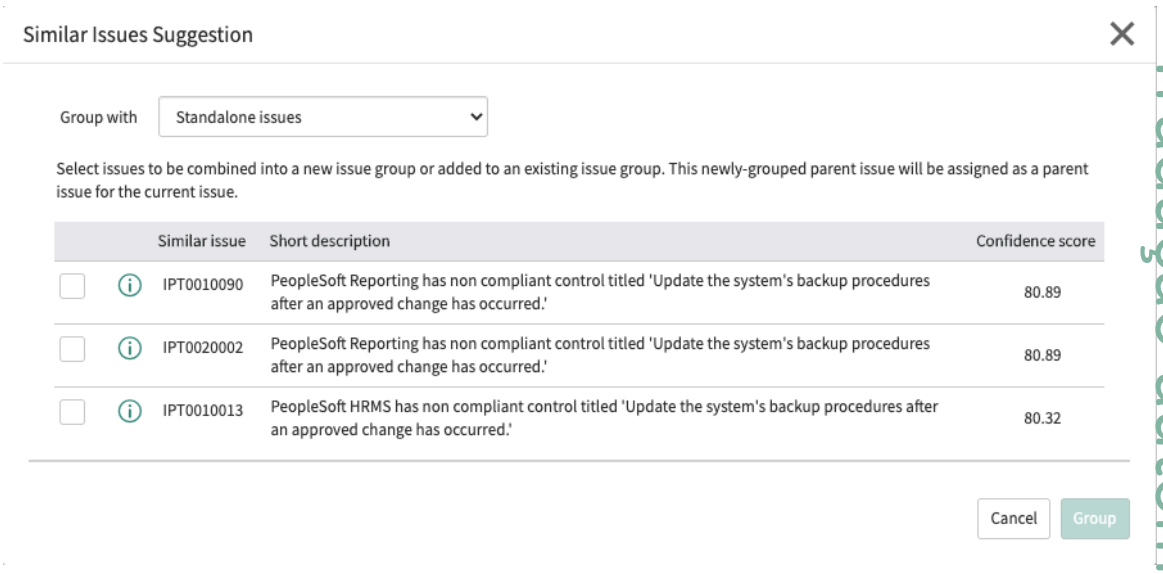
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize **Problema primário** campo.



3. Clique no ícone de lâmpada ( ) para exibir problemas semelhantes que você pode atribuir a este problema primário.

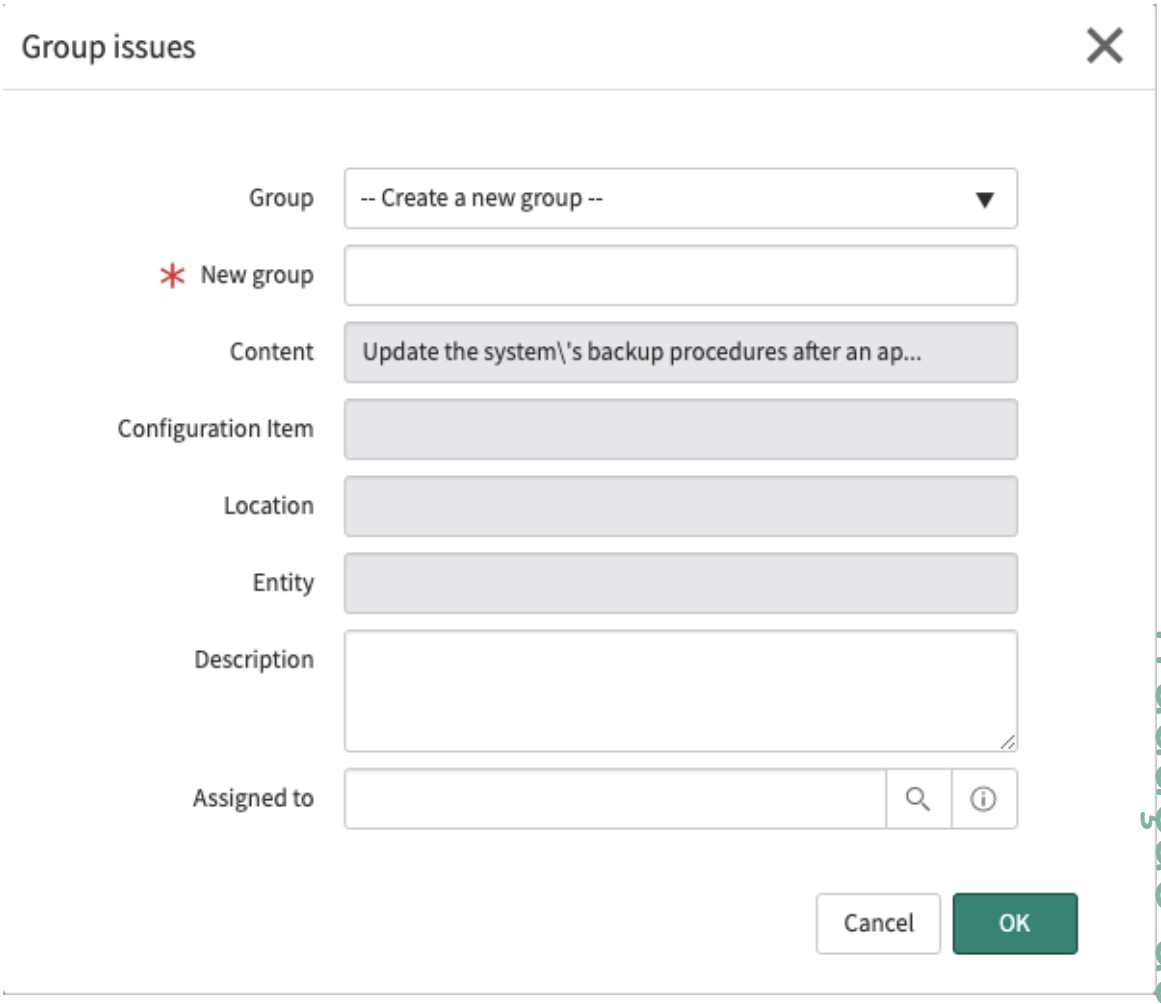


Nota: Os problemas autônomos são semelhantes ao problema atual, mas não são atribuídos a um grupo de problemas primário. A pontuação de confiança é calculada usando uma definição de semelhança incluída no GRC: Sistema de base da aplicação Inteligência preditiva.

4. Você pode clicar no ícone Informações para exibir detalhes de quaisquer problemas semelhantes para ajudar a determinar se eles devem ser agrupados com o problema atual.
5. Selecione os problemas semelhantes que você deseja agrupar com o problema atual e clique em **Grupo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Grupo	Para agrupar os problemas selecionados e atribuí-los a um novo grupo, selecione **Crie um novo grupo** . Para adicionar os problemas selecionados a um grupo existente, selecione o grupo.
Novo grupo	Este campo será exibido somente se você selecionou **Crie um novo grupo** . Digite o nome do novo grupo.
Descrição	Este campo será exibido somente se você selecionou **Crie um novo grupo** . Digite uma descrição do grupo.
Atribuição a	Este campo será exibido somente se você selecionou **Crie um novo grupo** . Selecione o usuário ao qual o grupo está atribuído.

7. Clique em **OK**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os problemas selecionados são adicionados a um grupo novo ou existente.

8. Você pode exibir o problema no grupo clicando em **Problemas** guia.

Agrupe problemas semelhantes em um problema primário existente usando Espaço de conformidade

Ao criar um problema usando Espaço de conformidade, você tem a opção de agrupar o problema com outros problemas semelhantes como parte de um grupo de problemas primário existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, localize **Primário** campo.
3. Clique no ícone de lâmpada ( ) e selecione **Problemas com primário existente** em **Agrupar com** lista suspensa.
4. Clique em **Problema semelhante** você deseja agrupar com o problema atual.
   O problema primário do problema selecionado se torna o problema primário do problema atual.
5. Você pode exibir o problema no grupo clicando em **Problemas** guia.

Vincular problemas a vários objetos usando relacionamento de tabela muitos para muitos

Os problemas podem ser vinculados a diferentes tipos de objetos, como risco, entidade, controle, objetivo de controle, compromisso, documento de autoridade e outros para determinar o impacto do problema. Use as tabelas de relacionamento muitos para muitos para cada um dos objetos para vincular problemas semelhantes a um objeto.

Nota: O registro do problema tem controles, objetivos de controle, documentos de autoridade, política e compromissos que podem ser associados a ele como itens relacionados. No entanto, você deve associar o problema e cada objeto como um registro m2m correspondente que é armazenado nas tabelas m2m correspondentes.

Por exemplo, os problemas são configurados como uma lista relacionada no formulário Controles e você pode vincular o problema ao objeto primário de controle. Quando você adiciona um problema a um controle, um registro é criado associando o item que é o controle ao problema, na tabela Problema para controle [sn_grc_m2m_issue_item].

Exibir os problemas relacionados a um controle era principalmente para referência. No entanto, você também pode vincular quantos problemas estão relacionados ao controle no formulário Controle. Com essa melhoria, você tem a capacidade de:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- visibilidade de exibição e consolidação de todos os problemas relacionados levantados no controle
- determinar a análise de impacto de todos os problemas relacionados
- reduzir o esforço de trabalhar em problemas duplicados e gerenciar a análise de impacto do problema

Um usuário com as funções sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager ou sn_compliance.admin pode criar e excluir os registros nas tabelas muitos para muitos. No entanto, usuários com essas funções não podem atualizar um registro existente nas tabelas m2m. Para atualizar um registro, você precisa da função de administrador de GRC (sn_grc.admin).

Tabelas muitos para muitos usadas em Espaço de conformidade para criar e excluir o problema para os relacionamentos de objeto são:

- sn_grc_m2m_issue_item - Problema a ser controlado
- sn_grc_m2m_issue_content - Problema para controlar o objetivo
- sn_grc_m2m_issue_engagement - Problema para compromissos
- sn_grc_m2m_issue_document - Emissão para política e Emissão para documento de autoridade

Para obter mais informações, consulte:

- Tabelas instaladas para obter descrições das tabelas m2m.
- Criar problemas de GRC para os diferentes objetos de conformidade vinculados ao problema.
- Crie um controle usando o Espaço de conformidade para vincular problemas a um controle.
- Vincular problemas gerados automaticamente a um controle no relacionamento muitos para muitos para saber como vários problemas vinculados a um controle são categorizados como gerados automaticamente ou criados manualmente.
- Crie um documento de autoridade usando o Espaço de conformidade para vincular problemas a um documento de autoridade.
- Criar um objetivo de controle usando o Espaço de conformidade para vincular problemas a um objetivo de controle.
- Criar um compromisso de auditoria em Espaço de auditoria para vincular problemas a um compromisso.
- Crie uma política usando o Espaço de conformidade para vincular problemas a uma política.
- exibição de 360 graus de objetos e problemas de conformidade para obter uma visão geral abrangente e detalhada de todos os dados do objeto aos quais o problema está vinculado em um relacionamento muitos para muitos.

Problemas identificados automaticamente usando Espaço de conformidade

Depois que um problema foi identificado e enviado por funcionários ou usuários de negócios por meio do Portal de serviços o processo de triagem de problemas começa. O problema real é identificado e atribuído ao responsável apropriado para priorização e resolução no Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

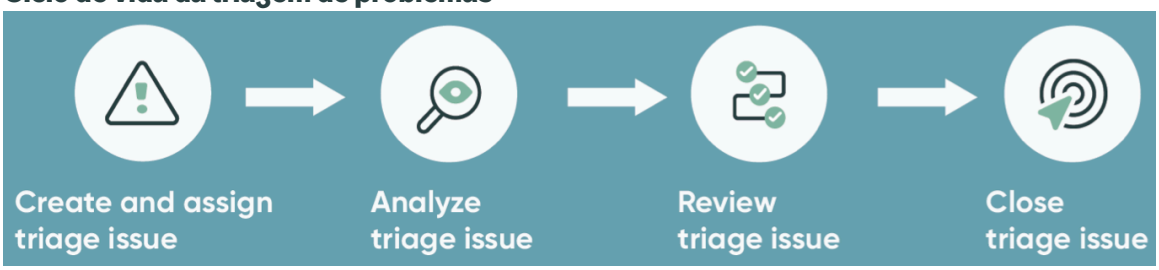
Seus funcionários e usuários de negócios em sua empresa podem identificar automaticamente um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Relatar problemas autoidentificados por meio do Portal de serviços.

As equipes de triagem atribuídas identificam se os problemas autoidentificados são problemas reais relatados, eventos de risco ou observações a serem rastreados e possivelmente encerrados como ruído.

Nota: Na versão inicial, somente problemas autoidentificados são tratados pelo processo de triagem. Em uma versão posterior, problemas gerados pelo sistema, como aqueles causados por falhas de indicador ou certificação, também serão triados.

O fluxo de ponta a ponta do ciclo de vida da triagem de problemas é ilustrado e descrito aqui.

Ciclo de vida da triagem de problemas



Fase	Descrição
Criar e atribuir problema de triagem	Um funcionário identifica um problema relacionado a uma entidade, controle, política, documento de autoridade, processo, ou risco e envia uma solicitação de triagem no ServiceNow Portal de serviços. Com base no tipo de problema enviado e em uma regra de atribuição de problema, o problema é atribuído a uma equipe de triagem e a um proprietário de triagem.
Analisar problema de triagem	A equipe de triagem decide se o problema deve ser analisado como um problema real ou evento de risco, ou rastreado como uma recomendação para uma política ou para otimizar um processo. Durante a análise, a equipe de triagem pode solicitar mais informações do criador do problema. Opcionalmente, a equipe também pode enviar o problema para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem com um resultado de triagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase	Descrição
	Os resultados possíveis incluem: • Confirmado como uma nova ocorrência • Confirmado como uma ocorrência existente • Confirmado como um evento de risco • Acompanhar como uma recomendação • Não há problema/nenhuma ação necessária
Revise o problema de triagem	O estado Revisar é opcional. A equipe pode enviar o problema e o resultado para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem para revisão. Eles também podem solicitar mais informações ao responsável pela triagem. O gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem decide se o problema deve ser confirmado como um problema ou evento de risco, rastreado como uma recomendação ou encerrado como um não problema.
Fechar problema de triagem	Se o problema tiver sido determinado como um problema real ou evento de risco, esses registros serão criados ou o problema de triagem será adicionado a um problema existente. Quando o processo de triagem é concluído, o problema de triagem é encerrado automaticamente. O problema também pode ser encerrado manualmente pelo gerente e pela equipe de triagem.

As seguintes funções de usuário estão envolvidas no processo de triagem de problemas.

Personas de triagem de problemas

Persona/função	Descrição
Funcionário/usuário de negócios	Capacidade de relatar o problema.
• Usuário/gerente de conformidade • Usuário/gerente de risco • Usuário/gerente de triagem	Capacidade de fazer triagem e revisar problemas
Gerente de ocorrências	Capacidade de gerenciar e revisar o problema reportável
Responsável do problema	Capacidade de resolver o problema reportável atribuído a eles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As funções de usuário/gerente de triagem e gerente de problemas foram introduzidas em GRC: Gestão de políticas e conformidade versão 11,1.0.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Triagem de ocorrências** > **Minhas ocorrências de triagem** ou **Risco** > **Triagem de ocorrências** > **Minhas ocorrências de triagem**.
   A lista mostra problemas de triagem criados e atribuídos anteriormente a você.
2. Clique no número do problema que você deseja fazer a triagem.

   Nota: . **Classificação** o campo é preenchido automaticamente com base em **Tipo de problema** selecionado. Da mesma forma, uma regra de atribuição chamada sn_grc_advanced_issue_triage executa e preenche previamente o. **Grupo de triagem** . Esta regra usa **Origem** e. **Classificação** para determinar o grupo ao qual a triagem está atribuída. As regras de atribuição também lidam com triagens de problemas na Gestão de riscos e triagens em que **Classificação** está definido como **Outro** (que é inicialmente desconhecido). Para o segundo caso de uso, você deve definir manualmente **Grupo de triagem** . **Risco** ou **Conformidade** .

3. Quando você estiver pronto para começar a triagem deste problema, selecione um **Responsável pela triagem** e clique em **Analisar** .
   O responsável pela triagem atribuído pode abrir o problema e começar a analisar o problema.
4. Durante a análise, o responsável pela triagem pode executar várias tarefas.

   Example
   O proprietário pode, por exemplo, decidir que o problema está classificado incorretamente e pode mudar o. **Tipo de problema** . Esta ação pode resultar na mudança do grupo de triagem e do responsável pela triagem. Neste exemplo, a regra de atribuição é executada em segundo plano e o problema é removido da fila do proprietário atual.
5. O responsável pela triagem também pode executar as seguintes ações:
   - Clique em **Solicitar informações** para solicitar informações adicionais do remetente do problema.
   - Clique em **Solicitar revisão** para solicitar uma revisão do usuário identificado no **Revisor** campo. Esse usuário pode abrir e revisar o problema navegando até **Políticas e conformidade** > **Triagem de ocorrências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
   - Selecione **Detalhes** lista relacionada para fornecer aprimoramento adicional ao problema.
6. Depois de determinar qual ação (se houver) deve ser realizada no problema, o responsável pela triagem pode selecionar um resultado da análise em **Resultados** lista relacionada.

   Nota: As opções disponíveis em **Resultado** o campo depende de **Tipo de problema** identificado para este problema. Por exemplo, se você selecionar **Falha na eficácia do design do controle** . **Tipo de problema** os seguintes resultados podem ser selecionados.

   Se você selecionar um resultado, como **Confirmado como um novo problema de conformidade** , o que requer mais ação do que observação simples, campos de análise adicionais serão exibidos.

   Se o resultado for **Confirmado como um problema de conformidade existente** , em seguida, um **Problema existente** aparece onde você deve identificar o problema existente ao qual está se referindo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Quando a triagem de problemas estiver concluída, o responsável pela triagem poderá clicar **Triagem concluída** .

   Nota: Se o problema estiver fora para revisão, o revisor também poderá clicar em **Triagem concluída** para concluir a triagem e criar um problema real.

   A triagem de problemas faz a transição para **Encerrado** e um link para o problema é exibido na parte superior da tela.

8. O problema pode ser analisado usando os procedimentos usuais de gestão de problemas.
   Uma mudança significativa no **Problema** o formulário é a adição de um **Triagens de problemas** lista relacionada. Abrir o registro de triagem fornece ao analista os detalhes da triagem que resultou na criação deste problema.

Corrija problemas usando Espaço de conformidade

Depois que um problema foi identificado, triado e investigado usando o. Espaço de conformidade, você pode corrigi-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Em Gestão de riscos: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Em Gestão de auditorias: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Corrigir um problema marca a intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha ou risco de controle conhecido. Controles que são **Aceito** permanecer em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Desta forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante auditorias.

Procedimento

1. Abra o problema que você deseja corrigir.
2. Clique em **Tarefas de correção** guia.

   Nota: Você tem duas opções para criar uma tarefa de correção:

   - Clique em **Tarefas de correção sugeridas** e clique em **Cópia** para usar uma tarefa existente como base para criar esta tarefa. Uma cópia da tarefa de correção selecionada é criada com determinadas informações dessa tarefa copiadas para a nova tarefa. Você pode preencher manualmente os outros campos.
   - Clicando **Novo** e criando manualmente a tarefa.

3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário de problema

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuição a	Selecione o usuário responsável por trabalhar nesta tarefa.
Ocorrência	O problema para o qual esta tarefa foi criada.
Estado	O estado atual da tarefa.
Prioridade	Selecione a prioridade ou a sequência que esta tarefa precisa ser resolvida, com base em seu impacto e urgência.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que desejam ser notificados quando ocorrerem mudanças.
Criado/Atualizado	Exibe a data/hora em que a tarefa foi criada e atualizada.
Descrição resumida	Insira uma breve descrição da tarefa. Aparecerá nas listas de tarefas.
Descrição	Insira uma descrição completa da tarefa.
Anotações e Comentários	
Comentários adicionais	Conforme necessário, insira comentários voltados para o cliente relacionados a esta tarefa.
Anotações de trabalho	Insira anotações não voltadas para o cliente relacionadas à correção do problema.
Programação de Tarefa	
Duração planejada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Calculado usando **Data de início planejada** e. **Data de término planejada** .
Data de início planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve terminar
Duração real	Tempo de trabalho real. Calculado usando **Data de início real** e. **Data de término real** .
Data de início real	Hora em que o trabalho começou nesta tarefa .
Data de término real	Hora em que o trabalho nesta tarefa foi concluído.

4. Clique em **Enviar**.

Gerencie controles usando Espaço de conformidade

Controles são implementações específicas de um objetivo de controle. Controles desativados não aparecem na lista. Antes de definir controles, reserve um tempo para racionalizar, consolidar e definir os controles importantes em sua organização.

Racionalize seus controles

Se você carregar todos os seus controles em massa, perderá a oportunidade de refinar e simplificar o conjunto de controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como este controle afeta meu objetivo de negócios?
- Este controle está realmente impedindo ou detectando risco?
- Você pode colocar um controle diferente que proteja melhor o seu negócio?
- Você pode implementar um controle que reduz a sobrecarga do processo e melhora o desempenho DE TI, além de reduzir os riscos?
- Um controle complicado pode ser substituído por um controle mais simples e eficaz?

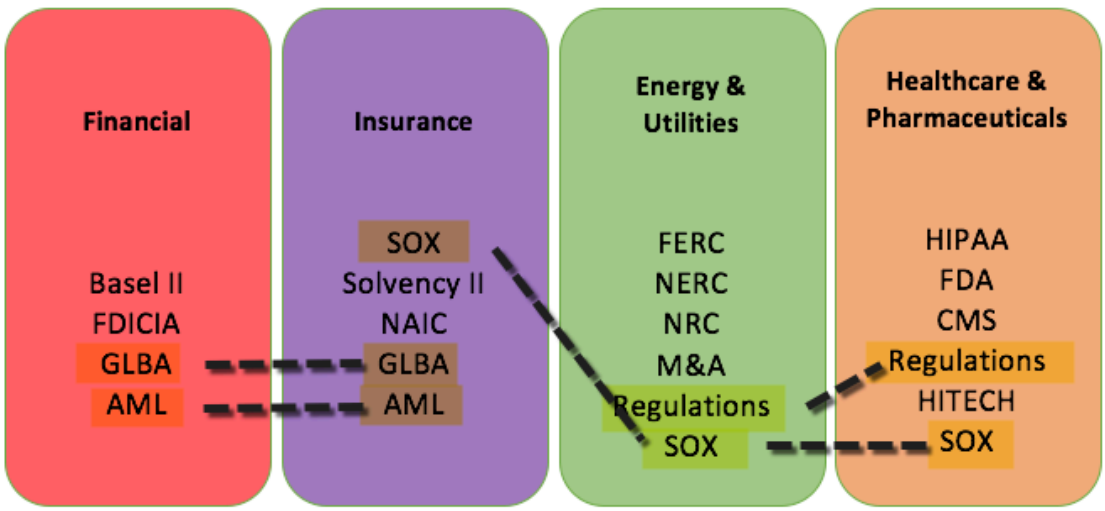
À medida que seus negócios mudam e seus dados, processos e tecnologia de TI melhoram, substitua controles e procedimentos desatualizados.

Nota: Quando você define controles manualmente ou quando os importa do Unified Compliance Framework (UCF), uma entidade é associada aos controles. É um campo obrigatório no formulário Controle. No entanto, se você importar controles de uma origem diferente do UCF, poderá encontrar controles que não tenham entidades associadas. É importante que você retorne ao formulário de controle e adicione uma entidade ao controle . Entidades ausentes podem causar resultados não confiáveis nos cálculos. Além disso, se você encontrar um controle com uma entidade que foi desabilitada, o controle deverá ser descontinuado.

Consolide seus controles

Procure oportunidades para consolidar controles. Procure controles comuns e repetidos em várias autoridades regulatórias de estruturas (por exemplo, SOX, GLBA e AML). Evite operar um único controle várias vezes para cada regulamento, mapeando controles cruzados e eliminando os redundantes. Este processo estabelece um único conjunto consolidado de controles. A estrutura de controle, executar e preservar o mapeamento cruzado de controles é essencial para auditorias.

Regulamentações e requisitos do setor se sobrepõem



Defina controles e regras de negócios

As regras de negócio que você define antecipadamente estabelecem GRC definições de configuração mais tarde. Esteja preparado para:

- Identificar controles e responsáveis pelo controle
- Definir testes de controle e resultados esperados
- Estabelecer frequências de teste e controle

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Identificar riscos: Impacto e probabilidade
- Prepare certificações, avaliações, questionários e evidências necessárias
- Compor casos de uso prováveis (quem precisa interagir com ou exibir o conteúdo do GRC e para que finalidades)
- Mapeie fontes autorizadas para políticas, procedimentos, controles e riscos

EBA (Entity Based Access, acesso baseado em entidade)

O recurso de acesso baseado em entidade fornece uma estrutura para uma abordagem mais granular para o gerenciamento de acesso a dados a objetos associados a uma entidade. Os administradores podem conceder acesso aos registros relacionados de uma entidade adicionando usuários ou grupos de usuários ou usando campos de usuário da entidade para a configuração de acesso baseada em entidade. Para obter mais informações, consulte Acesso baseado em entidade.

Quando um usuário é qualificado com base nessas configurações e tem as funções mínimas necessárias, ele terá acesso às seguintes tabelas:

- Controle
- Atestado
- Exceção de política a ser controlada

Regras de acesso baseado em entidade (EBA)

Quando as regras de acesso ao registro baseadas em entidade estão habilitadas no **Propriedades da configuração de acesso baseado na entidade** Todos os controles recém-criados, certificações de controle, indicadores e tarefas de indicador associados a uma entidade configurada herdarão automaticamente o valor de acesso baseado em entidade (EBA) dessa entidade. Anteriormente, os usuários precisavam executar atualizações de acesso em massa para aplicar restrições de EBA sempre que novos objetos eram criados.

Para obter mais informações, consulte Regras de acesso de registro baseadas em entidade para proteger novos registros .

Crie um controle usando Espaço de conformidade

Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade ou um tipo de entidade a um objetivo de controle ou quando uma entidade é adicionada a um objetivo de controle. Um controle é criado para cada entidade listada no tipo de entidade para o objetivo de controle. Os controles também podem ser criados manualmente usando Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione **Criar** e clique em **Controle** .
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo controle

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do controle.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você mudar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Status	Status do controle. As opções possíveis são: ○ **Em conformidade** ○ **Fora de conformidade** ○ **Nenhuma opção se aplica**
Herdar do objetivo de controle	Opção para indicar se o controle é criado por meio de um processo de geração de item. Para obter mais informações, consulte Vários controles para uma combinação exclusiva de entidade e objetivo de controle .
Estado	Estado de controle. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles únicos são possíveis, mas não recomendados. ○ **Atestar** Quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles estão neste estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. ○ **Revisão** Os controles são movidos automaticamente para revisão a partir da fase de certificação. ○ **Monitor** Neste estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle de revisão para monitoramento. ○ **Descontinuado** Gerentes ou administradores de conformidade podem mover um controle de Monitor para Descontinuado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ▪ Indicadores relacionados não são executados ▪ As certificações associadas foram canceladas ▪ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Controle-chave	Indicador de que o controle é um controle de chave.
Isento	Marque o controle como isento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Objetivo de Controle	Objetivo de controle relacionado. Se você estiver criando um controle comum, deverá selecionar um objetivo de controle.
Imposição	Lista de opções: ◦ Obrigatório ◦ Voluntário
Função	Campo Função somente leitura. Todos os controles criados são **Controle padrão** por padrão. Quando você converte o controle em um controle comum, o valor muda para **Controle comum** .
Ponderação	Peso usado para calcular o fator de falha de controle de um risco. Defina a ponderação entre um e 10.
Frequência	Frequência na qual o controle é testado. Este campo é para fins de teste e emissão de relatórios do controle. Lista de opções: ◦ Orientado por evento ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Trimestralmente ◦ Semestralmente ◦ Anualmente **Nota:** Para obter informações sobre a diferença entre **Frequência** campo para um controle e **Frequência de certificação** campo em uma entidade, consulte KB0694607 .
Categoria	Lista de opções: ◦ Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços ◦ Gestão de auditorias e riscos ◦ Manual de Estilo de Conformidade e Governança ◦ Gestão do Human Resources ◦ Liderança e objetivos de alto nível ◦ Monitoramento e medição ◦ Gestão operacional ◦ Proteção física e ambiental ◦ Proteção da privacidade quanto a informações e dados ◦ Gestão de registros ◦ Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração ◦ Continuidade de sistemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Design, compilação e implementação de sistemas ○ Segurança técnica ○ Supervisão de terceiros e da cadeia de suprimentos ○ Raiz ○ Preterido
Tipo	Lista de opções: ○ Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços ○ Relatórios ou Medições Acionáveis ○ Gestão de auditorias e riscos ○ Comportamento ○ Processos de negócios ○ Comunicar ○ Configuração ○ Gestão de dados e Informações ○ Duplicar ○ Estabelecer Funções ○ Estabelecer/Manter Documentação ○ Gestão do Human Resources ○ Investigar ○ Zona de Impacto de TI ○ Gestão de logs ○ Manutenção ○ Monitorar e Avaliar Ocorrências ○ Proteção Física e Ambiental ○ Processo ou Atividade ○ Gestão de registros ○ Continuidade de Sistemas ○ Design, Compilação e Implementação de Sistemas ○ Segurança Técnica ○ Testando ○ Treinamento
Classificação	Lista de opções: ○ Preventivo ○ Corretiva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Detetive ○ Zona de Impacto de TI
Descrição	Descrição do controle.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o controle.
Atribuição	
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O responsável é sempre adicionado como respondente. O responsável pelo controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Atestado	
Método de certificação	O padrão é Certificação clássica. ○ Certificação clássica: ServiceNow AI Platform método clássico de avaliação de controle. ○ Certificação: Método pelo qual os controles são avaliados.
Atestado	Selecione em uma lista de opções. ○ Outros tipos de certificação podem ser configurados. ○ Se este campo estiver preenchido, então **Entrevistados de certificação** o campo se torna obrigatório automaticamente e o responsável se torna o respondente. **Nota:** Se o usuário mudar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.
Entrevistados do atestado	○ Usuários atribuídos à certificação deste controle. ○ Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como respondente. **Nota:** Quando ambos **Certificação** e. **Entrevistados de certificação** os campos são definidos, as certificações são criadas quando você clica em **Atestar** .
Frequência de certificação	Frequência na qual as certificações no controle são acionadas. Se o campo não tiver nenhum valor selecionado, a entidade associada **Frequência de certificação** o valor é padronizado para este campo. Opções de frequência de certificação: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente

Tradução automática

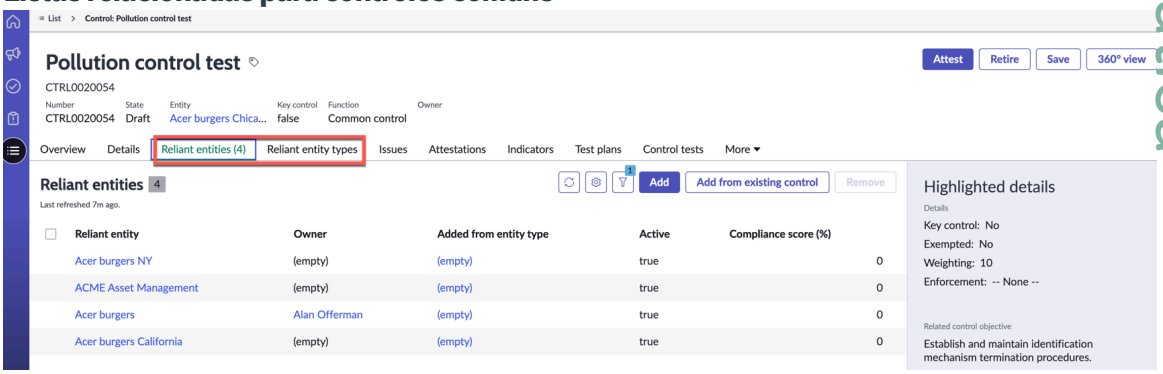
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Semestralmente ○ Anualmente **Nota:** Após a conclusão da certificação, o controle passa para os estados Revisar e Monitorar. O controle é monitorado quanto à próxima data de vencimento de certificação. Você tem a opção de acionar a frequência de certificação do controle com base na certificação **Data de criação** ou a última certificação concluída **Data de atualização** . Esta opção é baseada no valor em `Trigger control attestations based on the created or updated date of the last completed attestation`propriedade do sistema.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.

4. Selecione **Copiar frequência da entidade** link relacionado para copiar o valor de **Frequência de certificação** campo da entidade para **Frequência de certificação** campo do controle.
   Ao selecionar **Copiar frequência da entidade** link relacionado, a frequência de certificação da respectiva entidade é copiada para **Frequência de certificação** Na seção Certificação da tabela de controle e não atualiza o. **Frequência** campo da tabela de controle.
5. Clique em **Salvar**.
   O controle é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.

   Se você criou um controle comum, haverá listas relacionadas Entidades Reliant e Tipos de entidade Reliant junto com outras listas relacionadas do controle. Use a lista relacionada Entidades Reliant para associar entidades ao controle comum. Ou você pode usar a lista relacionada Tipos de entidade Reliant para adicionar um grupo de entidades de um tipo de entidade em vez de associá-las uma a uma.

Listas relacionadas para controles comuns



Nota: Para obter mais informações sobre a associação de entidade dependente para um controle comum, consulte Converta o controle padrão em controle comum e adicione entidades dependentes .

6. Em **Visão geral** , clique em **Problemas** .
   Você pode adicionar um ou mais problemas relacionados existentes ao controle que você criou. Mapeando os problemas existentes para o controle, você pode reduzir a contagem de problemas em aberto no documento.

   Quando você adiciona um problema a um controle, um registro é criado associando o item que é o controle ao problema, na tabela Problema para controle [sn_grc_m2m_issue_item].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para adicionar um problema ao controle, clique em **Adicionar** botão.

b. Selecione o problema ou problemas relacionados ao controle no pop-up Problemas.

c. Clique em **Adicionar** botão.
Os problemas selecionados são adicionados ao controle como problemas relacionados. Você também pode criar um problema para o controle clicando em **Novo** botão.

d. Para remover um problema que já foi adicionado ao controle, selecione o problema e clique em **Remover** .
O mapeamento de registro associado entre o problema e o controle é removido da tabela Problema para item.

Nota: Os botões de ação de IU, como Novo, Adicionar, Remover, não estarão disponíveis se o controle estiver no estado Descontinuado.

Vincular problemas gerados automaticamente a um controle no relacionamento muitos para muitos

Você pode vincular um problema gerado automaticamente que pertence a um controle diferente como um problema relacionado a um controle. . **Originador** o sinalizador ajuda você a diferenciar os problemas de controle que foram gerados automaticamente a partir dos controles que foram criados manualmente.

Problemas criados manualmente e gerados automaticamente

Nota: Você pode identificar a origem de um problema se ele foi gerado automaticamente ou criado manualmente depois de vincular o problema de um controle a outro somente em um formulário de controle.

Você pode criar um problema manualmente para um controle ao clicar em **Novo** Botão na lista relacionada Problemas de um formulário de controle. Para problemas criados manualmente, consulte Criar problemas de GRC manualmente .

No entanto, os problemas também são gerados automaticamente quando há:

Falha no teste de controle

Se houver um teste de controle vinculado a um controle e quando um dos testes for marcado como Iefetivo e Encerrado, o controle se tornará fora de conformidade. Como resultado, um problema é gerado automaticamente. Testes de controle podem ser teste de design ou teste operacional, que podem ser marcados como ineficazes e os testes podem ser comuns em todos os controles.

Falha de certificação de controle

Quando o usuário que é um respondente de certificação de um controle rejeita o controle, o status do controle se torna fora de conformidade e um problema é gerado automaticamente.

Falha no indicador de controle

Da mesma forma, quando um indicador de controle falha, o controle se torna fora de conformidade e um problema é gerado automaticamente.

A origem da geração do problema de uma ou mais das três falhas pode ser rastreada com os marcadores no **Origem do problema** Campo dos detalhes do problema. Se houver uma falha no teste de controlo, o. **Origem do problema** o campo é atualizado com um marcador,

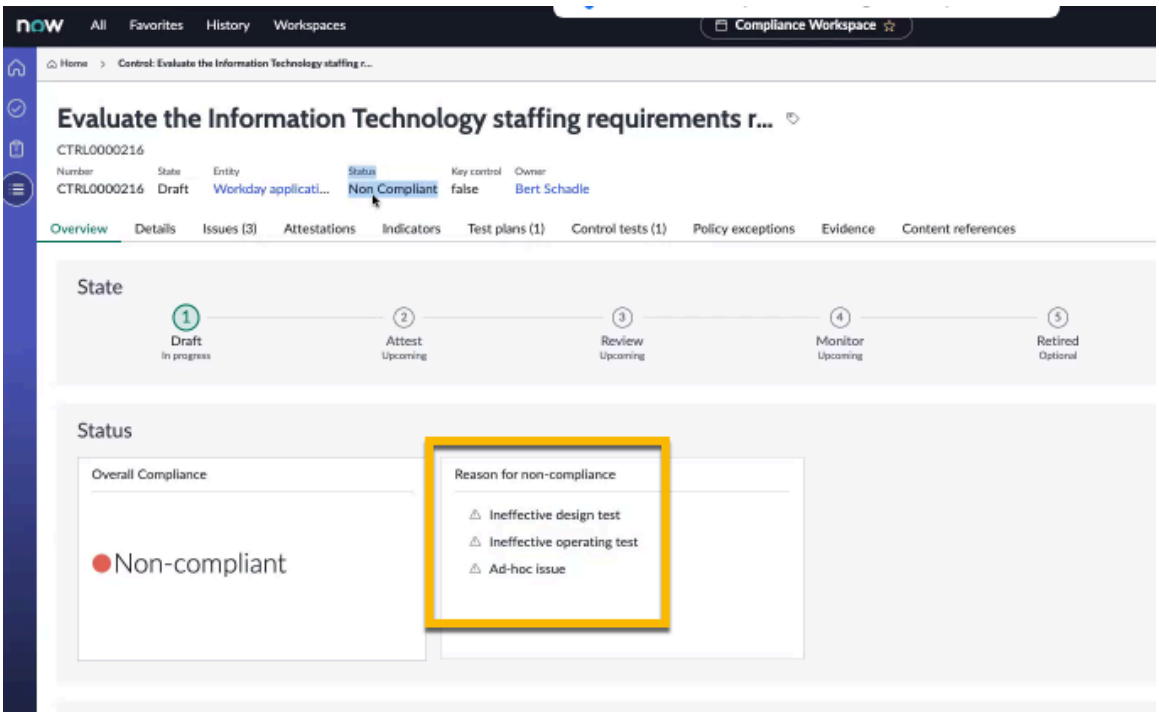
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Falha no teste de controle . Se o problema foi criado manualmente, o marcador de origem do problema será **Ad-Hoc** .

Quando o status de um controle passa para não reclamação, todos os motivos da não conformidade são extraídos de **Origem do problema** e exibidos como **Motivos da não conformidade** No widget Status da página Visão geral do controle.

Motivos da não conformidade



Lidar com mais de um problema gerado automaticamente ao vincular a um controle

Você pode adicionar um problema gerado automaticamente que pertence a outro controle a um controle em um relacionamento m2m usando **Adicionar** botão. No entanto, adicionar um problema gerado automaticamente de outro controle a um controle com um problema gerado automaticamente existente entra em conflito com a origem da geração do problema. Para rastrear a origem da geração do problema, um sinalizador de back-end, **Originador** , é usado. É um sinalizador verdadeiro ou falso e é falso, por padrão. O originador será sinalizado como verdadeiro ou falso se:

- Um problema automatizado de outro controle é associado ao controle atual e, em seguida, ao **Originador** falso.
- É uma emissão manual do controle atual e, em seguida, o. **Originador** falso.
- É um problema automatizado do controle atual, em seguida **Originador** verdadeiro.

1. Quando há um problema que existe com o Originador como verdadeiro e se ocorrer uma falha de controle, o. **Origem do problema** o campo do problema é atualizado com a origem do problema. Por exemplo, há um problema com originador como verdadeiro já presente e a origem do problema é Falha no teste de controle. Se ocorrer outra falha de controle, como falha de certificação de controle, a origem do problema será atualizada com dois marcadores, ou seja, Falha no teste de controle e Falha na certificação de controle.
2. Quando não há nenhum problema presente com o originador como verdadeiro e se uma das três falhas de controle ocorrer, um novo problema automatizado com o originador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como verdadeiro será criado. Por exemplo, se houver uma falha de certificação de controle para um controle específico que não tenha nenhum problema vinculado ao controle com o originador como verdadeiro, um novo problema automatizado com origem do problema como falha de certificação de controle será criado e o originador será verdadeiro.

Migração de dados

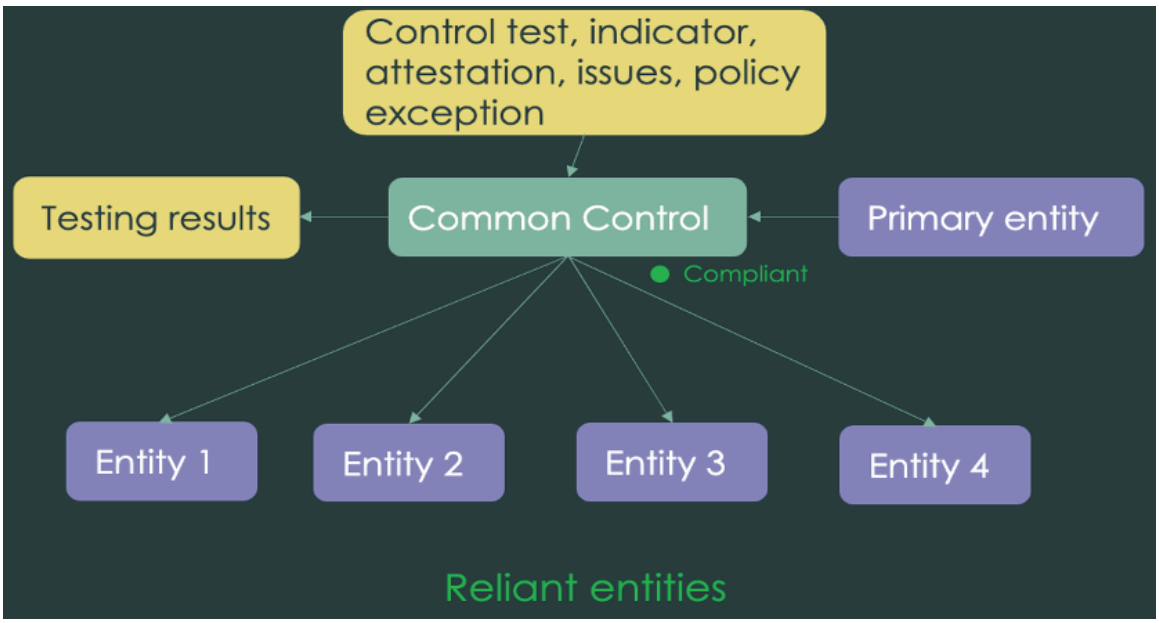
A lógica por trás da sinalização de um problema como gerado automaticamente ou criado manualmente com o sinalizador Originador é tratada automaticamente quando você instala o plug-in mais recente. Para todos os problemas automatizados vinculados a controles existentes, o sinalizador originador é verdadeiro nos registros m2m entre o controle e o problema.

Testar controle comum e implementar resultados em várias entidades dependentes

Em vez de gerar controles para entidades individuais e testar cada entidade separadamente com um controle individual, você pode usar um controle comum e associar uma entidade primária a ele.

Teste o controle comum para testes de controle, indicadores, certificações, problemas e exceções de política. Use os resultados de teste que são herdáveis e implemente-os em todas as entidades dependentes associadas ao controle comum.

Várias entidades vinculadas a um controle comum



O uso de controles comuns permite que você:

- Marque um controle como comum e associe entidades dependentes a ele.
- Associe entidades de controles existentes como entidades dependentes a um controle comum.
- Economize tempo e esforço nos testes. O resultado dos testes de controle comuns pode ser herdado por outras entidades dependentes, especialmente quando um novo sistema é implantado e auditorias de pré-validação são realizadas em uma organização ou ambiente.
- Reduza a redundância da força de trabalho na documentação dos resultados de testes.

Caso de uso e requisitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um controle e converta um controle em comum.
- Associe entidades dependentes a um controle comum para herdar resultados de testes.
- Associe tipos de entidade a um controle comum.
- Teste o controle comum uma vez e aplique resultados a várias entidades.
- Pode converter um controle comum de volta para padrão.
- Evite o aumento volumoso dos controles.

Para obter mais informações, consulte:

- Tabelas instaladas para obter descrições das tabelas m2m de item comum.
- Controlar mudanças de formulário em relação aos controlos comuns.
- Converta controle padrão em controle comum para adicionar entidades dependentes.
- Componentes do manipulador de ação para controles comuns.
- Mudanças operacionais na geração de itens de controles comuns .
- Impacto do controle comum no cálculo da pontuação de conformidade .

Converta o controle padrão em controle comum e adicione entidades dependentes

Marque um controle como comum e associe entidades dependentes a ele. Teste o controle comum vinculado à entidade primária. As entidades dependentes herdam os resultados do controle comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os controles existentes são chamados de controles padrão. Você pode converter um controle padrão em comum e reverter sua função como padrão, se necessário. No entanto, por padrão, todos os controles existentes ou criados são padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Todos os controles**.
   Você pode crie um controle clicando em **Novo** Ou selecione um dos controles padrão existentes na lista Todos os controles e converta-o em um controle comum. De qualquer forma, o controle é padrão, por padrão, e você deve convertê-lo em comum para adicionar entidades dependentes.

   Nota: Antes de converter um controle de padrão para comum, certifique-se de selecionar um valor em **Objetivo de controle** e salve os detalhes do formulário. O objetivo de controle é necessário para um controle comum, pois há validações para garantir que o controle comum não tenha a mesma combinação de Nome, Entidade (primária ou dependente) e Objetivo de controle que qualquer outro controle.

4. Clique em Mais ações no canto superior direito.
5. Selecione **Converter em comum** Listar ação de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Converter em comum** A ação de IU aparece somente quando o controle está nos estados iniciais, como **Rascunho** ou **Atestar** . Quando o controle progride além desses estados, ele não pode ser convertido em comum nem revertido como controle padrão. **Converter para padrão** A ação de IU não aparece quando o controle é comum e no **Revisão** estado.

Quando um controle é comum, é **Origem** O campo é Entidade. Quando o controle é convertido novamente para padrão, a origem da entidade será removida se tiver sido adicionada quando o controle foi convertido em comum. Quando um controle comum é convertido em controle padrão, as associações de tipo de entidade e de tipo de entidade dependente são excluídas.

6. Clique em **OK** .

Nota:

- . **Função** O campo muda de Controle padrão para Controle comum. Além disso, as listas relacionadas Entidades Reliant e Tipos de entidade Reliant aparecem no formulário de controle para ajudar você a adicionar as entidades dependentes.
- Quando um controle padrão muda para controle comum, um adicional **Restrição de acesso baseada na entidade** a opção foi adicionada. Esta opção está desabilitada por padrão. Quando **Restrição de acesso baseada na entidade** habilitado, somente usuários ou grupos de usuários incluídos na configuração de acesso das entidades associadas a este controle podem acessá-lo.

7. Para adicionar entidades dependentes, selecione a lista relacionada Entidades Reliant.

   a. Clique em **Adicionar** botão.

   b. Selecione as entidades no pop-up Entidades e clique em **Adicionar** .
   A mensagem confirma que as entidades dependentes foram adicionadas com sucesso ao controle comum. A associação da entidade como dependente do controle comum cria um registro na tabela Item para entidade [sn_grc_m2m_item_entity].

   Se você tiver um tipo de entidade com entidades, poderá selecionar o tipo de entidade para adicionar a massa de entidades em vez de selecioná-las uma a uma.

   c. Para escolher uma entidade primária e associá-la como uma entidade dependente, clique em **Adicionar do controle existente** botão.
   Esta ação permite que você:

   - descontinuar esse controle existente
   - associe as entidades desse controle como entidades dependentes

   Você pode adicionar até 15 entidades por vez por esta opção. Quando você seleciona as entidades e clica em **Adicionar** , nem todas as entidades existentes foram adicionadas. Todas as entidades podem ser adicionadas, algumas delas podem ser adicionadas ou, às vezes, nenhuma delas é adicionada. Para motivos pelos quais as entidades são ignoradas de serem adicionadas e seus controles não são desativados, consulte Herança de controle comum do GRC [KB1221601] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao selecionar **Continuar a adicionar** no pop-up, o controle existente é desativado e sua entidade associada é adicionada como entidade dependente. O controle é tratado como descontinuado manualmente.

d. Para remover uma entidade dependente, selecione a entidade dependente e clique em **Remover** .

8. Para adicionar tipos de entidade, selecione a lista relacionada Tipos de entidade Reliant.

a. Clique em **Adicionar** botão.

b. Selecione o tipo de entidade no pop-up Tipos de entidade Reliant e clique em **Adicionar** .

A ação descendente de associar tipos de entidade a um controle comum cria uma ação ascendente de associar entidades ao controle comum. Todas as entidades adicionadas como parte do tipo de entidade também são listadas na lista relacionada Entidades relacionadas. **Adicionado do tipo de entidade** a coluna lista a origem do tipo de entidade.

A associação do tipo de entidade como dependente do controle comum cria um registro na tabela Item para tipo de entidade [sn_grc_m2m_item_entity_type].

Nota: Para obter mais informações sobre as tabelas m2m que armazenam os registros da entidade e da associação de controle comum, consulte Tabelas instaladas com a Gestão de políticas e conformidade .

A vantagem de usar tipos de entidade Reliant é que, mesmo se você atualizar o tipo de entidade posteriormente adicionando mais entidades a ele, depois que ele for associado a um controle comum, essas entidades adicionadas serão associadas automaticamente como entidades dependentes.

c. Para remover um tipo de entidade dependente, selecione o registro e clique em **Remover** .

9. Para adicionar um risco ao controle, selecione a lista relacionada Riscos e clique em **Adicionar de entidades dependentes** botão.
Com base na associação das entidades dependentes com riscos, você pode associar o controle comum a riscos. Para obter mais informações, consulte Controles comuns na Gestão de riscos .

10. Para exibir as entidades dependentes associadas ao controle, clique em **vista de 360°** botão do registro de controle.
A entidade primária e a lista de todas as entidades dependentes são exibidas em uma visualização distinta.

Resultado

Associar entidades dependentes a um controle comum tem um impacto na pontuação de conformidade .

Impacto do controle comum no cálculo da pontuação de conformidade

Sempre que uma entidade é associada a um controle comum e denominada como uma entidade dependente, há um impacto na pontuação de conformidade da entidade devido aos resultados de testes de controle comuns.

Todos os controles comuns ativos e associados contribuem para a pontuação de conformidade como qualquer outro controle existente.

Sempre que um controle muda seu status de conformidade ou peso, a pontuação de conformidade das entidades é recalculada. Da mesma forma, no caso de um controle comum, a pontuação de conformidade das entidades dependentes também é recalculada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as ações primárias acionam o recálculo da pontuação de conformidade. Quando entidades dependentes são adicionadas ou removidas usando a ação Adicionar ou remover IU na lista relacionada Entidades Reliant como uma ação ascendente, a pontuação de conformidade dessa entidade dependente específica é recalculada. Ele também é recalculado quando você desativa um controle comum ou converte um controle comum em controle padrão. Controles em conformidade ou fora de conformidade contribuem para o cálculo da pontuação de conformidade de uma entidade.

Para obter mais informações, consulte Cálculos de pontuação de conformidade no GRC [KB1222566] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Melhorias de entidade para oferecer suporte a controles comuns

Saiba mais sobre os aprimoramentos de entidade dos controles herdados descendentes em GRC aplicação. Por exemplo, você pode ver informações sobre os controles herdados descendentes olhando a página de registro da entidade. Você também pode ver um resumo dos controles herdados descendentes usando um widget que está disponível na página Visão geral da entidade.

Controles comuns

Com o formulário Entidade, você pode ver os controles comuns dos quais a entidade atual ou suas entidades descendentes dependem. Na lista relacionada Controles herdados descendentes, use **Adicionar** e. **Remover** botões para atualizar as associações dos controles comuns.

Você também pode ver os controles comuns dos quais a entidade atual depende usando **Mostrar controles herdados diretamente relacionados** e **Mostrar todos os controles herdados** botão. Esses botões exibem os controles comuns dos quais as entidades descendentes dependem.

Para saber mais sobre os controles comuns, consulte Controles comuns na gestão de riscos .

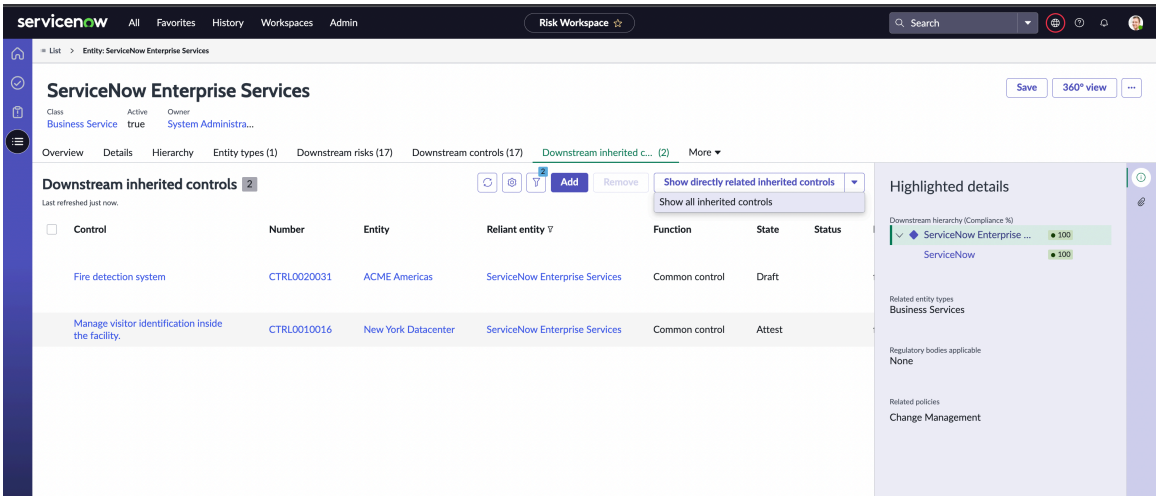
A lista relacionada Controles descendentes também exibe os controles comuns que a entidade atual ou suas entidades descendentes usam para implementar os controles comuns. Usando a coluna Função no formulário, você pode diferenciar os controles padrão e comum. O exemplo a seguir mostra os controles herdados descendentes.

Nota: Você pode adicionar ou remover a associação da entidade dependente com os controles comuns somente em Espaços de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de downstream herdados



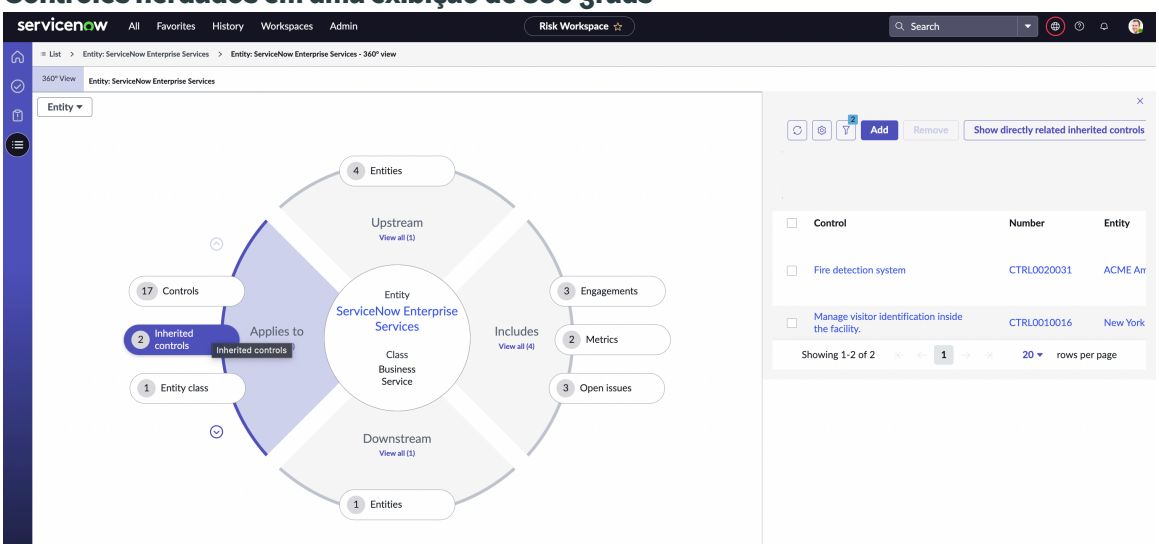
Na lista relacionada Controles herdados descendentes, você pode ver as informações sobre o controle, a entidade e sua entidade dependente. O controle é implementado pela entidade listada. O mesmo controle é herdado pela entidade dependente.

vista de 360 graus

A exibição de 360 graus da entidade mostra os controles e os controles herdados.

O exemplo a seguir mostra que a exibição de 360 graus da entidade Serviços empresariais tem dois controles herdados.

Controles herdados em uma exibição de 360 graus



Avaliações de grupo para avaliações semelhantes na página Tarefas

Forneça resposta a avaliações semelhantes agrupando as avaliações com base no tipo de métrica e, além disso, a mesma entidade, objetivo de controle ou categoria na página Tarefas do Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável, você só pode agrupar certificações de controle e não avaliações de risco, avaliações de fornecedor ou avaliações de privacidade. E as avaliações que não podem ser agrupadas pelo selecionado **Agrupar por** os critérios são marcados como inválidos e exibidos em **Visualizações de grupo** Do pop-up Avaliação do grupo, com um link para exibir essas avaliações.

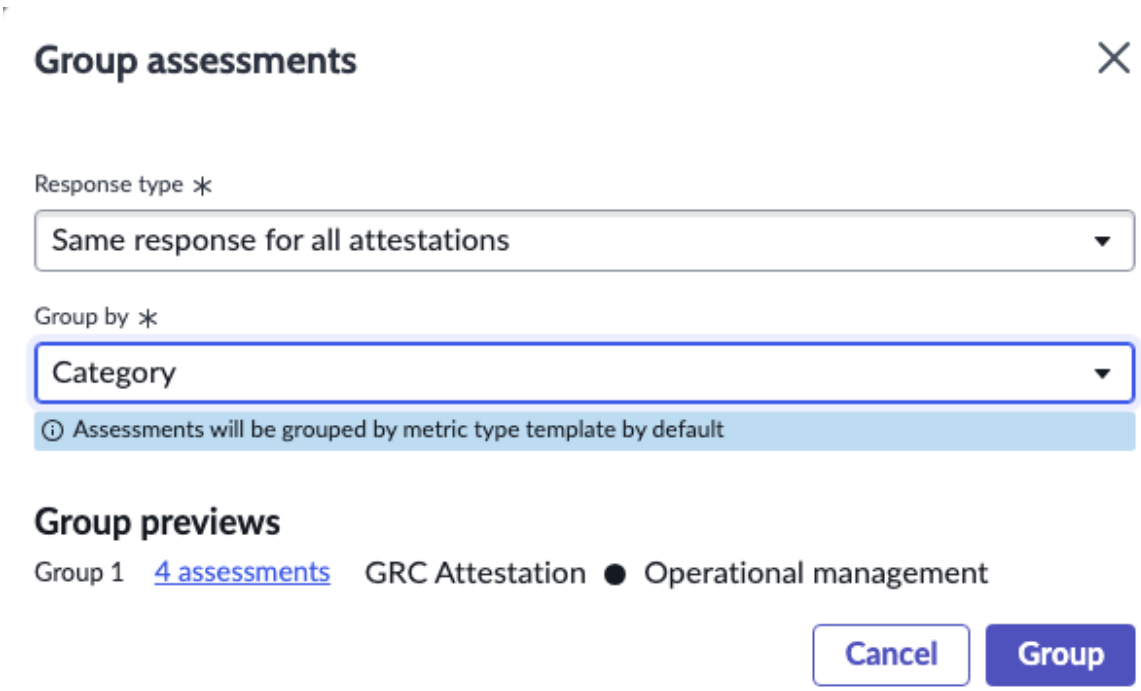
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione as tarefas ícone no painel esquerdo.
3. Selecione os registros de certificação na guia Minhas tarefas pendentes que você deseja agrupar.

   Nota: Você deve selecionar pelo menos dois e pode selecionar até um máximo de 13 registros de avaliação para agrupamento.

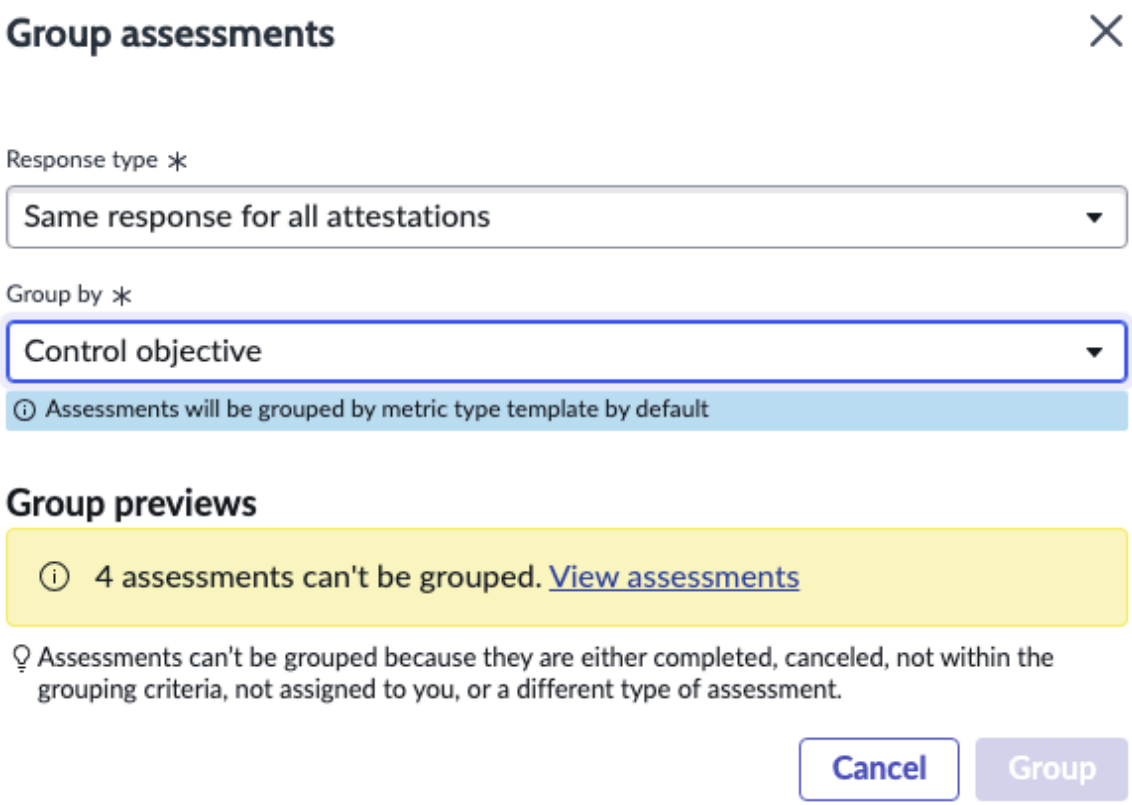
4. Selecione **Avaliações de grupo** botão.
5. Selecione um **Tipo de resposta** No pop-up Avaliações de grupo.
   Para obter mais informações sobre os tipos de resposta, consulte Certificações de grupo usando a mesma resposta.
6. Selecione um critério para agrupar as avaliações no **Agrupar por** lista.
   Por padrão, as avaliações são agrupadas pelo modelo de tipo de métrica. Você pode agrupar as avaliações por categoria, entidade ou objetivo de controle. Se as avaliações selecionadas tiverem uma categoria, entidade ou objetivo de controle comuns, elas serão agrupadas de acordo com sua seleção. No entanto, se as avaliações selecionadas não tiverem nenhum dos critérios comuns pelos quais podem ser agrupadas, as avaliações não serão agrupadas.

   . **Visualizações de grupo** A seção exibe os detalhes do agrupamento, as avaliações com links e as informações de mensagem apropriadas se estiverem agrupadas ou não puderem ser agrupadas com base no critério Agrupar por, status, atribuído ou no método de avaliação do tipo de métrica.



Tradução automática

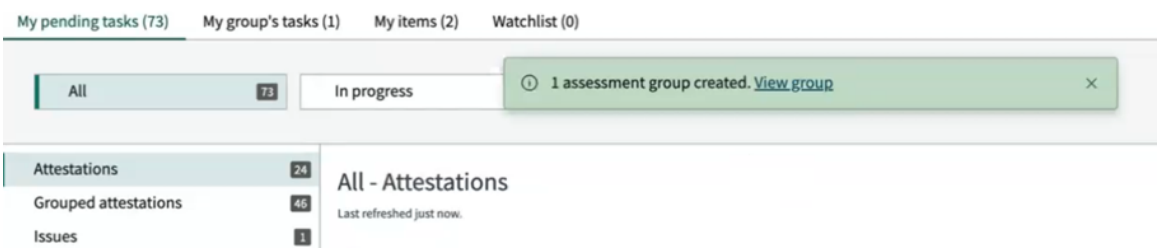
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **Grupo** botão.
Se o agrupamento de avaliações for bem-sucedido, você receberá uma mensagem indicando que o grupo de avaliação foi criado, seguida por um link para as avaliações agrupadas.

Se algumas das avaliações entre as avaliações selecionadas não puderem ser agrupadas pelo critério selecionado, então **Visualizações de grupo** exibe o número de avaliações que não puderam ser agrupadas. No entanto, pois há outras avaliações em sua seleção que podem ser agrupadas pelo selecionado **Agrupar por** critério, o. **Grupo** o botão está ativo para você selecionar e agrupar o rest, onde o agrupamento é bem-sucedido.

Por outro lado, se todas as avaliações selecionadas forem inválidas, por exemplo, avaliações de risco ou avaliações de privacidade, o **Grupo** o botão está inativo, pois o agrupamento não é possível para essas avaliações.

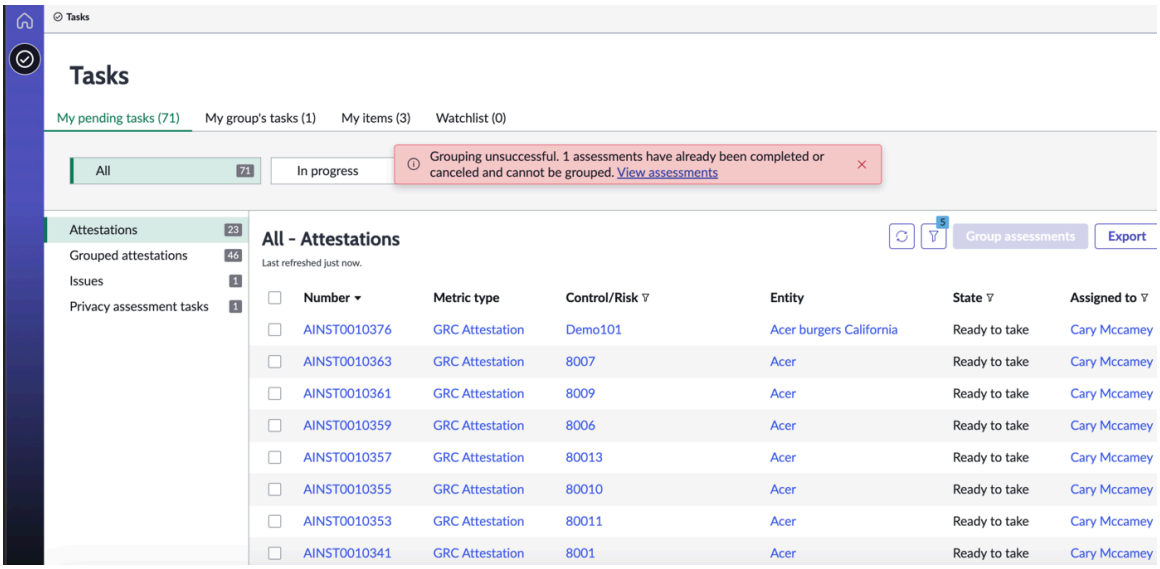


Nota: Você pode agrupar as avaliações que estão em **Pronto para levar** ou **Em andamento** , mas não as avaliações que estão em **Concluído** ou **Cancelado** estado.

Se o status de um registro que você selecionou para agrupamento foi alterado e está sendo avaliado antes de você selecionar **Grupo** para agrupar as avaliações, esse registro não poderá ser agrupado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione o link para a avaliação agrupada na mensagem de IU.
   O link leva você para a exibição de lista das avaliações agrupadas. Como alternativa, você também pode selecionar **Certificações agrupadas** no painel esquerdo. A página Instância de avaliação é aberta, onde você pode fazer a avaliação.

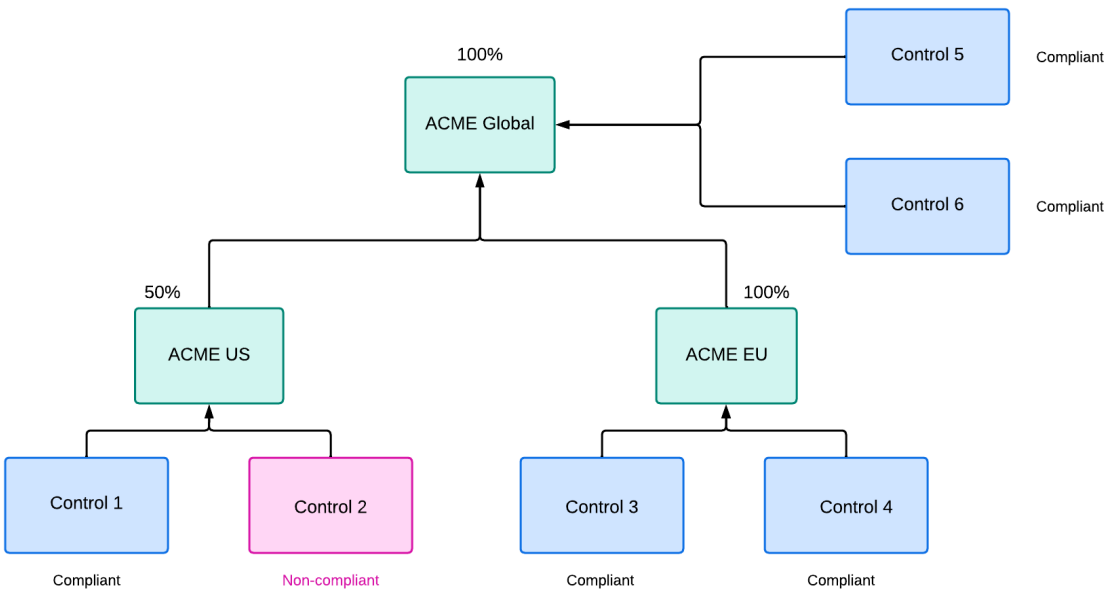
Cálculo da pontuação de conformidade de uma entidade

Há duas maneiras de calcular a pontuação de conformidade de uma entidade. O método existente inclui somente os controles diretos da entidade, enquanto a nova lógica considera a média de entidades descendentes imediatas junto com a média de controles diretos da entidade.

Cálculo da pontuação de conformidade com base em controles diretos

O cálculo da pontuação de conformidade de uma entidade é baseado nos controles que estão diretamente associados à entidade. Usando uma fórmula simples:

```
Average of all direct controls of an entity
```



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Acúmulo de cálculo de pontuação de conformidade - lógica existente

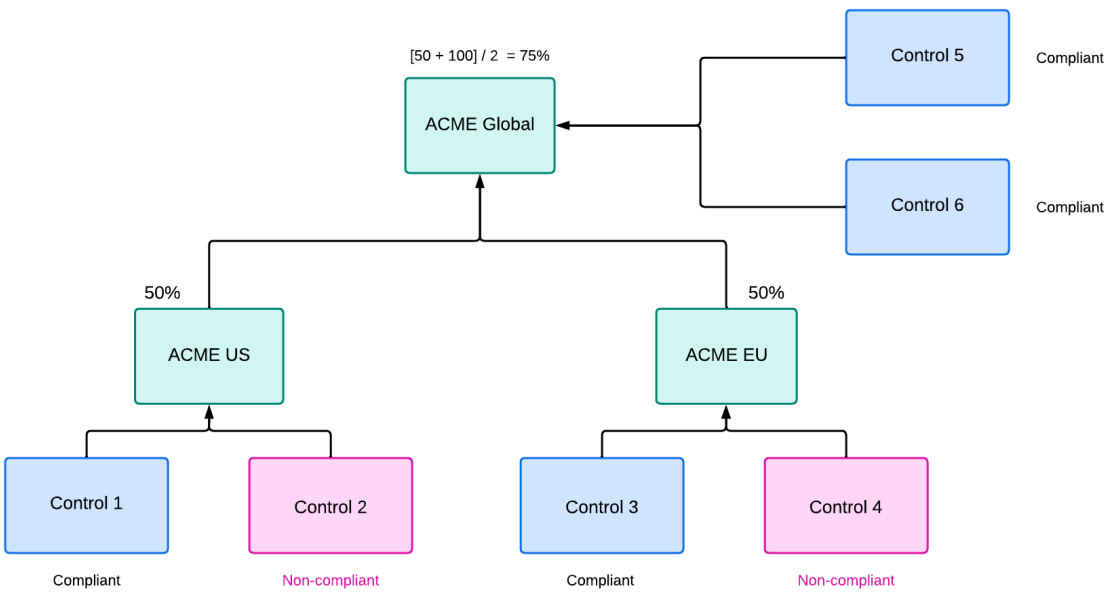
A pontuação de conformidade da ACME US é a média de todos os seus controles diretos, ou seja (100 0) # 2 50 . Ao calcular a pontuação de conformidade da ACME Global, a média de seus controles diretos é considerada apenas, e não a média de controles associados às entidades descendentes, que é (100 100) # 2 100 .

Embora haja um controle associado à entidade downstream (ACME US), que não está em conformidade, o reflexo de seu status de não conformidade não é refletido na entidade primária (ACME Global) e não altera a pontuação de conformidade geral da entidade primária (ACME Global).

Cálculo de pontuação de conformidade com base em entidades descendentes e controles diretos

A pontuação de conformidade de uma entidade também pode ser calculada com base nas pontuações de conformidade de suas entidades descendentes, que é a média das pontuações de conformidade das entidades descendentes imediatas junto com seus controles diretos, usando a fórmula:

```
Average [Average (downstream entities) + Average (direct controls)]
```



Example: Acúmulo de cálculo de pontuação de conformidade - nova lógica

Nesta hierarquia, a pontuação de conformidade da ACME US é 50 e a ACME EU é 50. Esta lógica considera a média das entidades downstream que é ACME US e ACME EU ao calcular a pontuação de conformidade da ACME Global, que é (50 e 50) # 2 - 50% . Considerando as entidades descendentes e os controles diretos da entidade primária, a pontuação de conformidade é agora (50 e 100) # 2 - 75% . Isso é Média de ACME US e ACME EU mais média de controle 5 e controle 6 .

Configure as etapas necessárias para o cálculo da pontuação de conformidade da entidade

Habilite a propriedade do sistema e execute o trabalho sob demanda para calcular a pontuação de conformidade de uma entidade com base nas pontuações de conformidade de suas entidades descendentes e também em seus controles diretos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Selecione **Pontuação baseada na hierarquia da entidade** propriedade para definir **verdadeiro** . Por padrão, a propriedade é definida como falsa. Quando é falsa, a pontuação de conformidade é calculada com base em controles diretos, que é a média dos controles diretamente associados à entidade. Consulte Cálculo da pontuação de conformidade de uma entidade.

   No entanto, se você quiser calcular a pontuação de conformidade de uma entidade com base em suas entidades descendentes e controles diretos, defina a propriedade como verdadeira. Pode haver um cenário em que talvez você precise atualizar a pontuação de conformidade das entidades existentes por essa nova lógica. Para essa finalidade, há um trabalho agendado que você deve executar manualmente sempre que quiser calcular a pontuação de conformidade.
3. Para executar o trabalho agendado, navegue até **Tudo** > **Definição programada** > **Trabalhos agendados**.
4. Selecione **Atualize pontuações de conformidade para entidades de hierarquia** trabalho sob demanda da lista.
   Execute o. *`Update compliance scores for hierarchy entities`*trabalho sob demanda sempre que você estiver alternando o valor na propriedade anterior para que a pontuação de conformidade de todas as entidades possa ser recalculada respeitando o valor da propriedade.

   Deixar de executar o trabalho sob demanda após alterar o valor na propriedade leva a inconsistências no cálculo das pontuações de conformidade das entidades.

   Nota: Sempre que você estiver executando o. *`Update compliance scores for hierarchy entities`*trabalho você deve desativar *`Compliance Score V2`*trabalho agendado até a execução do *`Update compliance scores for hierarchy entities`*o trabalho está concluído. Esta etapa é uma intervenção manual que você deve fazer para simplificar o processo de cálculo de pontuação de conformidade para uma entidade.
5. Selecione **Executar agora** Na Execução de script agendada Atualizar pontuações de conformidade para entidades de hierarquia.

Determinar a lógica no cálculo da pontuação de conformidade

Determinar o cálculo da pontuação de conformidade de uma entidade, seja por seus controles diretos ou com base em suas entidades descendentes e controles diretos, é baseado em **Pontuação baseada na hierarquia da entidade** propriedade.

Calculando pontuação da entidade com base na propriedade

. *`Compliance Score V2`*o trabalho agendado é executado em um intervalo periódico de dois minutos. Quando o status de conformidade de um controle muda, o trabalho seleciona o registro em sua próxima execução programada para processar sua conformidade em um pedido. Depois disso, uma entrada é criada na tabela de pontuação de conformidade [sn_compliance_compliance_score].

O ponto em que o status de conformidade de um controle muda e o cálculo da pontuação no nível da entidade é afetado é um ponto de gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de atualização de pontuação de conformidade para uma entidade com base na média de controles diretos e na média de entidades descendentes

Pontos do gatilho nos quais a pontuação de conformidade de uma entidade é afetada e o registro da entidade é adicionado à tabela de pontuação de conformidade:

1. Se uma das entidades descendentes for excluída, a pontuação de conformidade da entidade será recalculada. . **Pontuação baseada na hierarquia da entidade** a propriedade é verdadeira, então a pontuação de conformidade da entidade primária é calculada com base na média de suas entidades descendentes e também na média de seus controles diretos. Por outro lado, se a propriedade for falsa, a pontuação de conformidade será calculada somente com base na média de seus controles diretos.
2. Quando uma entidade ascendente é excluída na hierarquia.
3. Quando uma entidade descendente ou uma entidade ascendente é adicionada à hierarquia.
4. Quando uma entidade descendente ou uma entidade ascendente é atualizada na hierarquia.
5. Quando uma entidade se torna ativa.
6. Quando uma entidade está desabilitada.
7. Quando um controle é adicionado a uma entidade ou excluído de uma entidade.
8. Quando o status do controle muda.

. `Compliance Score V2`o trabalho agendado seleciona os registros da tabela de pontuação de conformidade para calcular a pontuação. Com base em **Pontuação baseada na hierarquia da entidade** valor da propriedade, a lógica no cálculo da pontuação de conformidade da entidade é determinada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Gerencie indicadores de controle usando Espaço de conformidade

O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação de indicadores-chave de risco e controles. A Visão geral da conformidade está disponível para administradores de conformidade e gerentes de conformidade, fornecendo uma visão executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade.

As informações de suporte podem ser coletadas para indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.

Indicadores

Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O acesso baseado em entidade fornece uma estrutura para uma abordagem mais granular para o gerenciamento de acesso a dados a objetos associados a uma entidade. Os administradores podem conceder acesso aos registros relacionados de uma entidade adicionando usuários ou grupos de usuários ou usando campos de usuário da entidade para a configuração de acesso baseada em entidade. Para obter mais informações, consulte Acesso baseado em entidade. Quando um usuário é qualificado com base nessas configurações e tem as funções mínimas necessárias, ele terá acesso às seguintes tabelas:

- Indicador
- Tarefa de indicador
- Resultado do indicador

Visão Geral da Conformidade

Relatórios Visão geral de conformidade no sistema de base

Nome	Visual	Descrição
Requisitos de conformidade	Gráfico de rosca	Selecione uma cunha para se concentrar em uma área de conformidade específica.
Conformidade geral	Gráfico de rosca	Exibe a conformidade geral de todos os requisitos de controle no sistema. Selecionar uma cunha específica no widget anterior coloca essa área em foco.
Entidade	Lista suspensa	Selecione uma ou mais entidades para exibir e comparar sua conformidade em vários itens.
Estado de controle	Check-list	Marque ou desmarque as caixas de seleção para exibir relatórios de filtro por estado de controle.
Conformidade por documento de autoridade	Gráfico de barras	Compare o nível de conformidade dependendo da entidade selecionada e/ou do documento de autoridade.
Detalhamento de conformidade	Pivô multinível	Exiba um detalhamento da conformidade de controle por documentos e políticas de autoridade relacionados.
Entidades fora de conformidade	Gráfico de Coluna	Contagem de requisitos de controle fora de conformidade agrupados por entidade.

Documentos de Autoridade

Os documentos de autoridade definem políticas, riscos, controles, auditorias e outros processos para garantir a adesão ao conteúdo autorizado.

Cada documento de autoridade é definido em um registro e as listas relacionadas nesse registro contêm as condições individuais do documento de autoridade.

Os relacionamentos desses itens da lista relacionada do documento de autoridade estão visíveis no Workbench do GRC no Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Nota: Você pode adicione marcadores de referência de conteúdo a documentos de autoridade . Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar com mais facilidade os pacotes de conteúdo, as integrações e os aceleradores de caso de uso associados aos documentos de autoridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Citações

As citações contêm as disposições do documento de autoridade, que podem ser inter-relacionadas. As citações dividem um documento de autoridade em temas gerenciáveis.

Você pode criar citações ou importá-las de documentos de autoridade do UCF e, em seguida, criar os relacionamentos necessários entre as citações.

Nota: Você pode adicione marcadores de referência de conteúdo às citações . Os marcadores de referência de conteúdo permitem filtrar registros para identificar com mais facilidade os pacotes de conteúdo, as integrações e os aceleradores de caso de uso associados às citações.

Crie um indicador de controle usando Espaço de conformidade

Os dados do indicador para controles, risco e evidências de auditoria são medidos de forma diferente, dependendo de GRC aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade** > **Monitoramento de controle** > **Todos os indicadores**.
   - **Risco** > **Monitoramento de controle** > **Todos os indicadores**.
   - **Auditoria** > **Monitoramento de controle** > **Todos os indicadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	O tipo de indicador que está sendo criado. Selecione **Indicador de conformidade** para um indicador de controle e. **Indicador de risco** para um indicador de risco.
Herdado do modelo	Use um modelo selecionado para preencher o formulário.
Modelo	Se você selecionou **Herde do modelo** caixa de seleção, selecione o modelo que você deseja usar para preencher o formulário. Depois de selecionar um modelo, o restante dos campos na tela Criar novo indicador será preenchido previamente e definido como Somente leitura. Para obter mais informações, consulte Crie um GRC modelo de indicador usando Espaço de conformidade.
Modelo substituído	Se você selecionou **Herde do modelo** e você quiser personalizar suas entradas no formulário, marque esta caixa de seleção. Em seguida, você pode editar alguns ou todos os campos no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Uma descrição deste indicador.
Entidade	Entidade associada a este indicador.
Controle	Controle associado a este indicador.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Responsável pelo indicador.
Método	
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script. ○ Manual ○ Básico ○ Script
Aplica-se a	Entidade relacionada ao **Item** .
Último resultado aprovado	Opção que indica se o último resultado foi aprovado.
Descrição Resumida	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Breve descrição da ocorrência.
Instruções	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente. Instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor Obrigatório	Se o Tipo for **Manual** este campo está presente.
Aprovado/Reprovado	Se o Tipo for **Básico** este campo está presente. O indicador passa ou falha.
Limite de PA	Se o Tipo for **Indicador de PA** este campo está presente. O Limite de PA associado.
Script	Se o Tipo for **Script** este campo está presente. Script que obtém as informações do sistema desejadas.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da próxima execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador.
Dados de suporte	

Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Use dados de apoio para coletar evidências de apoio de outras aplicações.
Campos de dados de suporte	Campos de dados de suporte com base na tabela selecionada.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Se você estiver implementando o. Gestão de políticas e conformidade software, você concluiu as etapas de configuração obrigatórias. Retorne ao Gestão de políticas e conformidade check-list de configuração e prossiga para as etapas opcionais, conforme necessário.

Crie um GRC modelo de indicador usando Espaço de conformidade

Gerentes de risco ou conformidade criam modelos de indicador no Espaço de conformidade a partir do qual muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Auditoria** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Criar** e clique em **Indicador** .
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo de indicador de risco** para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual** Indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de um ServiceNow instância porque vem de um sistema externo, como dados do cliente de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico** Indicadores básicos são indicadores automatizados baseados em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência na qual as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script** Indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Tipo de destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração do resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Falha** Por exemplo, suponha que você insira `100` neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Meta	Valor para determinar se o indicador será aprovado ou falhará.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa de indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Se **Contagem** ou **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados de suporte ou evidências sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, mesmo que a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **Campo de referência** .
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o. **Aplica-se ao registro** campo da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** em **Tipo** campo. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados e calcular o valor de destino. Esta seção aparece somente quando **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração do prazo em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como **Prazo** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. Este valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.

5. Ao concluir essas entradas, você também poderá exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

   Nota: . **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

6. Selecione **Enviar**.

Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador

Para oferecer suporte aos recursos de processamento paralelo, foram introduzidas duas filas personalizadas adicionais, como a Fila de dados do indicador para indicadores de processamento e a Fila de dados de suporte para lidar com eventos relacionados a atualizações de controle, risco e problema e para coletar os dados de suporte.

Nova arquitetura para processamento eficaz de indicadores

A execução de indicadores foi otimizada pela implementação de um processo de três etapas, utilizando duas filas personalizadas para um processamento eficiente.

Na etapa inicial, um conjunto de indicadores que exigem processamento é enfileirado na fila de dados do indicador em lote. Em seguida, o Processador de dados do indicador em lote executa os indicadores, define o status e cria os resultados ou tarefas do indicador. Os indicadores são movidos para outra fila personalizada para oferecer suporte à coleta de dados e atualização de objetos dependentes, como controles, riscos e problemas.

Na segunda etapa, o Processador de dados de suporte do indicador seleciona os registros do indicador da Fila de dados de suporte do indicador e atualiza o status de controle ou risco, criando ou atualizando problemas com base na configuração. Em seguida, o indicador é enviado para a Tabela de estatísticas do indicador para oferecer suporte à coleta de dados.

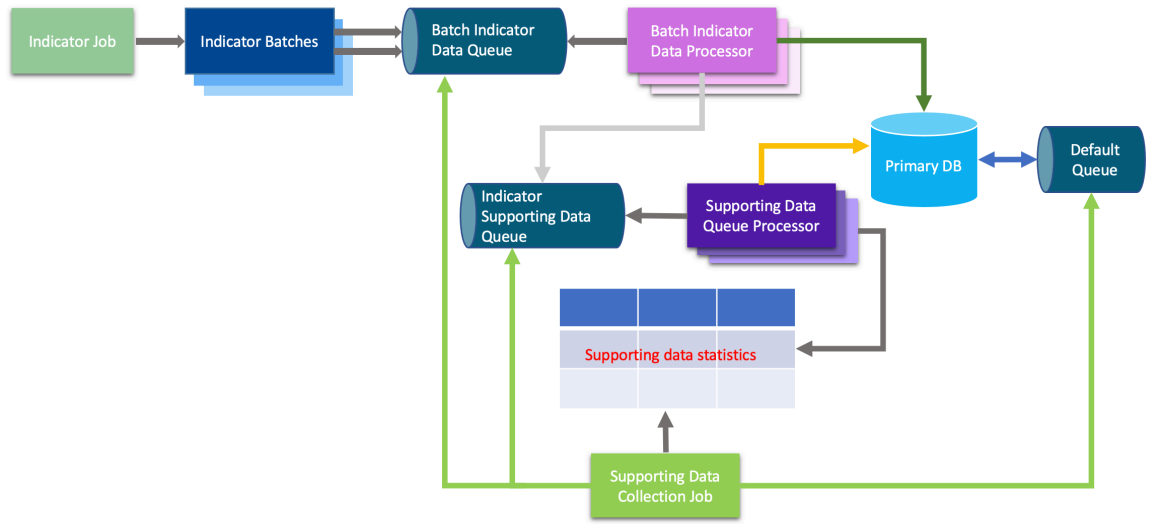
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por fim, o trabalho de coleta de dados de suporte seleciona os registros do indicador da tabela de estatísticas de dados de suporte, começa a coletar dados de suporte para os indicadores e aproveita a fila padrão e as filas personalizadas adicionais para um processamento eficiente.

Nota: As regras de negócio do resultado do indicador não são executadas durante a execução do trabalho do indicador. No entanto, as mesmas regras de negócio são usadas ao concluir a tarefa de indicador. As regras de negócio do indicador são movidas para o trabalho do indicador para obter um melhor desempenho durante a execução.

Processando trabalhos de indicador usando filas adicionais



Esta arquitetura oferece suporte à execução de um grande número de indicadores em tempo significativo. O trabalho de coleta de dados de suporte introduzido para coletar dados de suporte melhora consideravelmente o processo de manipulação de dados. Além disso, o tempo necessário para executar os dados é consideravelmente menor.

Nota: O trabalho de coleta de dados de suporte atribui os lotes de registros de indicador à fila padrão inicialmente para oferecer suporte à coleta de dados. Dependendo da disponibilidade da fila de processamento em lote e da fila de dados de suporte, o trabalho agendado atribui os lotes subsequentes de registros de indicador a essas filas de forma round-robin, ou seja, somente se essas filas estiverem livres para processá-las.

Mudanças no modelo de dados

. **Tipo de coleta de amostra** O campo adicionado ao formulário Modelo de indicador também tem opções **Contagem** ou **Percentual** . O valor padrão é Contagem. Se você selecionar Porcentagem, poderá fornecer o valor percentual para coletar os dados de suporte.

. **Duração do prazo (dias)** O campo é adicionado para indicador manual nos formulários Modelo de indicador e Indicador para capturar a data de vencimento da tarefa do indicador. Com base nessa data de vencimento, os e-mails de lembrete são enviados para os responsáveis pela tarefa do indicador.

Um novo campo introduzido na tabela de dados de suporte do indicador, que é do tipo JSON, ajuda no gerenciamento de dados eficiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter mais informações relacionadas às mudanças de tabela, consulte Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade.
- Para obter mais informações sobre as propriedades adicionais do sistema, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade.
- Para mudanças no formulário Indicador, consulte Crie um GRC indicador.
- Para as mudanças de formulário do modelo de indicador em Espaço de conformidade, consulte Crie um GRC modelo de indicador usando Espaço de conformidade.
- Para as mudanças de formulário do modelo de indicador no clássico IU, consulte Crie um GRC modelo de indicador.

Gerencie solicitações de evidência usando Espaço de conformidade

A solicitação de evidências é usada pelas equipes de auditoria e conformidade para solicitar documentos de suporte durante uma auditoria. Auditores e equipes de conformidade exigem esses documentos da primeira linha de defesa.

Solicitação de evidência: Evidência é todas as informações usadas por um auditor para determinar a opinião de auditoria. As evidências incluem as informações contidas nos registros contábeis subjacentes às demonstrações financeiras e outras informações. As evidências são de natureza cumulativa. Inclui evidências obtidas de procedimentos de auditoria realizados durante a auditoria. As evidências também podem incluir evidências de auditoria obtidas de outras fontes, como auditorias anteriores.

Uma solicitação de evidência é frequentemente introduzida durante a preparação da auditoria ou fase de planejamento após o anúncio da auditoria. Os documentos solicitados são usados pela equipe de auditoria para entender os controles e processos no escopo e para iniciar o teste de campo. À medida que uma auditoria progride por várias fases, a equipe de auditoria frequentemente adiciona novas solicitações à lista. As equipes de conformidade usam as evidências coletadas para testes de controle.

A partir da versão 11.0.2, uma solicitação de evidência não planejada é compatível com Gestão de auditorias e. Gestão de políticas e conformidade aplicações das seguintes maneiras.

- As evidências podem ser solicitadas de um compromisso e de todas as tabelas de auditoria. Para entender como solicitar evidências, consulte Solicitar evidência para auditoria.
- As equipes de conformidade podem solicitar evidências dos responsáveis pelo controle, partes interessadas nos negócios e responsáveis pelo processo.
- As equipes de auditoria podem solicitar evidências dos responsáveis pelo controle, partes interessadas nos negócios, responsáveis pelo processo e equipes de conformidade.
- Os usuários atribuídos podem fornecer evidências diretamente do Portal de serviços.
- Os gerentes podem aprovar solicitações de evidência com base em vários critérios, como confidencialidade e criticidade.
- Canais de comunicação aprimorados entre solicitantes e designados simplificam o processo de aprovação.
- Restrições de confidencialidade aprimoradas impedem que pessoas não autorizadas exibam informações da solicitação.

Solicitar evidências durante auditorias usando Espaço de conformidade

Solicite evidências em qualquer fase durante uma auditoria usando Espaço de conformidade. Os detalhes sobre os itens para os quais a evidência é solicitada também são fornecidos à pessoa responsável por fornecer a evidência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_audit.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As evidências podem ser solicitadas das seguintes três maneiras:

Minhas evidências

Criando um registro de evidência a partir do **Minhas evidências** módulo.

Solicitar evidência

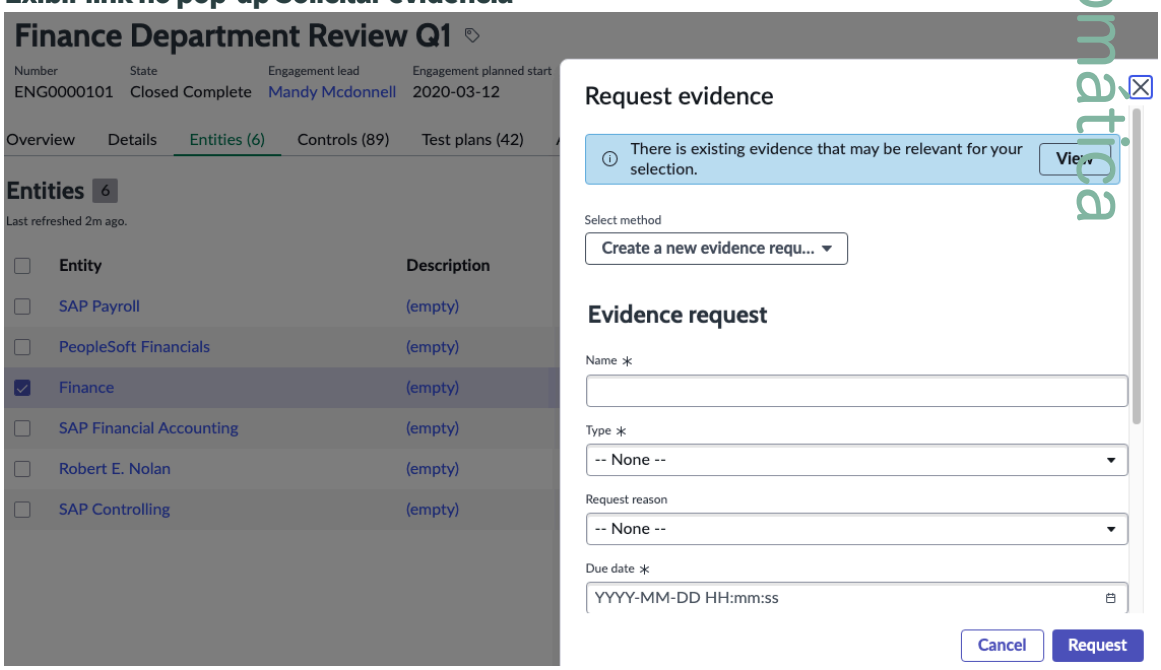
Nas listas relacionadas Entidade, Controle, Tarefa de auditoria, Problema de teste de controle e Outros problemas em um registro de compromisso. Para solicitar evidências dessas fontes, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**. Na Exibição de lista do espaço, selecione **Compromissos** Na lista Teste de controle. Abra o registro de compromisso e selecione a lista relacionada da qual você deseja solicitar evidências. Selecione **Solicitar evidência** botão. Aqui, você pode criar uma solicitação de evidência ou adicionar mais solicitações a uma solicitação de evidência existente. A solicitação de evidência é criada, mas não as tarefas de solicitação de evidência.

Você pode informar ao usuário os registros de evidência que já existem para qualquer uma das tabelas de itens relacionados do compromisso, que ele pode reutilizar.

1. Para criar uma nova solicitação de evidência, selecione **Crie uma nova solicitação de evidência** em **Selecione o método** Lista do pop-up Solicitar evidência. Insira os detalhes e selecione **Solicitação** botão.
2. Para exibir as informações sobre evidências relacionadas existentes, selecione **Exibir** Link no pop-up Solicitar evidência.

Nota: Se não houver evidência existente, a mensagem não aparecerá no pop-up Solicitar evidência.

Exibir link no pop-up Solicitar evidência



3. Para exibir todas as evidências existentes criadas nos itens relacionados, selecione a lista relacionada Evidência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a evidência está em **Encerrado concluído** Os botões de ação de IU, como **Novo** , **Adicionar evidência existente** , **Remover** e **Excluir** estão desabilitados. Você pode executar essas ações de IU somente quando o compromisso ou qualquer outro objeto de auditoria e conformidade estiver em um estado ativo.

4. Para adicionar evidências existentes, selecione **Adicionar evidência existente** e selecione a evidência.

   Nota: . **Adicionar evidência existente** O botão está disponível no item relacionado à evidência de todos os objetos de conformidade e auditoria no Espaço de conformidade, como compromisso, tarefa de auditoria, problema, política, entidade, controle, Objetivo de controle, Documento de autoridade, Citações e Solicitação de evidência.

5. Para remover a associação das evidências vinculadas ao compromisso, selecione as evidências na lista relacionada Evidência e selecione **Remover** botão.

   Nota: A ação remove somente a associação dos registros de evidência existentes do compromisso e não remove o registro de evidência do banco de dados.

Nota: O usuário conectado também deve ter acesso ao compromisso para o qual existem registros de evidência ou deve ser o usuário que tem acesso ao registro para exibi-los e adicioná-los. Se o usuário conectado não tiver acesso a esses registros, embora haja evidências de existência nesses itens relacionados, eles não serão exibidos para o usuário adicionar.

Controle, Objetivo de controle, Teste de controle, Compromisso, tabelas de problemas

De tabelas como Entidade, Controle, Objetivo de Controle, Teste de Controle, Compromisso, problema. No entanto, quando os usuários solicitam evidências dessas tabelas, a solicitação de evidência é criada e não a tarefa de solicitação de evidência real. Os usuários devem navegar até o registro de solicitação de evidência gerado e adicionar tarefas de solicitação de evidência.

Neste procedimento, o método para solicitar evidências do **Minhas evidências** o módulo é descrito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Solicitações de evidências** > **Minha solicitação**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de evidência

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da solicitação de evidência.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada.
Tipo	Tipo de evidência criada. Pode ser Auditoria ou Conformidade.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Estado	Estado da solicitação. O estado padrão é **Rascunho** .
Subestado	Um estado adicional para a solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas. Se uma pessoa for adicionada à lista de observação, ela poderá navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Solicitações de evidências observadas** para exibir as solicitações.
Agendamento	
Prazo	Data esperada de envio de evidências.
Aberto(a)	Data em que a solicitação foi aberta. Esta data é atualizada automaticamente.
Encerrado	Data em que a solicitação foi encerrada. Esta data é atualizada automaticamente.
Atividade	
Anotações de trabalho	Digite todas as anotações que possam ser necessárias.
Atividades	Log de atividades da solicitação.
Confidencialidade	
Confidencial	Opção para habilitar a confidencialidade do registro. Somente usuários confidenciais atribuídos ou grupos confidenciais de usuários podem acessar o registro. Para obter mais informações sobre a opção confidencial, consulte Sinalizador de confidencialidade para registros de auditoria e conformidade .

6. Salve o formulário.
   Monitore o estado da evidência no passador da página Visão geral. O registro progride por uma sequência de etapas lógicas quando você aceita evidências, solicita revisão da evidência e solicita informações.

   A lista relacionada de detalhes da coleta de evidências é exibida. Esta lista relacionada é usada para listar os itens para os quais a evidência é solicitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Novo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes da coleta de evidências

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para o detalhe da coleta de evidências.
Nome	Um nome para esta solicitação.
Tipo de coleta de evidências	Registro para o qual a evidência é solicitada. Se a solicitação foi inserida por um usuário com a função de usuário Conformidade, as opções disponíveis serão: ○ Documento de autoridade ○ Citação ○ Controle ○ Objetivo do controle ○ Teste de controle ○ Entidade ○ Ocorrência ○ Política Se a solicitação foi inserida por um usuário com a função de usuário de auditoria, as opções disponíveis serão: ○ Tarefa de auditoria ○ Controle ○ Objetivo do controle ○ Teste de controle ○ Compromisso ○ Entidade ○ Problemas
Evidências para	Lista todas as tabelas às quais a evidência é aplicada.
Solicitação de evidências	Número exclusivo da tarefa de solicitação de evidência.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer evidências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Instruções	
Instruções da coleta de evidências	Instruções para fornecer evidências. Por exemplo, lista de documentos de suporte, arquivos e assim por diante.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Solicitar evidência** .
    Quando uma solicitação de evidência já está no estado Trabalho em andamento e um novo detalhe de coleta de evidências é adicionado, a tarefa de solicitação de evidência é enviada para o designado imediatamente. A lista relacionada de evidências aparece com a lista de evidências e a pessoa atribuída à solicitação recebe uma notificação por e-mail para fornecer a evidência solicitada. Além disso, o estado da solicitação muda para **Trabalho em andamento** .Você pode exibir a descrição e monitorar o estado da solicitação de evidência no passo da página Visão geral conforme ela progride pelo fluxo do processo de solicitação de evidência.

Forneça evidências solicitadas usando Espaço de conformidade

Usando o. Espaço de conformidade, você pode fornecer evidências quando solicitado. Quando a evidência é solicitada, a pessoa que deve fornecer a evidência recebe um e-mail. O processo para fornecer a evidência começa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o designado recebe o e-mail para fornecer a evidência solicitada, o designado pode fornecer a evidência solicitada ou reatribuir a solicitação a outro usuário. O designado também pode adicionar aprovadores antes de enviar a evidência solicitada para garantir a segurança adicional da evidência. Se o designado reatribuir a solicitação a outro usuário, o designado original não poderá mais exibir a solicitação. Se a evidência fornecida não precisar de um aprovador, o designado poderá solicitar diretamente uma revisão da evidência e o solicitante receberá uma notificação para revisar a evidência.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas tarefas de solicitação de evidências**.
2. Abra o registro para o qual você deseja fornecer evidências.
3. Clique em **Aceitar trabalho** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evidência

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação de evidência. Este valor é gerado por padrão.
Solicitante	Usuário solicitando evidências. Este valor é gerado por padrão. Se você for o aprovador, solicitante, membro da lista de observação ou usuário no campo Atribuído a, poderá editar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	detalhes em **Lista de observação** , **Nome** e **Descrição** campos quando a evidência está em **Novo** ou **Trabalho em andamento** estados.
Solicitadas em nome de	Usuário para o qual a evidência está sendo solicitada. Este valor é gerado por padrão.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído para fornecer evidências. Os usuários deste grupo devem ter as funções sn_grc.business_user.
Atribuição a	Usuário responsável por fornecer a evidência. Este valor é gerado por padrão.
Estado	Estado da solicitação.
Subestado	Nenhum. Este valor é gerado por padrão.
Motivo da solicitação	Motivo para a solicitação de evidências.
Aprovadores	Os usuários devem aprovar a evidência antes que ela seja retornada ao solicitante para revisão. Um aprovador é o gerente da pessoa que fornece a evidência.
Participantes da lista de observação	Usuários interessados em exibir as evidências coletadas.
Nome	Nome da solicitação de evidência. O nome é padronizado para o nome dos detalhes da coleta de evidências.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de evidência. O padrão da descrição é a descrição fornecida no formulário de solicitação de evidência.
Detalhes da solicitação	
Solicitação de evidências	ID exclusivo da solicitação de evidência associada à tarefa. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Evidências para	Registro para o qual a evidência é solicitada.
Evidência para descrição	Descrição do registro para o qual as evidências estão sendo solicitadas. Este valor é gerado por padrão e obtido do registro que foi criado para solicitar evidências.
Instruções da coleta de evidências	Instruções para coletar as evidências. Se você for o gerente ou solicitante, poderá editar este campo quando a tarefa de solicitação de evidência estiver no estado Trabalho em andamento.

5. Para solicitar aprovação para a evidência anexada, clique em **Aprovação da solicitação** .
6. Se nenhum aprovador for necessário, clique em **Solicitar revisão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar evidências antes da revisão de evidências usando Espaço de conformidade

Usando o. Espaço de conformidade aprovam a evidência que está sendo fornecida antes que o solicitante exiba a evidência. Quando a evidência é fornecida em resposta a uma solicitação de evidência, a evidência pode precisar de uma aprovação antes de ser enviada de volta ao solicitante. Esta capacidade garante a segurança e confidencialidade das evidências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber uma solicitação para aprovar evidências, um aprovador pode fazer um dos seguintes procedimentos:

- Aprove a solicitação se não houver problemas ou preocupações.
- Solicitar revisão da evidência anexada, caso não esteja correta ou precise de correção.
- Solicite informações se o aprovador quiser mais detalhes sobre a evidência anexada.

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro para o qual você deseja aprovar a evidência.
3. Revise a evidência anexada no formulário e clique em uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
Aprovar	Aprove a evidência anexada. O solicitante obtém as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicite que a evidência anexada seja revisada. Insira comentários ao solicitar revisão. O designado recebe uma notificação para revisar a evidência anexada.
Solicitar informações	Busque mais informações e detalhes sobre as evidências anexadas. O designado recebe uma notificação para fornecer mais informações sobre a evidência anexada.

Tradução automática

Aceite, rejeite ou cancele uma solicitação de evidência usando Espaço de conformidade

Aceite, rejeite ou cancele uma solicitação de evidência ao receber a evidência solicitada. Depois de solicitar uma solicitação de evidência usando Espaço de conformidade, quando o solicitante recebe a evidência, o solicitante pode aceitar, rejeitar ou cancelar a solicitação de evidência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Auditoria** > **Solicitação de evidências** > **Minhas Revisões Pendentes**.
2. No formulário de evidência, revise a evidência anexada e clique em uma das seguintes opções:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Aceitar evidência	Aceite as evidências fornecidas.
Solicitar revisão	Solicitar que a evidência seja revisada, se não for apropriada, ou modificada.
Cancelar	Cancele a tarefa de solicitação de evidência.
Excluir	Exclua a tarefa de solicitação de evidência.

Revise evidências relacionadas usando Espaço de conformidade

O recurso de solicitação de evidência inclui uma lista relacionada chamada Evidência relacionada que não está visível por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta lista relacionada fornece uma lista de evidências que não são solicitadas diretamente para o registro atual, mas estão associadas a um registro relacionado. Por exemplo, a lista de evidências relacionadas no formulário Objetivo de controle mostra as evidências solicitadas para controles associados.

A lista relacionada de evidências relacionadas está disponível para uma ampla variedade de formulários em todo o recurso de solicitação de evidências; no entanto, ela não está visível no sistema de base. Você pode personalizar qualquer um dos formulários nos quais ele está disponível, mas lembre-se de que ativar esta lista relacionada pode afetar o desempenho do sistema.

Tabelas que podem exibir a lista relacionada de evidências relacionadas

Nome da tabela	Tipo de evidência relacionada exibida
Documento de autoridade	Tarefas de solicitação de evidência criadas nas citações mapeadas para este documento de autoridade.
Citação	Tarefas de solicitação de evidência criadas no objetivo de controle associado à citação.
Controle	Tarefas de solicitação de evidência criadas no teste de controle mapeadas para o controle e problemas criados para o controle.
Objetivo do controle	Tarefas de solicitação de evidência criadas nos controles associados ao objetivo de controle.
Teste de controle	Tarefas de solicitação de evidência criadas nos controles associados ao teste de controle.
Compromisso	Tarefas de solicitação de evidência criadas nas entidades, controles, testes de controle, tarefas de auditoria, problemas de teste de controle, e os problemas mapeados para o compromisso são exibidos.
Entidade	Tarefas de solicitação de evidência criadas nos controles associados à entidade, problemas criados na entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas que podem exibir a lista relacionada de evidências relacionadas

Nome da tabela	Tipo de evidência relacionada exibida
Política	Tarefas de solicitação de evidência criadas no objetivo de controle associado à política.

Procedimento

1. Navegue até o formulário para o qual você deseja exibir **Solicitação de evidência** lista relacionada.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Localize **Evidência relacionada** item em **Disponível** e mova-a para **Selecionado** caixa.
4. Clique em **Salvar**.

Criação de políticas e marcação em Espaço de conformidade

As políticas são eficazes quando são cuidadosamente monitoradas e revisadas periodicamente. Ao revisá-las e atualizá-las em intervalos regulares, as organizações podem manter políticas atualizadas para evitar riscos de auditoria e conformidade.

As políticas de uma organização tendem a ficar desatualizadas ao longo do tempo devido ao crescimento da organização ou devido às mudanças que acontecem em uma estrutura organizacional. Por esses motivos, as políticas devem ser cuidadosamente monitoradas e revisadas de forma consistente.

Os responsáveis pela política, colaboradores, revisores e aprovadores habilitam a criação e a marcação de políticas. Revisão e marcação de resultados de política em várias versões que devem ser mantidas para fins de auditoria.

Principais benefícios da marcação de apólice

Ele melhora a experiência geral de criação e marcação de políticas habilitando:

- Responsáveis pela política, colaboradores, revisores e aprovadores para colaborar usando o O365 ou Google Drive.
- Recurso de marcação e revisão.

Principais recursos

1. Os responsáveis e colaboradores da política podem colaborar e elaborar uma política usando o O365 ou o. Google Drive.
2. Os revisores de políticas podem colaborar, revisar e marcar políticas.
3. Os aprovadores podem revisar e aprovar a política.
4. Capacidade de manter diferentes versões da política e manter seu histórico.
5. Capacidade de copiar texto de política de um documento para o campo de texto de política em HTML, mantendo o formato.
6. Capacidade de converter a política para o formato PDF.
7. Simplifique a experiência do usuário orientando o usuário por meio da criação, marcação e publicação de políticas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Texto de política de importação para marcação

Importe o texto da política como um anexo se você não conseguir fazer a edição de palavras.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode importar o conteúdo somente quando você é o proprietário da política e a política também deve estar no estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode crie uma nova política ou abra um registro para habilitar o recurso de marcação.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Selecione uma lista relacionada Texto de política para exibir o conteúdo do texto da política.
   Se você não tiver Microsoft ou Google Drive, em seguida, você pode importar o texto da política como um anexo. Você pode importar o conteúdo somente quando você é o proprietário da política e a política também deve estar no estado Rascunho.
6. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades do GRC**.
7. Selecione a opção **Nenhum** em `Select a file sharing service to host documents and attachments`lista de propriedades do sistema.

   a. Selecione **Texto da política de importação** botão.

   b. Selecione **Adicionar arquivo** No pop-up Texto da política de importação.

   c. Selecione **Importar**.
   O conteúdo do arquivo pode ser visualizado em **Texto da política** campo.

Pré-requisitos para habilitar o recurso de marcação de política

Determinadas configurações devem ser configuradas para que os colaboradores de política usem o recurso de marcação de política no Espaço de conformidade.

Importante:

Atualmente, o recurso de criação e marcação de políticas está disponível exclusivamente para ServiceNow clientes baseados em nuvem.

Suporte de spoke para serviços de hospedagem em nuvem

Spokes necessários para criação de política - integração com Microsoft Office 365

- Microsoft OneDrive Spoke – 2.1.1
- Microsoft OneDrive Estrutura de serviço de documentos - 1.0.5

Spokes necessários para criação de política - integração com Microsoft SharePoint

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Microsoft OneDrive spoke 2.3.1
- Estrutura de serviços de documentos para OneDrive – 2.0.0

Spokes necessários para criação de política - integração com Google Drive

- Estrutura de serviço de documentos para Google Drive Spoke – 1.0.1
- Google Drive Spoke – 1.4.1

Nota: Direitos do Hub de integração incluídos no Espaço de conformidade São para criação de política - integração com O365 e integração com Google Drive. Usando Microsoft integração ou Google Drive A integração requer transações do Integration Hub não incluídas no Espaço de conformidade Produto, mas requer um Mecanismo de automação ou direito do Hub de integração.

Conectando-se a serviços de hospedagem em nuvem

Se você for um colaborador de política que deseja usar o recurso de marcação de política no Espaço de conformidade, em seguida, você deve definir as seguintes configurações.

Nota: Você pode estabelecer uma conexão com apenas um dos seguintes serviços de hospedagem em nuvem: Qualquer um Microsoft ou Google Drive.

Microsoft implica ambos Microsoft OneDrive e. Microsoft SharePoint.

Estabeleça uma conexão com serviços de hospedagem em nuvem

Conexão com Microsoft OneDrive

Primeiro, você deve configurar o. Microsoft OneDrive para executar ações em Microsoft OneDrive de ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração de Microsoft OneDrive para Serviços de documentos .

Nota: Para configurar a conexão necessária Microsoft Azure Permissões da aplicação, como e-mail, openid, perfil, files.readWrite, offline_access, User.Read, User.readBasic.all, Sites.readWrite.all.

Conexão com Microsoft SharePoint

Primeiro, você deve configurar o. Microsoft SharePoint para executar ações em Microsoft SharePoint site de ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração de Microsoft OneDrive para Serviços de documentos .

. Microsoft OneDrive configuração configurada em ServiceNowé o mesmo que é feito para Microsoft SharePoint também. No entanto, o Microsoft Azure Permissões do app são necessárias para Microsoft SharePoint.

Nota: Para configurar a conexão necessária Microsoft Azure Permissões da aplicação, como e-mail, openid, perfil, files.readWrite, offline_access, User.Read, User.readBasic.all, Sites.readWrite.all.

Conexão com Google Drive

Para configurar Google Drive como um serviço de hospedagem em nuvem e para criar ou atualizar o documento de texto de política que reside em Google Drive, você deve:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Configurar Google Drive spoke conta.
2. Integre os Serviços de documentos com o Google Drive. Para obter mais informações, consulte Serviços de documentos Estrutura para Google Drive .
3. Para gerenciar documentos no Documentos do Google do seu ServiceNow, você deve integrar o. ServiceNow Instância com documentos do Google. Para obter mais informações, consulte Configure o. Documentos do Google .

Configuração das propriedades do sistema para se conectar a serviços de hospedagem em nuvem

Habilite as propriedades do sistema para usar a marcação de política no Espaço de conformidade

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades do GRC**.
   a. Para optar Microsoft OneDrive como seu serviço de hospedagem em nuvem, selecione **Uma unidade** em *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*lista de propriedades do sistema.

      Se você selecionar **Nenhum** em *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*lista de propriedades do sistema e você pode importar o texto da política. Para obter mais informações, consulte Texto de política de importação para marcação.

   b. Para optar Google Drive como seu serviço de hospedagem em nuvem, selecione **Google Drive** em *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*lista de propriedades do sistema.
   c. Para optar Microsoft SharePoint, selecione **SharePoint** em *`Select a file sharing service to host documents and attachments`*lista de propriedades do sistema.
2. Defina o caminho da pasta em que será criada Microsoft OneDrive em *`Default folder path where documents and attachments will be located. You can organize files in sub-folders within this path`*lista de propriedades do sistema.

Forneça a função mp_document_user

A função mp_document_user é necessária para acessar tabelas relacionadas a documentos de marcação de política. Esta função é necessária para usuários que usam o recurso de marcação de política para criar, atualizar e excluir os documentos relacionados.

Como administrador do sistema, você pode estabelecer a conexão de hospedagem em nuvem, habilitar as propriedades do sistema e fornecer a função mp_document_user e a função de usuário de conformidade (sn_compliance.user) para os usuários de marcação de política.

Criar e associar textos de política de documentos na nuvem

Você pode criar e associar texto de política para um registro de política a qualquer documento existente em Microsoft OneDrive, Google Drive ou em Microsoft SharePoint. Você pode sincronizar o texto da política e o documento na nuvem e obter a versão mais recente anexada à política para publicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A marcação de política está habilitada somente para criação de política em Espaço de conformidade e não em ServiceNow AI Platform.

Embora a marcação de política como um recurso não esteja disponível em ServiceNow AI Platform, as seguintes mudanças que são feitas em Espaço de conformidade para habilitar a marcação de uma política, também estarão visíveis no formulário de política se você acessá-lo em ServiceNow AI Platform:

- O campo Proprietário é obrigatório.
- Os aprovadores devem ser identificados antes de solicitar aprovação. Anteriormente, a política pode ser publicada automaticamente, mesmo se não houver aprovador.
- O campo Colaboradores foi adicionado.
- A lista relacionada ao histórico de políticas está disponível.
- O campo Atividade foi adicionado.

No entanto, essas mudanças são compatíveis com o recurso de marcação da política em Espaço de conformidade e não oferecem suporte a atividades relacionadas a políticas em ServiceNow AI Platform.

Contextualmente, Nuvem se refere a documentos que residem em Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint e. Google Drive.

Crie e associe um documento de texto de política em Microsoft OneDrive

Crie um documento de texto de política em Microsoft OneDrive e habilitar a edição de documentos com aprovadores, revisores e colaboradores. Você pode compartilhar o documento com as partes interessadas e colaborar na edição do documento em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode crie uma nova política ou abra um registro para habilitar o recurso de marcação.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Para Microsoft OneDrive, Selecione a lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.

   a. Selecione **Habilitar edição de documento** botão.
   Se a política estiver em **Rascunho** , em seguida, o proprietário da política pode criar um documento ou associar um documento de Microsoft OneDrive para habilitar o texto da política para edição pelos aprovadores, revisores e colaboradores.

   b. Para criar um documento como responsável pela política, selecione **Criar novo documento** em **Habilitar edição de documento** lista.

   c. Insira o caminho da pasta em que o documento reside **Local da pasta** campo.
   Por exemplo, GRC/Pasta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Insira o nome do documento em **Nome do documento** campo.

e. Selecione **Criar**.

f. Para exibir o documento criado, selecione **Abrir no Word** botão.

6. Para exibir os usuários que têm acesso de leitura ou gravação ao documento , Navegue até a lista relacionada Acesso ao documento.
7. Para criar outro documento ou conecte-se a um diferente documento para uma política habilitada para marcação, selecione **Habilitar edição de documento** botão.
   Para criar outro documento , selecione **Criar novo documento** Criar um documento pop-up.
8. Para atualizar o conteúdo do documento em **Texto da política** , selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.
9. Se a política tiver sido redigida e estiver concluída, o responsável pela política poderá solicitar uma revisão selecionando **Solicitar revisão** botão.
10. Insira uma mensagem para os revisores no pop-up Solicitar revisão.
11. Selecione **Solicitar**.
    Como revisor, você pode exibir a política, se estiver pronta para revisão, ao fazer login no **Minhas tarefas pendentes** Na exibição Tarefas.
12. Selecione **Enviar revisão** botão.
    Você pode revisar o texto da política, adicionar um comentário no pop-up Enviar revisão e enviá-lo.
13. Para visualizar o. documento E para obter a atualização mais recente depois que seus colaboradores editarem, selecione o link Atualizar no **Texto da política** guia.
    Como responsável pela política, você pode editar o conteúdo do documento em Microsoft OneDrive Para manter uma sincronização entre o documento na nuvem e o texto da política.

    Todas as atividades entre o responsável pela política e os revisores são capturadas no **Atividade** . **Detalhes** lista relacionada. Se todos os revisores tiverem concluído a revisão, o responsável pela política poderá concluir a check-list de publicação.

14. Selecione **Check-list de publicação completa** botão.
    Se todas as revisões estiverem concluídas, como responsável pela política, você poderá concluir o processo de publicação. Esta ação cria um playbook. O responsável pela política deve passar pela check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Consulte, Concluir a check-list de publicação da política e solicitar aprovação .
15. Para exibir o histórico da política, selecione a lista relacionada Histórico da política.
    Para obter mais informações, consulte Exiba o histórico de uma política habilitada para marcação .

Conecte um documento existente em Microsoft OneDrive para a política

Habilite a marcação em um documento de política que existe em seu Microsoft OneDrive em vez de criar um documento em Microsoft OneDrive.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política.
5. Selecione uma lista relacionada Texto de política para exibir o conteúdo da política.
   Se você já tiver um documento em Microsoft OneDrive com algum conteúdo, que você deseja associar à política, você pode associar esse documento.
6. Selecione **Habilitar edição de documento** lista.
   Se a política estiver em **Rascunho** , somente o proprietário da política pode associar um documento de Microsoft OneDrive para habilitar o texto da política para que aprovadores, revisores e colaboradores editem.
7. Para vincular um documento existente à política habilitada para marcação, selecione **Conecte o documento existente** Na lista Habilitar edição de documentos.
   a. Insira o local da pasta em **Local da pasta** campo.
   b. Insira o nome do documento em **Nome do documento** campo.
   c. Selecione **Conecte** .
   d. Para abrir o documento, selecione o link.
   e. Para atualizar o conteúdo do documento em **Texto da política** , selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.

   Você ainda pode criar outro documento ou conecte-se a um diferente documento para uma política que já está habilitada com marcação.
8. Para criar outro documento ou conecte-se a um diferente documento para uma política habilitada para marcação, selecione **Documento de mudança** botão.
   - Para criar outro documento , selecione **Criar novo documento** Criar um documento pop-up.
   - Para se conectar a um diferente documento , selecione **Conecte o documento existente** Isso abre um Connect existente documento pop-up.

   a. Insira o caminho da pasta em que o documento reside **Local da pasta** campo.
   b. Insira o nome do documento em **Nome do documento** campo.
   c. Selecione **Criar**.
   d. Para atualizar o conteúdo do documento em **Texto da política** , selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.

Carregue um Microsoft Word documento para Microsoft OneDrive

Carregue um Microsoft Word documento que existe em sua máquina local para Microsoft OneDrive e vincule o documento à política. Como usuário, você pode acessar o documento de qualquer dispositivo e permitir que vários usuários colaborem no documento de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Nota: Verifique se você configurou as etapas de pré-requisito corretamente para carregar o. Microsoft Word documento para a nuvem. Para obter mais informações, consulte Pré-requisitos para habilitar o recurso de marcação de política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política e clique na lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo da política.
   Você pode carregar um Microsoft Word documento que existe localmente em sua máquina.
5. Para carregar um Microsoft Word documento que existe em sua máquina local para Microsoft OneDrive. selecione **Habilitar edição de documento** botão.
6. Selecione **Carregar um documento** opção.
7. Insira o caminho da pasta ou o local onde o documento deve ser carregado no **Caminho da pasta** campo.
8. Selecione o link Adicionar arquivo para procurar e abrir Microsoft Word documento que existe em sua máquina local.
   O nome do Microsoft Word o documento é padronizado como **Título** Do arquivo no pop-up Carregar um arquivo. Se necessário, você pode mudar o nome do arquivo no **Título** campo.

   Nota: Apenas um arquivo de cada vez pode ser carregado para a pasta.

9. Selecione **Carregar**.
   O arquivo selecionado da sua máquina local é carregado no caminho da pasta especificado em Microsoft OneDrive.

Crie e associe um documento de texto de política em Google Drive

Crie um documento de texto de política em Google Drive e habilitar a edição de documentos com aprovadores, revisores e colaboradores. Você pode compartilhar o documento com as partes interessadas e colaborar na edição do documento em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Importante: Google o suporte à criação de documentos é habilitado a partir da versão 19.1.1 do Gestão de políticas e conformidade aplicação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode crie uma nova política ou abra um registro para habilitar o recurso de marcação.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Para Google Drive, Selecione uma lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo do texto da política.

   a. Selecione **Habilitar edição de documento** botão.
      Se a política estiver em **Rascunho** , em seguida, o proprietário da política pode criar um documento ou associar um documento de Google Drivepara habilitar o texto da política para edição pelos aprovadores, revisores e colaboradores.

   b. Para criar um documento como responsável pela política, selecione **Criar novo documento** em **Habilitar edição de documento** lista.

   c. Copie o link da pasta compartilhável de Google Drive e cole-o em **Link da pasta** Campo no pop-up Criar um documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter o link da pasta, clique com o botão direito do mouse na pasta em Google Drive. selecione ⋮ ícone. Selecione **Compartilhar** e. **Copiar link** .

d. Insira o nome do documento em **Nome do documento** campo.

e. Selecione o tipo de documento que você deseja criar no **Tipo** campo.
As opções são:

- Documentos do Google: Você pode criar um Google documento em Google Drive quando você seleciona esta opção.
- Word: Você pode criar um Microsoft Word documento em Google Drive Que você pode acessar por meio de um navegador e armazenar no Google Drive.

f. Selecione **Criar**.
Ao selecionar Criar, o documento é criado na pasta do Google Drive conta que você forneceu. Se você estiver fornecendo um link para uma pasta compartilhada, deverá ter acesso de edição para criar um arquivo nessa pasta.

g. Para exibir o documento criado, selecione **Abra no Google Docs** botão.

6. Para exibir os usuários que têm acesso de leitura ou gravação ao documento , Navegue até a lista relacionada Acesso ao documento.
7. Para criar outro documento ou conecte-se a um diferente documento para uma política habilitada para marcação, selecione **Habilitar edição de documento** botão.
   - Para criar outro documento , selecione **Criar novo documento** Criar um documento pop-up.
   - Para se conectar a um diferente documento , selecione **Conecte o documento existente** Isso abre um Connect existente documento pop-up.
8. Para atualizar o conteúdo do documento em **Texto da política** , selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.
9. Se a política tiver sido redigida e estiver concluída, o responsável pela política poderá solicitar uma revisão selecionando **Solicitar revisão** botão.
10. Insira uma mensagem para os revisores no pop-up Solicitar revisão.
11. Selecione **Solicitar**.
    Como revisor, você pode exibir a política, se estiver pronta para revisão, ao fazer login no **Minhas tarefas pendentes** Na exibição Tarefas.
12. Selecione **Enviar revisão** botão.
    Você pode revisar o texto da política, adicionar um comentário no pop-up Enviar revisão e enviá-lo.
13. Para visualizar o. documento E para obter a atualização mais recente depois que seus colaboradores editarem, selecione o link Atualizar no **Texto da política** guia.
    Como responsável pela política, você pode editar o conteúdo do documento em Google Drive Para manter uma sincronização entre o documento na nuvem e o texto da política.

    Todas as atividades entre o responsável pela política e os revisores são capturadas no **Atividade** . **Detalhes** lista relacionada. Se todos os revisores tiverem concluído a revisão, o responsável pela política poderá concluir a check-list de publicação.
14. Selecione **Check-list de publicação completa** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se todas as revisões estiverem concluídas, como responsável pela política, você poderá concluir o processo de publicação. Esta ação cria um playbook. O responsável pela política deve passar pela check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Consulte, Concluir a check-list de publicação da política e solicitar aprovação .

15. Para exibir o histórico da política, selecione a lista relacionada Histórico da política.
Para obter mais informações, consulte Exiba o histórico de uma política habilitada para marcação .

Conecte um documento existente de Google Drive para a política

Conecte um documento que existe em seu Google Drive pasta para uma política que você criou. Use este documento existente e habilite a marcação no texto da política em vez de criar um documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Importante: A partir da versão 19.1.1, os documentos do Google são compatíveis com a política de documentos do Connect.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política.
5. Selecione uma lista relacionada Texto de política para exibir o conteúdo da política.
Se você já tiver um documento em Google Drive com o conteúdo, que você deseja associar à política, você pode associar esse documento.
6. Para conectar um documento que está em seu Google Drive pasta.
   a. Navegue até Minha unidade em https://drive.google.com/
   b. Selecione o documento que você deseja conectar à política.
   c. Selecione o ícone Mais ações ( ) no documento que você deseja conectar.
   d. Selecione **Copiar link** . **Compartilhar** lista.
7. Navegue de volta para a guia Texto da política do registro da política.
8. Selecione **Habilitar edição de documento** lista.
A política deve estar em **Rascunho** só então o proprietário da política poderá associar um documento do Google Drive para habilitar o texto da política para que aprovadores, revisores e colaboradores editem.
9. Cole o copiado Google Drive em **Link do arquivo** Campo do pop-up Conectar documento existente.
10. Selecione **Conecte** .
Você deve ser capaz de vincular o documento do Google Drive para o registro da política.

    Nota: No entanto, você não pode conectar um Google Documento se exceder 10 MB.

11. Selecione **Atualizar**.
O campo Texto da política exibe o texto do Google Drive documento no ServiceNow registro de política.

Para obter mais informações sobre Google Drive Integração para criação e marcação de políticas, consulte Google Drive Criação e correção de política – diretrizes gerais e limitações conhecidas [KB1587198] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Carregue um Microsoft Word documento para Google Drive

Carregue um Microsoft Word documento que existe em sua máquina local para Google Drive e vincule o documento à política. Como usuário, você pode acessar o documento de qualquer dispositivo e permitir que vários usuários colaborem no documento de política.

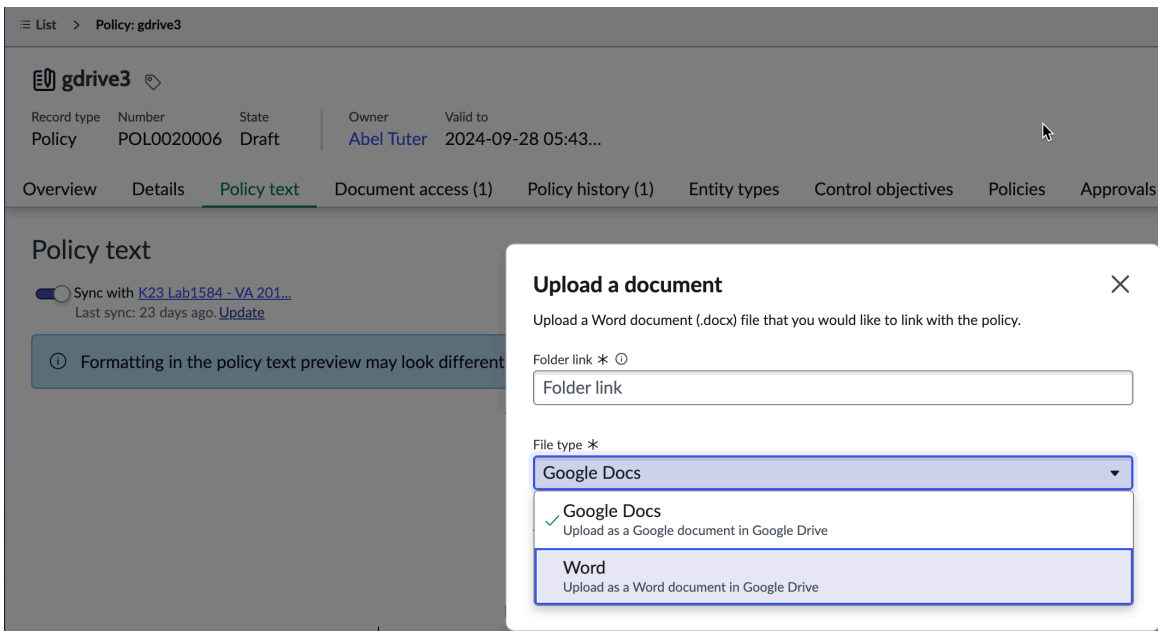
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Nota: Verifique se você configurou as etapas de pré-requisito corretamente para carregar o. Microsoft Word documento para a nuvem. Para obter mais informações, consulte Pré-requisitos para habilitar o recurso de marcação de política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política e clique na lista relacionada Texto da política.
   Você pode carregar um Microsoft Word documento que existe localmente em sua máquina.
5. Para carregar um Microsoft Word documento que existe em sua máquina local para Google Drive e anexe-o à política, selecione **Habilitar edição de documento** botão.
6. Selecione **Carregar um documento** opção.
7. Insira o link compartilhável da pasta de Google Drive onde o documento deve ser carregado no **Link da pasta** campo.
8. Selecione **Tipo de arquivo** e clique para escolher um Google documento ou Microsoft Word documento que você deseja carregar no Google Drive.



   - Google Docs: Carregue como Google documento em Google Drive.
   - Word: Carregue como Microsoft Word documento em Google Drive.
9. Selecione o link Adicionar arquivo para procurar e abrir o documento que existe em sua máquina local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome do Microsoft Word o documento é padronizado como **Título** Do arquivo no pop-up Carregar um arquivo. Se necessário, você pode mudar o nome do arquivo no **Título** campo.

Nota: Apenas um arquivo de cada vez pode ser carregado para a pasta.

10. Depois de selecionar o arquivo como anexo, selecione **Upload** .
11. Depois que o arquivo for anexado, selecione **Upload** .
    O arquivo selecionado é carregado no Google Drive link da pasta que você especificou.

Crie e associe um documento de política em Microsoft SharePoint

Habilite a marcação em um documento de política que existe em seu Microsoft SharePoint em vez de criar um documento em Microsoft SharePoint e associando o documento ao registro da política.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Importante: Integração de marcação de política com Microsoft SharePoint está disponível em Washington DC ServiceNow AI Platform versão. O recurso não estará disponível mesmo se você estiver na versão 19.x do Vancouver.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além de associar documentos que residem em Microsoft OneDrive e. Google Drive agora você pode associar documentos que estão em Microsoft SharePoint seu registro de política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode crie uma nova política ou abra um registro de política para associar um documento.
4. Selecione uma política para associar um documento de política do Microsoft SharePoint site.
   Você pode criar um documento no Microsoft SharePoint E associe ao registro da política quando a política está no estado Rascunho.
5. Na lista relacionada Texto da política do registro da política, selecione **Habilitar edição de documento** Lista de ações de IU e clique em **Criar novo documento** opção.
6. Insira o URL do site no **URL do site** Campo do pop-up Criar um documento do Word.

   Você pode obter as informações do local da URL do site se passar o mouse sobre a URL do site ícone.

   a. Para obter o URL do site, faça login no Microsoft SharePoint site.

   b. Selecione **Compartilhar** e clique em **Copiar link para a página** opção.
7. Insira o caminho da pasta que você copiou no **Local da pasta** campo.
   Este caminho é o local onde o documento residirá.
8. Insira o nome do documento em **Nome do documento** campo.
9. Selecione **Criar**.
   Ao selecionar Criar, o documento é criado na pasta do Microsoft SharePoint conta que você forneceu. Se você estiver fornecendo um link para uma pasta compartilhada, deverá ter acesso de edição para criar um arquivo nessa pasta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que o documento é criado, os colaboradores e proprietários da política que têm acesso à política no estado Rascunho podem editar o documento em Microsoft SharePoint para adicionar conteúdo.

10. Para atualizar o conteúdo no **Texto da política** Campo do registro de política, selecione o link Atualizar abaixo do link do documento.
Como alternativa, você também pode selecionar **Abrir no Word** botão.

O conteúdo que está presente no documento especificado do Microsoft SharePoint o local é copiado para **Texto da política** campo. Uma mensagem informando isso **O texto da política é atualizado com o conteúdo mais recente do documento de política na nuvem** confirma se o conteúdo no texto da política e o documento estão sincronizados.

11. Para exibir os usuários que têm acesso de leitura ou gravação ao documento, navegue até a lista relacionada Acesso ao documento.
Depois que o documento é associado ao registro da política, o acesso dos usuários da política ao documento também é estabelecido. O acesso ao documento de política varia com os usuários, dependendo de suas funções e do estado da política.

Rascunho

Se a política estiver no estado Rascunho, o responsável e os colaboradores terão acesso de edição.

Revisão

Se a política estiver no estado Revisão, os revisores e os proprietários terão acesso de edição. No entanto, os Colaboradores e Aprovadores só têm acesso de leitura.

Aprovadas

Se a política for movida para o estado Aprovado, todas as partes interessadas da política terão apenas acesso de leitura.

Você também pode verificar os direitos de acesso dos usuários navegando até Microsoft SharePoint documento, selecionando **Compartilhar** lista no Microsoft SharePoint documento e clique **Gerenciar acesso** . Às vezes, os direitos de acesso que os usuários têm no ServiceNow o documento de política pode não ser igual aos direitos que os usuários têm ao colaborar no documento no Microsoft SharePoint site. Isso ocorre por causa das permissões raiz definidas em Microsoft SharePoint site, que são herdados para as pastas no site. Os usuários das pastas no site herdam essas permissões. Você pode substituir as permissões.

a. Para substituir Microsoft SharePoint permissão do site, selecione o ícone de configurações ( ).

b. Selecione **Permissões do site** . **Configurações** lista.

c. Clique com o botão direito do mouse na pasta em que o documento reside e selecione **Gerenciar acesso** .

d. Selecione **Configurações avançadas** e clique em **Parar de herdar permissões** .
Esta pasta não herdará mais permissões do primário ou do Microsoft SharePoint nível do site. Agora, quando você fornece acesso ao documento de ServiceNow, O mesmo nível de acesso que você vê na lista relacionada Acesso ao documento estará disponível para os usuários que colaboram no Microsoft SharePoint documente também.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Se a política tiver sido redigida e estiver concluída, o responsável pela política poderá solicitar uma revisão selecionando **Solicitar revisão** botão.

    a. Insira uma mensagem para os revisores no pop-up Solicitar revisão.

    b. Selecione **Solicitar**.
    Como revisor, você pode exibir a política ao fazer login no **Minhas tarefas pendentes** Na exibição Tarefas, se estiver pronta para revisão.

    c. Selecione **Enviar revisão** botão.
    Você pode revisar o texto da política, adicionar um comentário no pop-up Enviar revisão e enviá-lo.

13. Para visualizar o documento e obter a atualização mais recente após os revisores terem revisado, selecione o link Atualizar em **Texto da política** guia.
    Os revisores podem adicionar sugestões e comentários no documento selecionando **Revisão** > **Rastrear mudanças** > **Para todos** em Microsoft SharePoint.

    Como proprietário da política, você pode buscar o conteúdo atualizado do documento de Microsoft SharePoint clicando em **Atualização** link. Esta ação mantém uma sincronização entre o conteúdo presente no documento em nuvem e o conteúdo no campo de texto da política.

    Nota: Atualizações feitas com frequência não são capturadas nos registros de histórico de versões de Microsoft SharePoint e o conteúdo pode não estar disponível em tempo real. Portanto, pode haver um atraso na busca do conteúdo atualizado mais recente de Microsoft SharePoint para o campo de texto da política.

    Todas as atividades entre o responsável pela política e os revisores são capturadas no **Atividade** . **Detalhes** lista relacionada. Se todos os revisores tiverem concluído a revisão, o responsável pela política poderá concluir a check-list de publicação.

14. Selecione **Check-list de publicação completa** botão.
    Se todas as revisões estiverem concluídas, como responsável pela política, você poderá concluir o processo de publicação. Esta ação cria um playbook. O responsável pela política deve passar pela check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Consulte, Concluir a check-list de publicação da política e solicitar aprovação .

    Após a conclusão do processo de publicação, você pode anexar a política como um PDF ao registro da política ou gerar um Base de conhecimento artigo quando a política passa para o estado Publicado.

15. Selecione o ícone Anexos (Na barra lateral da lista relacionada Visão geral da política para ver a versão em PDF do Base de conhecimento artigo.

16. Para exibir o histórico da política, selecione a lista relacionada Histórico da política.
    Para obter mais informações, consulte Exiba o histórico de uma política habilitada para marcação .

Conecte um documento existente em Microsoft SharePoint

Conecte um documento que existe em seu Microsoft SharePoint pasta para uma política que você criou. Use este documento existente e habilite a marcação no texto da política em vez de criar um documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política.
   A política deve estar em **Rascunho** só então o proprietário da política poderá associar um documento do Microsoft SharePoint para habilitar o texto da política para que aprovadores, revisores e colaboradores editem.
5. Selecione a lista relacionada Texto da política para exibir o conteúdo da política.
   Se você já tiver um documento em Microsoft SharePoint com o conteúdo de política relevante, que você deseja associar à política, você pode associar esse documento à política.
6. Para conectar um documento que está em seu Microsoft SharePoint pasta.
   a. Faça login em Microsoft SharePoint site.
   b. Navegue até o documento que você deseja conectar à política.
   c. Selecione **Compartilhar** Na página inicial e clique em **Copiar link para a página** opção.
7. Navegue de volta para a lista relacionada Texto da política do registro da política.
8. Selecione **Habilitar edição de documento** e clique em **Conecte o documento existente** opção.
9. Cole o copiado Microsoft SharePoint URL do site no **URL do site** Campo do pop-up Conectar documento do Word existente.
10. Insira os detalhes em **Caminho da pasta** e. **Nome do documento** campos.
11. Selecione **Conecte** .
    Uma mensagem será exibida informando que a edição do Microsoft Word está habilitada. O registro de política está conectado ao documento.
12. Selecione **Atualizar**.
    . **Texto da política** o campo exibe o texto do Microsoft SharePoint documento no ServiceNow registro de política.

Carregue um Microsoft Word documento para Microsoft SharePoint

Carregue um Microsoft Word documento que existe em sua máquina local para Microsoft SharePoint e vincule o documento à política. Como usuário, você pode acessar o documento de qualquer dispositivo e permitir que vários usuários colaborem no documento de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Nota: Verifique se você configurou as etapas de pré-requisito corretamente para carregar o. Microsoft Word documento para a nuvem. Para obter mais informações, consulte Pré-requisitos para habilitar o recurso de marcação de política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política e clique na lista relacionada Texto da política para carregar um documento.
   Você pode carregar um Microsoft Word documento que existe localmente em sua máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para carregar um Microsoft Word documento que existe em sua máquina local para Microsoft SharePoint local, selecione **Habilitar edição de documento** botão.
6. Selecione **Carregar um documento** opção.
7. Para copiar o URL do Microsoft SharePoint site, navegue até Microsoft SharePoint Página inicial do site, selecione **Compartilhar** e clique em **Copiar link para a página** .
8. Insira a URL copiada do Microsoft SharePoint site em **URL do site** campo.
9. Insira o caminho da pasta em que o documento deve ser carregado no **Caminho da pasta** campo.
10. Selecione o link Adicionar arquivo para procurar e abrir Microsoft Word documento que existe em sua máquina local.
    O nome do Microsoft Word o documento é padronizado como **Título** Do arquivo no pop-up Carregar um arquivo. Se necessário, você pode mudar o nome do arquivo no **Título** campo.

    Nota: Apenas um arquivo de cada vez pode ser carregado para a pasta.

11. Depois de selecionar o arquivo como anexo, selecione **Upload** .
12. Depois que o arquivo for anexado, selecione **Upload** .
    O arquivo selecionado da sua máquina local é carregado no caminho da pasta que você especificou em Microsoft SharePoint site.

Sincronize documento na nuvem e exiba o texto da política

Atualize o documento e exiba o conteúdo no campo Texto da política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Contextualmente, Nuvem se refere a documentos que residem em Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint e. Google Drive.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione uma política para abrir.
5. Selecione **Texto da política** para exibir o conteúdo da política.
6. Selecione **Atualizar**.
   . **Texto da política** o campo é atualizado com o conteúdo mais recente do documento .

   Como há muitos colaboradores na política, você deve atualizar o conteúdo para obter a atualização mais recente. As informações da última sincronização ajudam você a saber quando o documento foi sincronizado pela última vez.

   Nota: Se o tamanho do documento exceder 10 MB, você não poderá buscar o documento mais recente para exibir o conteúdo mais recente na guia de texto da política.

7. Para abrir o conteúdo, selecione o link do documento ao lado de **Sincronizar com** em **Texto da política** ou selecione **Abrir no Word** botão em caso de Microsoft OneDrive ou **Abra no Google Docs** botão em caso de Google Drive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . **Sincronizar com** A ação do Word está habilitada ou desabilitada por padrão para todos os registros de política que estão com marcação habilitada com base no valor em **Habilite a sincronização de texto de documento com marcação por padrão** propriedade definida como **verdadeiro** pelo sistema de base.

  Você pode optar por habilitar ou desabilitar a sincronização no nível da política individual selecionando a alternância de sincronização na guia Texto da política do registro da política.

- Se você habilitar **Sincronizar com** , Em seguida, o documento não pode ser editado simultaneamente na nuvem e no **Texto da política** campo. O conteúdo pode ser atualizado na nuvem e pode ser extraído para **Texto da política** campo.
- Se você desabilitar Sincronizar com, o conteúdo do documento de texto da política será desconectado do documento na nuvem e você poderá editar o conteúdo independentemente. Você pode salvar este conteúdo selecionando **Salvar** botão.

  No estado Desconectado, se um dos revisores tiver atualizado o texto da política e feito login como proprietário da política, se você selecionar **Check-list de publicação completa** . **Anexar política como PDF** Torna-se uma etapa obrigatória para anexar o PDF.

  Você deve remover manualmente os anexos de política anteriores, se houver, e confirmar antes de anexar a política atual como PDF no playbook.

Você também pode exibir o texto da política na lista relacionada Detalhes. Se você atualizar o texto da política na lista relacionada Detalhes, o texto da política será atualizado automaticamente em **Texto da política** Campo da lista relacionada Texto da política.

Para uma política habilitada ou não para marcação

- Se você for um usuário de conformidade e a política estiver no estado de rascunho, poderá editar o texto da política.
- Se você for um proprietário ou revisor e a política estiver no estado de revisão, poderá editar o texto da política.

Para política habilitada para marcação

Além das condições anteriores, você também pode editar o texto da política para uma revisão e correção finais depois de concluir a check-list de publicação e antes de solicitar aprovação e publicação.

Em seguida, você pode concluir a check-list de publicação, solicitar aprovação e publicar a política.

Forneça acesso ao documento aos usuários da política

Conceda acesso aos usuários que atribuíram funções para colaborar na política habilitada para marcação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, selecione o ícone de lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione uma política para abrir.
5. Para exibir todos os usuários desta política e suas respectivas funções que podem acessar o documento, selecione **Acesso ao documento** lista relacionada.
   . **Acesso ao documento** a lista relacionada fica visível somente quando a marcação de política está habilitada para a política. A tabela Acesso ao documento [sn_irm_shared_cmn_document_access] armazena as informações criadas e atualizadas do registro de política sempre que houve mudanças correspondentes nas funções do usuário, como aprovadores, colaboradores, revisores ou proprietários que têm acesso à política habilitada para marcação.

   Os usuários identificados no **Atribuição de política** Lista relacionada Detalhes, como Proprietários, Aprovadores, Revisores e Colaboradores são usuários listados na lista relacionada Acesso ao documento para a política habilitada para marcação. Um usuário também pode ter várias funções.

   . **Status** a coluna revela o status de acesso que cada usuário tem à política.

   Um endereço de e-mail válido do usuário, configurado na tabela sys_user, é necessário para acessar o documento hospedado na nuvem na lista relacionada Acesso ao documento.

   Nota: Usuários do Microsoft OneDrive têm acesso de edição, nem todos eles podem editar o documento. O acesso de edição depende do estado da política.

   - Se a política estiver no estado Rascunho, o responsável e os colaboradores terão acesso de edição. Os aprovadores e revisores têm acesso somente de leitura.
   - Se a política estiver no estado Revisão, o responsável e os revisores terão acesso de edição ao documento. Os colaboradores neste estado não contribuem para a política e só podem ler o documento. Os aprovadores também têm apenas acesso de leitura.
   - Se a política estiver nos estados Aguardando aprovação, Publicado ou Descontinuado, todos os usuários terão somente acesso de leitura.

Concluir a check-list de publicação e solicitar aprovação da política

Use o playbook disponível com Espaço de conformidade para concluir a check-list de publicação antes de solicitar aprovação. Se as aprovações estiverem concluídas, a política será publicada automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, selecione o ícone de lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
4. Selecione o ícone da check-list de publicação de políticas ( ) no painel direito.
   Uma check-list do playbook é criada.
5. Conclua as atividades como responsável pela política no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicar atividades do playbook de política

Atividade	Descrição
Finalizar documento	Conclua a tarefa de aceitar ou rejeitar as mudanças de rastreamento e remover comentários em aberto. Evitar comentários internos na política publicada e, posteriormente, no Base de conhecimento artigo, você deve limpar o documento. **a.** Selecione **Documento em aberto** para abrir o documento e remover os comentários. **b.** Depois que o documento for salvo automaticamente, selecione **Marcar como concluído** para marcar a etapa como concluída e extrair o conteúdo atualizado de Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint, ou Google Driveconta para esta seção.
Revisar formatação	Revise a formatação do texto no **Texto da política** antes de ser publicado como Base de conhecimento artigo e selecione **Marcar como concluído** .
Revisar anexos	Revise os anexos de política existentes e remova documentos desatualizados. Você também pode adicionar novos anexos à política nesta fase.
Anexar política como PDF	Anexe o documento de política como PDF ao Base de conhecimento artigo. Anexar um PDF é recomendado se você Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint ou Google Drive e **Texto da política** os campos não estão sincronizados. **a.** Selecione **Anexar** Para anexar o PDF à política. **b.** Selecione **Marcar como concluído**. **Nota:** Começando com Xanadu Versão Você também pode gerar PDFs acessíveis. Para gerar um PDF acessível, você deve definir a propriedade `com.snc.document.conversion.accessibility_ena` verdadeiro. Para habilitar a propriedade, consulte Como habilitar recursos de acessibilidade para conversão de DOCX em PDF .
Revisar configurações de publicação	Atualize o navegador após concluir esta etapa. Atualize os campos Base de conhecimento da política e Modelo de política, se necessário, e marque a etapa como concluída.

. **Check-list de publicação completa** o botão não está mais disponível.

6. Para exibir seus anexos, selecione no painel direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Aprovação da solicitação** botão para solicitar aprovação para a política.
8. Selecione **Aprovadores** No pop-up Aprovação de solicitação.
9. Selecione **Solicitar**.
   A política é movida para **Aguardando aprovação** estado.

   O aprovador da política pode exibir a política navegando até a lista relacionada Aprovações da política. Com base na ação do aprovador, a política é aprovada ou rejeitada. Se rejeitada, a política retornará para o estado Rascunho.
10. Para editar uma política publicada, selecione **Editar política** botão.

Exiba o histórico de uma política habilitada para marcação

Use a lista relacionada ao histórico de políticas para rastrear as modificações feitas no documento de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst; mp_document_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Minhas políticas**.
   Você pode crie uma nova política ou abra um registro para habilitar o recurso de marcação.
4. Selecione uma política para abrir.
   Se a política já estiver publicada e exigir uma revisão, reabra a política para os processos de revisão e aprovação.
5. Para atualizar a política publicada, selecione **Editar política** botão.

   a. Insira um motivo para atualizar a política em **Motivo da edição** Campo do pop-up Editar política.

   b. Selecione **Editar** botão.
      Editar ação de política move a política de volta para o estado Rascunho e a abre para outra rodada de processos de revisão e aprovação. Quando este ciclo é concluído e a política é publicada, outro registro é criado no histórico da política.

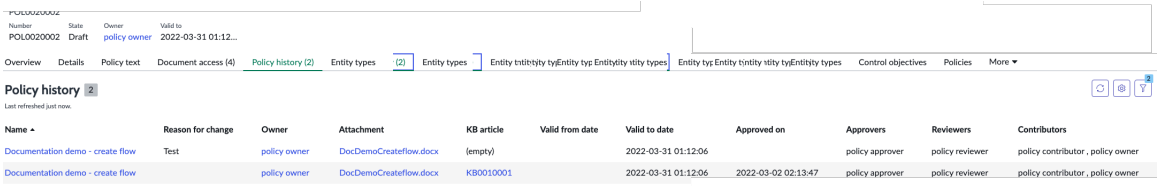
6. Selecione a lista relacionada Histórico de políticas.
   O histórico do documento de política com as informações básicas, como o nome da política, o motivo da mudança, o proprietário da política, a versão mais recente do texto da política como anexo, o período de validade do documento, os aprovadores, revisores e colaboradores do documento são adicionados quando a política é criada. No entanto, o Base de conhecimento o artigo é criado somente depois que a política é publicada. Assim é **Aprovado em** campo atualizado quando os aprovadores aprovam e a política é publicada.

   Os registros são adicionados e mantidos na lista de histórico de políticas sempre que há uma mudança feita na política e revisada, aprovada e republicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada ao histórico de políticas



Você pode exibir todo o histórico das correções e modificações feitas no documento da apólice a partir do momento em que ele foi criado. Atualize o documento de política periodicamente para manter as políticas atualizadas e atualizadas com os processos de negócios em mudança. Manter um histórico do documento de política ajuda as organizações a rastrear o próximo ciclo de revisão de acordo com as necessidades de negócios em constante mudança.

Gerenciando GRC tarefas de Central do funcionário

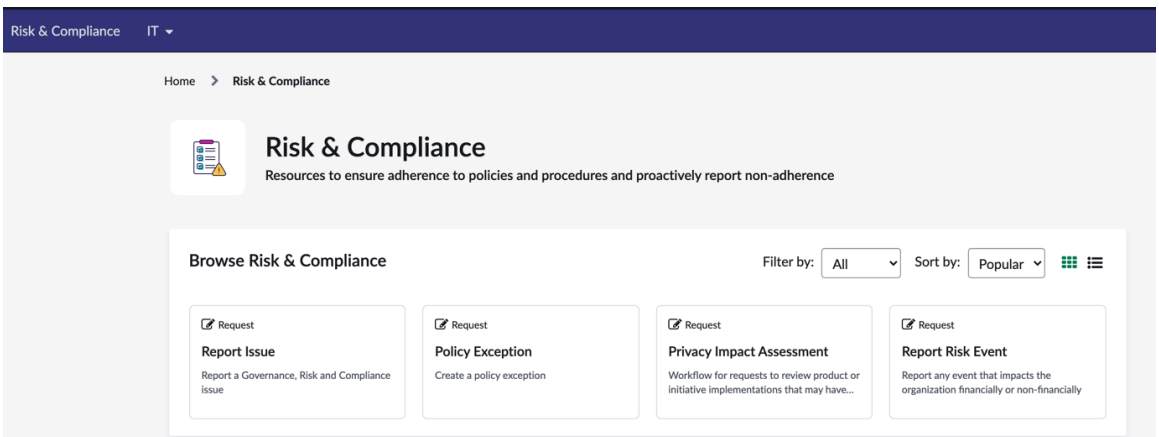
Central do funcionário o foi projetado para serviços empresariais com base nas necessidades do funcionário. A Central do funcionário também é chamada de Portal de serviços do usuário de negócios, pois o portal é exclusivamente para que os usuários de negócios do GRC solicitem uma triagem de problemas ou levantem uma exceção de política.

Você pode usar a seção Risco e conformidade do Central do funcionário Para gerenciar algumas das tarefas de conformidade comuns, como problemas de triagem, gere exceções de política e avaliações de GRC.

Você pode exibir todas as tarefas atribuídas a você se fizer login como um usuário com a função de usuário de negócios do GRC.

Nota: Você pode responder à confirmação de política e solicitar uma exceção de política do Central do funcionário portal com a função de operador do funcionário (sn_grc_emp_user.grc_employee).

Tarefas de conformidade do GRC de Central do funcionário



Tópicos relacionados

- Relatar um problema de GRC de Central do funcionário
- Crie uma exceção de política de Central do funcionário
- Concluir avaliações de controle do Central do funcionário portal
- Base de conhecimento da política e links rápidos no Central do funcionário portal
- Agrupar avaliações semelhantes em Central do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar um problema de GRC de Central do funcionário

Use o portal do funcionário para revisar e trabalhar no plano de ação relacionado à observação que é confirmada como um problema que, como auditado ou responsável pelo problema, você precisa corrigir.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Nota: Se você instalou o GRC: Advanced Core, por padrão, o valor do `sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues` a propriedade do sistema também está definida como **verdadeiro** . Essas duas condições devem ser atendidas para exibir o formulário de triagem de problemas em Central do funcionário. Caso contrário, você poderá exibir somente o formulário Problema.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o formulário Relatar problema para relatar um problema com base em um detalhamento de controle, política ausente ou um evento que não está em conformidade com uma política, padrão, diretriz ou regulamento. Você também pode usar este formulário para sugerir uma melhoria ou relatar um evento de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Procurar todos Risco e conformidade** seção.
3. Selecione **Relatar problema** item do catálogo.
4. No formulário, preencha os campos.

Relatório de problemas

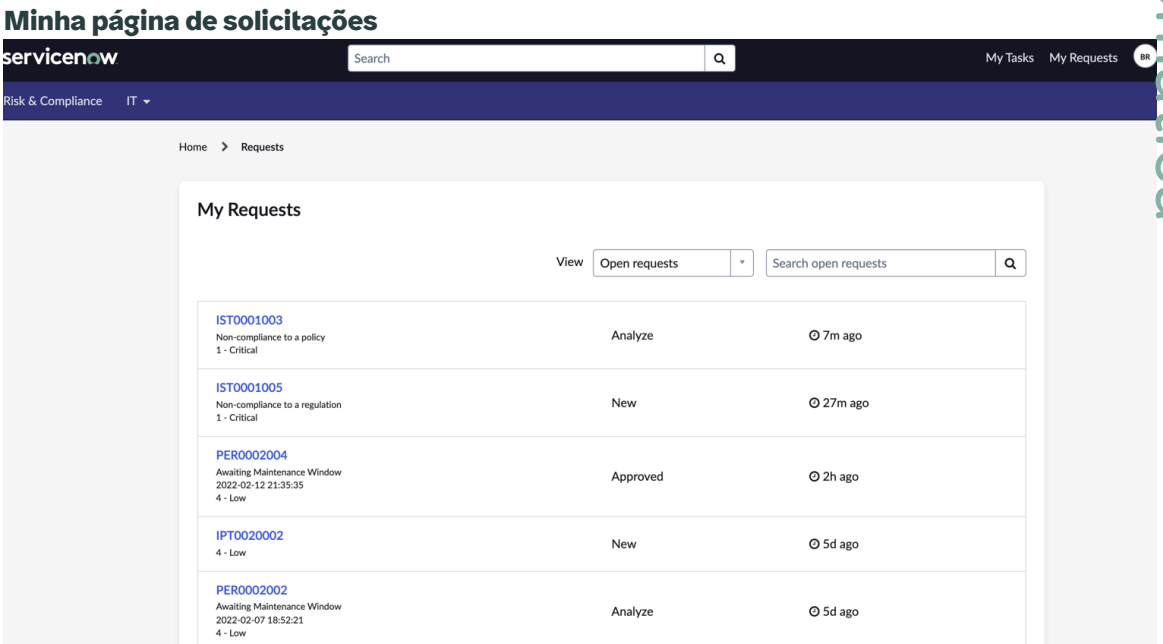
Campo	Descrição
Qual é a ocorrência?	Breve descrição sobre o problema.
Descreva em detalhes	Descrição detalhada da ocorrência.
Quando você descobriu a ocorrência?	Data em que o problema foi identificado.
A que o problema está relacionado?	Entidade à qual o problema está relacionado.
O que foi afetado?	Registrar detalhes da entidade selecionada. As opções neste campo dependem da entidade selecionada no campo anterior.
Que tipo de ocorrências é esse?	Tipo de problema.
Outro	Opção para selecionar se você não encontrar a categoria correta de entidade à qual seu problema está relacionado. Os quatro campos a seguir serão exibidos se você selecionar **Outro** opção.
O incidente já ocorreu?	Indique se o incidente ocorreu antes.
Houve uma perda monetária?	Perda monetária associada ao problema.
Moeda	Moeda na qual a perda é estimada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se houve uma perda monetária, este campo será exibido.
Qual é a perda monetária esperada?	Perda monetária estimada como resultado do problema.
Selecione a classificação de impacto	Impacto não monetário do problema. As opções são: ○ **Baixo(a)** ○ **Médio** ○ **Alto**
Como o evento foi descoberto?	Origem por meio da qual o problema foi identificado.
Que ações você realizou até agora para conter ou corrigir a ocorrência?	Breve descrição da ação realizada para corrigir o problema.
Qual você acredita ser a causa raiz desta ocorrência?	Análise da causa raiz do problema.

5. Selecione **Enviar**.
   Você será direcionado para a página de resumo da Minha solicitação, onde poderá exibir o número da solicitação de triagem de problemas. Esta página é somente leitura e você pode exibir todas as solicitações que levantou como um usuário de negócios.
6. Publique uma mensagem no **Atividade** campo para priorizar seu problema quando ele estiver sendo triado.
7. Selecione **Anexos** para anexar qualquer documento relacionado ao problema.
8. Clique em **Minhas solicitações** no canto superior direito para exibir todas as solicitações que incluem seus problemas e triagem de problemas.



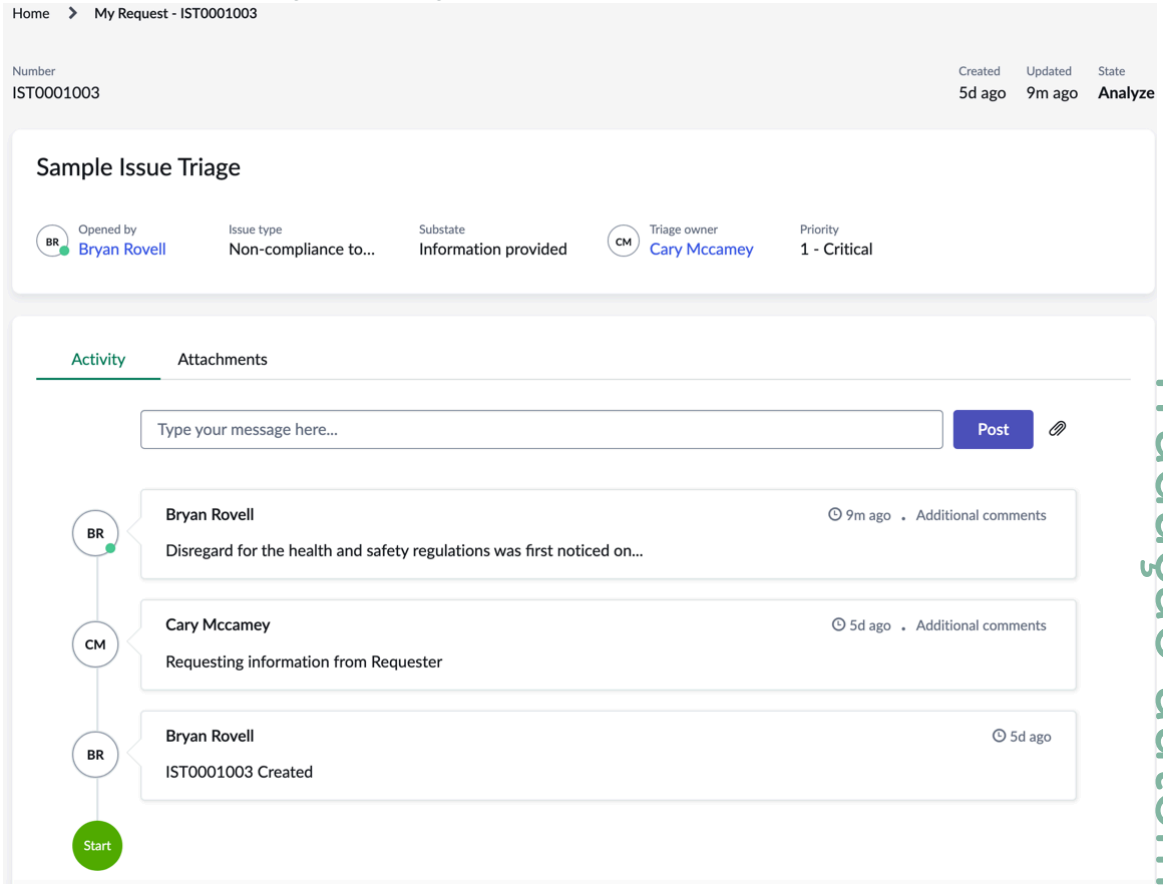
9. Clique no número da solicitação de triagem de problemas, que tem um prefixo IST, para exibir mensagens, se houver, do aprovador.
   O cabeçalho de exibição da lista de triagem de problemas exibe o nome da pessoa que abriu a triagem de problemas, o tipo de problema, o subestado, o responsável pela triagem e sua prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Para enviar informações adicionais sobre a triagem de problemas para o responsável pela triagem, clique em **Ações** lista.
11. Insira suas informações em **Comentários** Campo do pop-up Enviar informações adicionais.
12. Clique em **Enviar** botão.

Exibição de lista da página de triagem de problemas



Crie uma exceção de política de Central do funcionário

Use Central do funcionário para solicitar exceções para políticas, objetivos de controle, controles ou problemas especificando o motivo da exceção em uma lista específica de sistemas, aplicações, redes ou entidades aos quais a exceção se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite , sn_grc_emp_user.grc_employee

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Procurar todos Risco e conformidade** seção.
3. Selecione **Exceção de política** item do catálogo.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de exceção de política

Campo	Descrição
O porquê da exceção	Tipo de exceção de política que você deseja criar. As opções são: ○ Política: Crie uma exceção de política com base em uma política. ○ Objetivo de controle: O padrão é um único objetivo de controle no qual a exceção de política é criada. ○ Controles: Opção para criar uma exceção de política em vários controles. ○ Problema: Opção para criar uma exceção de política em um problema.
Política	Política associada a esta exceção de política.
Objetivo do controle	Objetivo de controle associado a esta exceção de política. Ao selecionar um objetivo de controle, o **Controles afetados** o campo é exibido.
Controle	Selecione **Controle** para associar vários controles de diferentes objetivos de controle. Esta opção oferece suporte a vários objetivos de controles para sua exceção de política, em vez de criar várias exceções de política que podem ser aplicadas a vários controles.
Ocorrência	Problema associado a esta exceção de política.
Controles afetados	Controles associados ao objetivo de controle.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a solicitação de exceção de política.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação de exceção de política.
Motivo	Motivo da exceção
Justificativa	Evidência ou justificativa para a exceção de política.
Descrição do risco	Descrição do risco conforme realizado pelo gerente de risco durante a avaliação de risco.
Válida de	Dia em que a exceção de política começa.
Válida até	Dia em que a exceção de política termina.
Prioridade	Prioridade de aprovação desta exceção de política.
Participantes da lista de observação	Usuários que são notificados quando a solicitação é atualizada.

5. Clique em **Enviar**.

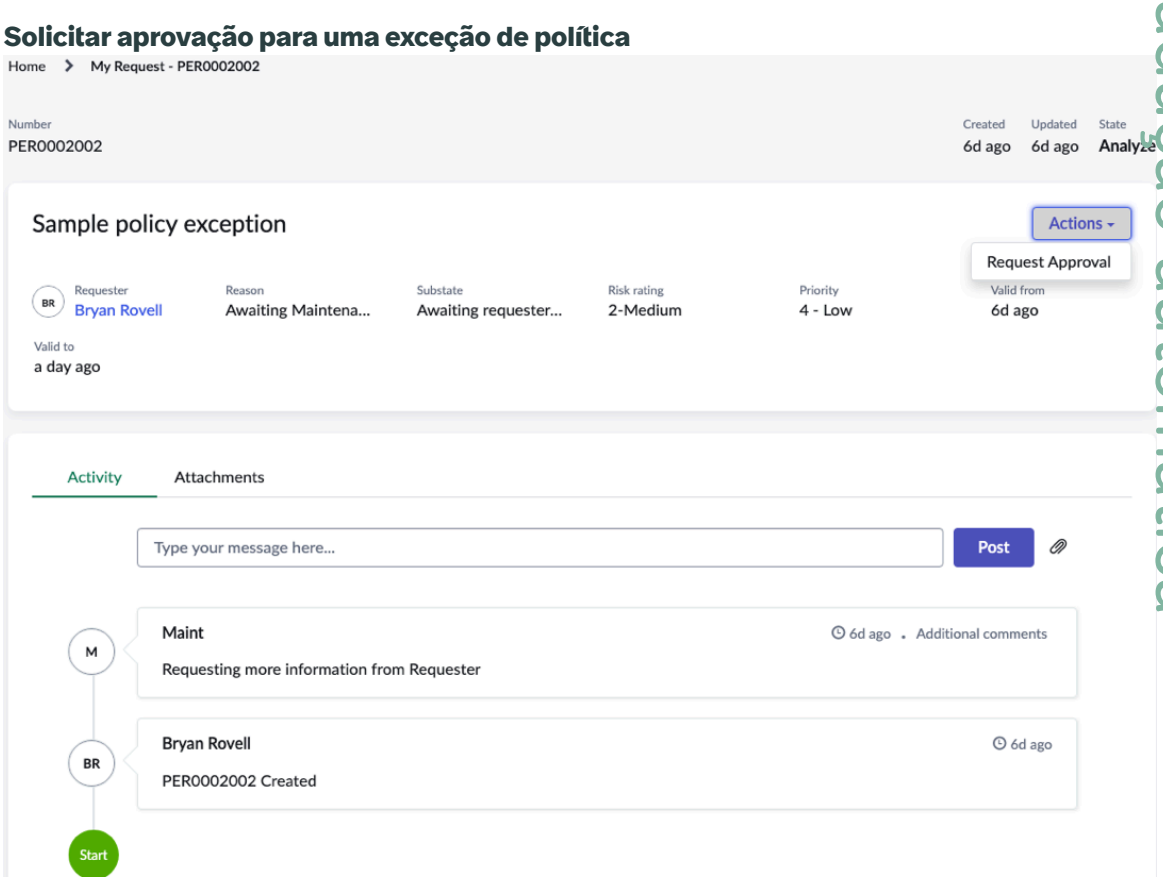
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você será direcionado para a página Minha solicitação, onde poderá exibir o número de exceção da política para a solicitação de exceção de política enviada. Esta página é somente leitura e você pode exibir todas as solicitações que levantou como um usuário de negócios.

6. Publique uma mensagem para oferecer suporte à exceção de política no **Atividade** campo.
7. Para anexar um documento relacionado à exceção de política, selecione **Anexos** guia.
8. Clique em **Minhas solicitações** no canto superior direito para exibir uma lista de todas as suas solicitações que inclui seus problemas e exceções de política.
   A lista mostra 15 solicitações por vez. Clique em **Mostrar mais solicitações** para que mais solicitações sejam listadas.
9. Selecione **Aprovação da solicitação** em **Ações** se a solicitação estiver em **Analisar** estado.

   Se você gerar uma exceção de política de Central do funcionário E se as regras de verificação não estiverem configuradas, a exceção de política será movida para o estado Analisar. No entanto, se as regras de verificação estiverem configuradas para a exceção de política, a exceção de política será movida para o estado Novo e o processo de aprovação de verificação será acionado. Conforme as regras de verificação são configuradas, o aprovador precisa verificar a exceção de política e aprová-la. Só então a exceção de política passa para o estado Analisar.



10. Depois que a exceção de política for aprovada, você poderá solicitar a extensão de sua exceção de política, selecione **Extensão da solicitação** em **Ações** lista.

    a. Insira a nova data de extensão posterior à atual **Válido até** data.
       Por padrão, você não pode estender sua política por mais de 30 dias a partir de **Válido de** data. No entanto, a extensão pode ser relaxada com base nos dias de duração máxima da exceção da política.

    b. Selecione um motivo para a extensão na lista em **Motivo da extensão** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira uma justificativa para a extensão.

d. Clique em **Solicitar**.
O número de extensões restantes que você pode aproveitar para solicitar é exibido como **Extensões restantes** .

Concluir avaliações de controle do Central do funcionário portal

Use Central do funcionário Página inicial para exibir todas as suas solicitações, gerar solicitações de problema e exceções de política e concluir todas as suas GRC avaliações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerenciar todas as tarefas pendentes que estão abertas selecionando GRC link tarefas. Por padrão, você pode exibir todas as Tarefas de Indicador atribuídas a você e no estado Aberto. Para exibir as tarefas do indicador em outros estados, selecione o ícone de filtro ao lado de **Estado** coluna.

Nesta página, você pode navegar para gerenciar todos os itens ativos que incluem todos GRC Avaliações, como Certificações de controle, Avaliações de risco, Questionários de identificação de risco e Avaliações de privacidade.

Nota:

. **Questionários de identificação de risco** Bloco estará disponível somente se o plug-in GRC: Advanced Core estiver instalado.

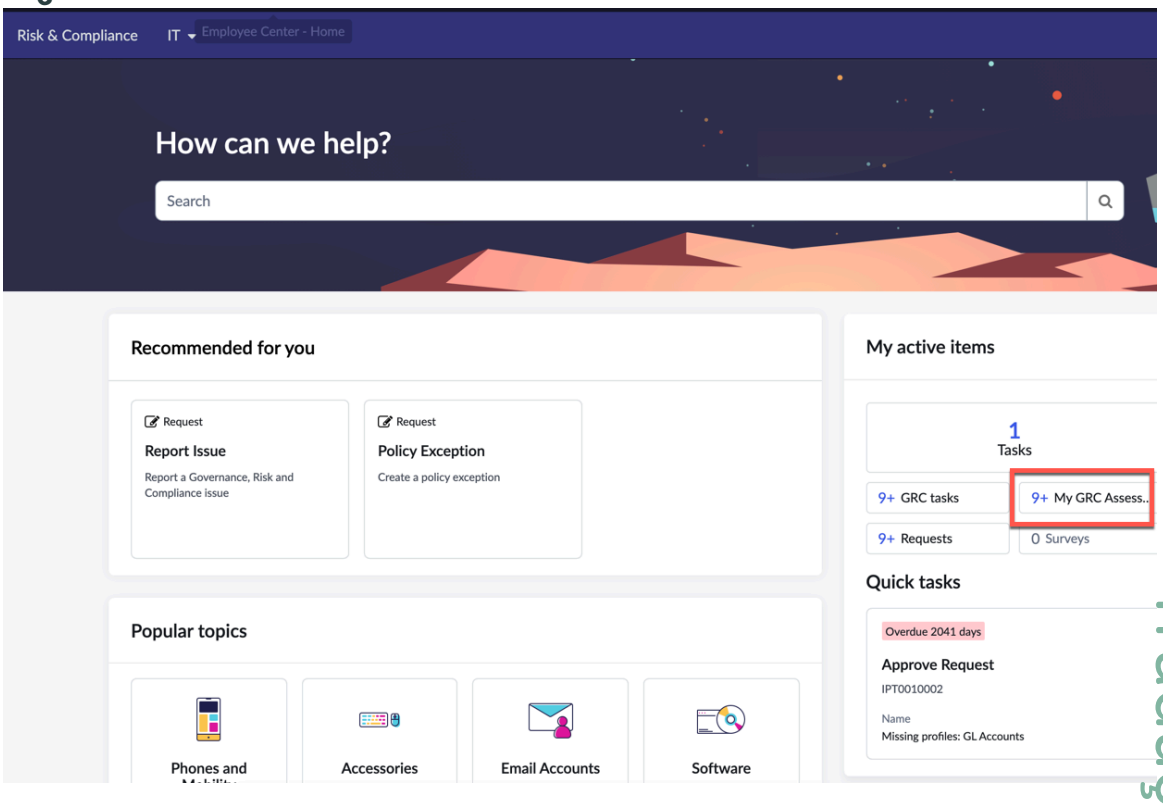
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Minhas avaliações de GRC** em **Meus itens ativos** Painel da página inicial.

Tradução automática

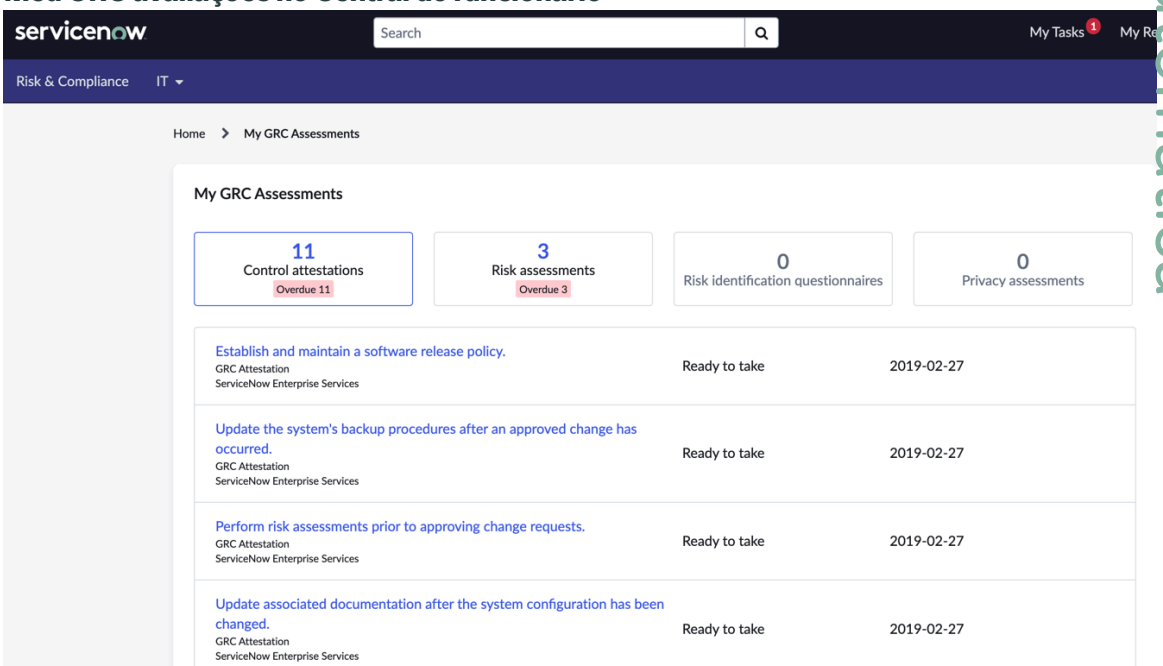
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da Central do funcionário



O bloco Certificações de controle é realçado, listando todas as suas certificações que estão ativas e vencidas. Ele também exibe o número de certificações de controle atrasadas e elas estão listadas em primeiro lugar na lista.

Meu GRC avaliações no Central do funcionário



Há uma limitação de paginação de exibir apenas 15 itens por vez.

3. Selecione **Mostrar mais solicitações** para exibir mais solicitações.
4. Selecione o item de certificação de controle na lista que você deseja certificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O cabeçalho exibe o objetivo do controle, uma entidade à qual a certificação de controle pertence e sua descrição.

5. Selecione **Começar** botão.
6. Conclua a certificação, fornecendo um anexo e uma explicação e selecione **Enviar** .

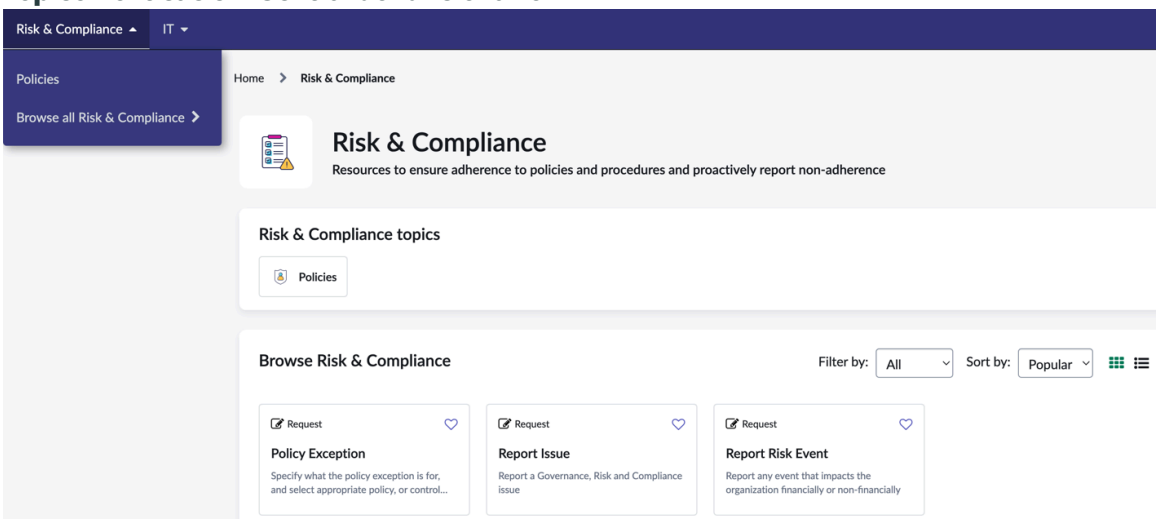
Base de conhecimento da política e links rápidos no Central do funcionário portal

Você pode exibir todos os artigos da Base de conhecimento (KB) relacionados às políticas publicadas em Central do funcionário.

Selecionando **Políticas** A opção na seção Risco e conformidade leva você para a página Políticas, onde você pode exibir todos os artigos da Base de conhecimento (KB) que ainda não expiraram.

Nota: Você pode exibir todos os KBs, mesmo se o **Válido até** a data passou. No entanto, quando a política for descontinuada, a base de conhecimento correspondente também será descontinuada e esses KBs não serão exibidos.

Tópico Políticas em Central do funcionário



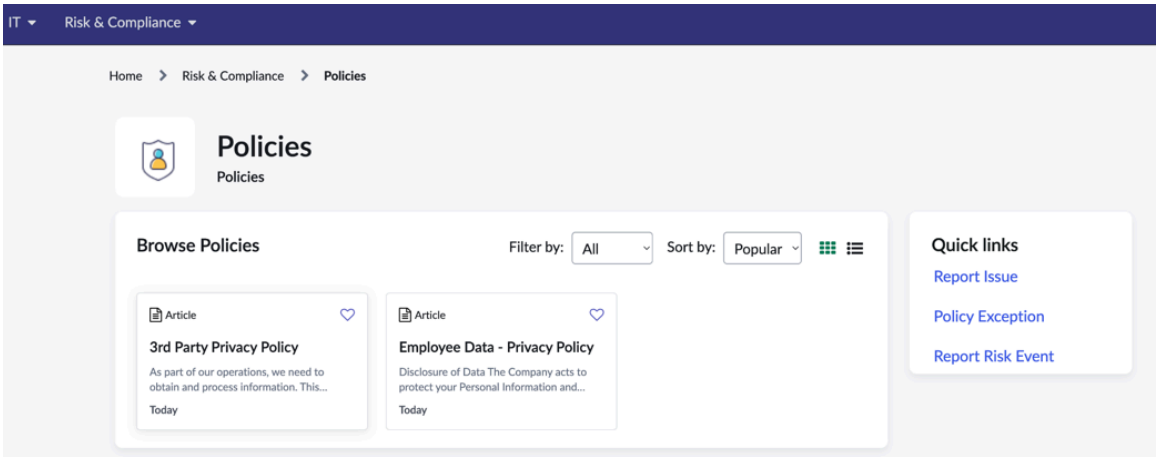
O administrador executa o trabalho agendado, *`Pull the knowledge base articles related to policies`*, Sob demanda para extrair todos os artigos da base de conhecimento das políticas publicadas e listá-los no tópico Políticas. As KBs das políticas publicadas são listadas na página Políticas somente quando o trabalho agendado é executado. Usuários com as funções de usuário comercial ou usuário comercial lite têm acesso de leitura às KBs publicadas.

Acesso **Links rápidos** aos respectivos formulários para criar e realizar suas respectivas tarefas. Por exemplo, para criar um problema, selecione o link Relatar problema, insira os detalhes do problema e envie-o. Links semelhantes são listados para acesso rápido para relatar eventos e gerar exceções em políticas com relação a Risco e Política e Conformidade, respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir KBs em Central do funcionário



Agrupar avaliações semelhantes em Central do funcionário

Agrupe as avaliações que têm a mesma entidade ou objetivo de controle com base no tipo de métrica e, além disso, a mesma entidade, objetivo de controle ou categoria para fornecer resposta a avaliações semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável, você só pode agrupar certificações de controle e não avaliações de risco, avaliações de fornecedor ou avaliações de privacidade. E as avaliações que não podem ser agrupadas pelo selecionado **Agrupar por** os critérios são marcados como inválidos e exibidos em **Visualizações de grupo** Do pop-up Avaliação do grupo, com um link para exibir essas avaliações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Tarefas de GRC** em **Meus itens ativos** Painel da página inicial.
3. Selecione as tarefas ícone no painel esquerdo.
4. Selecione os registros de certificação na exibição de lista da página Tarefas que você deseja agrupar.

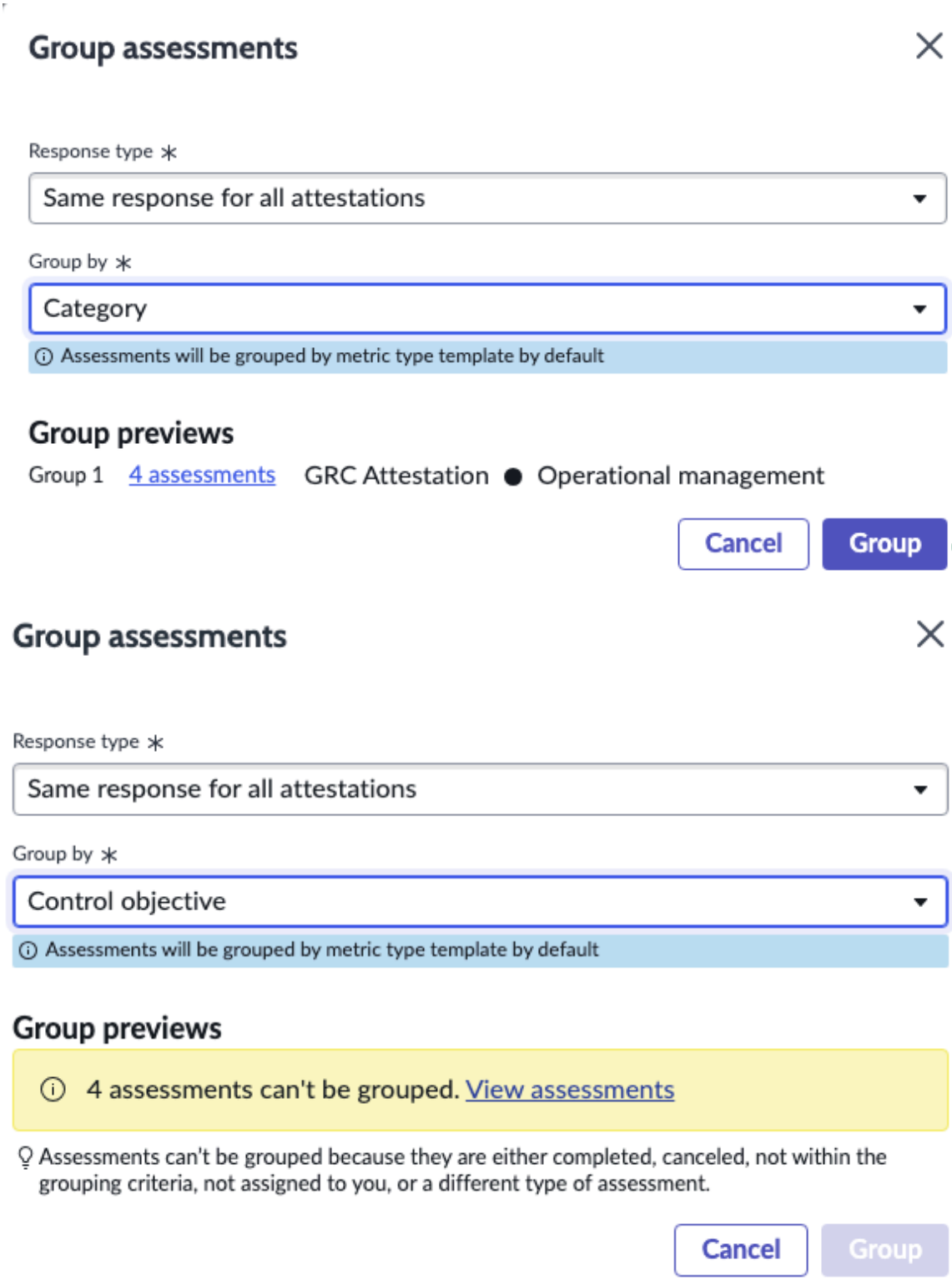
   Nota: Você deve selecionar pelo menos dois e pode selecionar até um máximo de 13 registros de avaliação para agrupamento.

5. Selecione **Avaliações de grupo** botão.
6. Selecione um **Tipo de resposta** No pop-up Avaliações de grupo.
   Para obter mais informações sobre os tipos de resposta, consulte Certificações de grupo usando a mesma resposta.
7. Selecione um critério para agrupar as avaliações no **Agrupar por** lista.
   Por padrão, as avaliações são agrupadas pelo modelo de tipo de métrica. Você pode agrupar as avaliações por categoria, entidade ou objetivo de controle. Se as avaliações selecionadas tiverem uma categoria, entidade ou objetivo de controle comuns, elas serão agrupadas de acordo com sua seleção. No entanto, se as avaliações selecionadas não tiverem nenhum dos critérios comuns pelos quais podem ser agrupadas, as avaliações não serão agrupadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Visualizações de grupo** A seção exibe os detalhes do agrupamento, as avaliações com links e as informações de mensagem apropriadas se estiverem agrupadas ou não puderem ser agrupadas com base no critério Agrupar por, status, atribuído ou no método de avaliação do tipo de métrica.



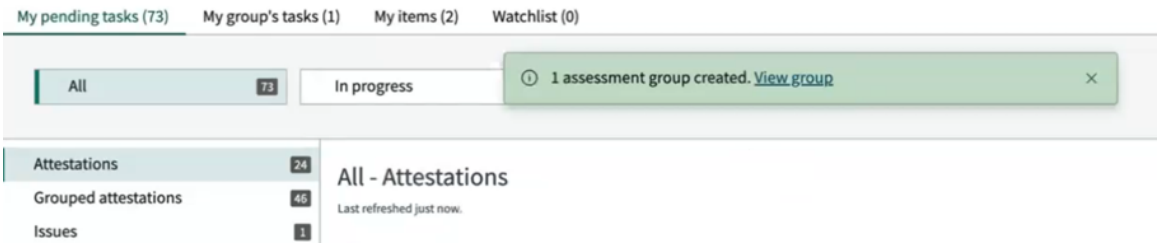
8. Selecione **Grupo** botão.
Se o agrupamento de avaliações for bem-sucedido, você receberá uma mensagem indicando que o grupo de avaliação foi criado, seguida por um link para as avaliações agrupadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

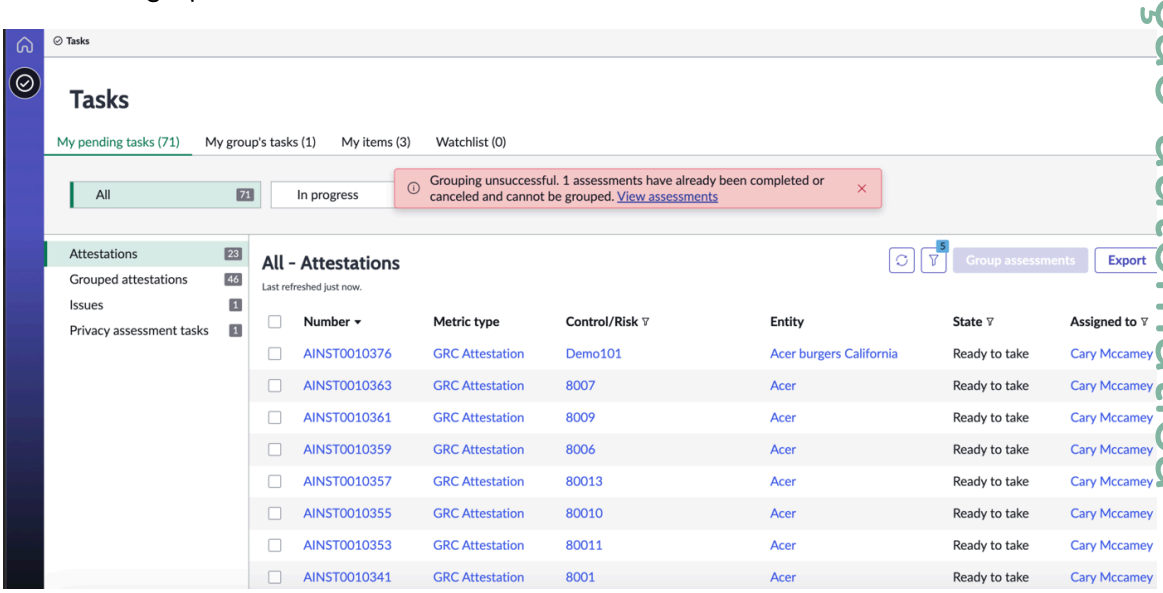
Se algumas das avaliações entre as avaliações selecionadas não puderem ser agrupadas pelo critério selecionado, então **Visualizações de grupo** o painel exibe o número de avaliações que não puderam ser agrupadas. No entanto, pois há outras avaliações em sua seleção que podem ser agrupadas pelo selecionado **Agrupar por** critério, o. **Grupo** o botão está ativo para você selecionar e agrupar o rest, onde o agrupamento é bem-sucedido.

Por outro lado, se todas as avaliações selecionadas forem inválidas, por exemplo, avaliações de risco ou avaliações de privacidade, o **Grupo** o botão está inativo, pois o agrupamento não é possível para essas avaliações.



Nota: Você pode agrupar as avaliações que estão em **Pronto para levar** ou **Em andamento** , mas não as avaliações que estão em **Concluído** ou **Cancelado** estado.

Se o status de um registro que você selecionou para agrupamento foi alterado e está sendo avaliado antes de você selecionar **Grupo** para agrupar as avaliações, esse registro não poderá ser agrupado.



9. Selecione o link para a avaliação agrupada na mensagem de IU.
   O link leva você para a exibição de lista das avaliações agrupadas. Como alternativa, você também pode selecionar **Certificações agrupadas** no painel esquerdo. A página Instância de avaliação é aberta, onde você pode fazer a avaliação.

Gerencie o monitoramento contínuo de controles entre Conformidade de configurações e. Gestão de políticas e conformidade

O monitoramento contínuo de controles é uma integração de recurso entre o. GRC: Gestão de políticas e conformidade e Operações de segurança Conformidade de configurações produtos. Este recurso integra os resultados da verificação de aplicações de terceiros, como a Qualys, para determinar o status de conformidade de cada controle associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O monitoramento contínuo é uma abordagem proativa de gestão de segurança. Os clientes monitoram e validam a conformidade e gerenciam os riscos em relação aos documentos de autoridade.

Fluxo de trabalho de monitoramento contínuo

1. O administrador do sistema ativa o. Conformidade de configurações e. Gestão de políticas e conformidade plug-ins.
2. O gerente de conformidade mapeia objetivos ou controles de controle para testes de configuração, que geram controles, entidades e indicadores relacionados a esses testes de configuração.
3. A integração ingere os resultados da verificação de teste de configuração de terceiros em intervalos definidos.
4. Se os resultados da verificação de teste de configuração dos testes de configuração indicarem uma falha, o controle não está em conformidade e um problema é gerado automaticamente.
5. Se o próximo resultado da verificação do teste de configuração indicar que a falha foi corrigida, o controle estará em conformidade e o problema será encerrado automaticamente.

Mapear objetivos de controle ou controles para testes de configuração

O gerente de conformidade mapeia objetivos ou controles de controle para os testes de configuração, que geram os controles, as entidades e os indicadores associados à conformidade de configuração.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de conformidade

. Conformidade de configurações o plug-in deve ser ativado para acessar este recurso e o. **sn_compliance.auto_create_profile_and_control** a propriedade deve ser definida como verdadeira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
2. Abra o registro de política, clique na lista relacionada Objetivos de controle e clique em **Editar** .

   Nota: . **Senha** A política é usada neste exemplo.

3. Selecione cada objetivo de controle a ser associado à política.
4. Abra um objetivo de controle e clique na lista relacionada Citações para exibir a citação do documento de autoridade associada a este objetivo de controle.

   Nota: . **Configure a idade máxima da senha** o objetivo de controle é usado neste exemplo.

5. Clique na lista relacionada Testes de configuração e selecione uma das seguintes opções de adição:
   - Clique em **Adicionar**
   - Clique em **Adicionar de políticas**
   - Clique em **Adicionar de fontes autorizadas**

   Nota: . **Origem** cada teste de configuração identifica o provedor terceirizado das informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Após a seleção, clique em **Adicionar** .
   Todos os itens de configuração (controles, entidades e indicadores) são mapeados e exibidos na lista relacionada Testes de configuração. Os resultados podem levar alguns minutos para serem gerados.

Interprete os resultados da verificação de conformidade da configuração

Se os resultados da verificação de teste de configuração do controle indicarem falhas, o controle será marcado como fora de conformidade. Se os resultados da verificação indicarem que o controle foi aprovado, todos os testes de configuração, o controle será marcado como compatível.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade

. Conformidade de configurações o plug-in deve ser ativado para acessar este recurso e o. `sn_compliance.auto_create_profile_and_control`a propriedade deve ser definida como verdadeira

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos de controle**.

   Nota: . **Configure a idade máxima da senha** a declaração de política é usada neste exemplo.

2. Abra o registro de objetivo de controle e clique na lista relacionada Controles.
   11 controles foram gerados a partir da verificação de teste de conformidade de configuração. Cada controle tem um associado **Perfil** e porque todos os controles mostram um **Status** de **Fora de conformidade** um número igual de problemas foi gerado automaticamente.
3. Abra um registro de controle e clique na lista relacionada Indicador.
4. Abra o registro do indicador para ver os resultados do indicador.
   Os resultados da verificação de teste de configuração são atualizados em intervalos regulares. Se os resultados da verificação indicarem que a falha foi corrigida, o controle será marcado como compatível e o problema será encerrado automaticamente.

Gerencie a experiência móvel do GRC Conformidade e política

Como gerente de política e conformidade, use seu Android ou iOS dispositivo móvel para gerenciar seu trabalho.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Ações de função do usuário para um gerente de conformidade

Como um usuário com ServiceNow AI Platform® função de gerente de conformidade (sn_compliance.manager), gerencie seu trabalho sem ficar vinculado à área de trabalho. Receba notificações oportunas para alertas atuais, bem como status de risco e conformidade para seus ativos críticos, fornecedores e serviços de negócios essenciais afetados, tudo em seu dispositivo móvel.

Tradução automática

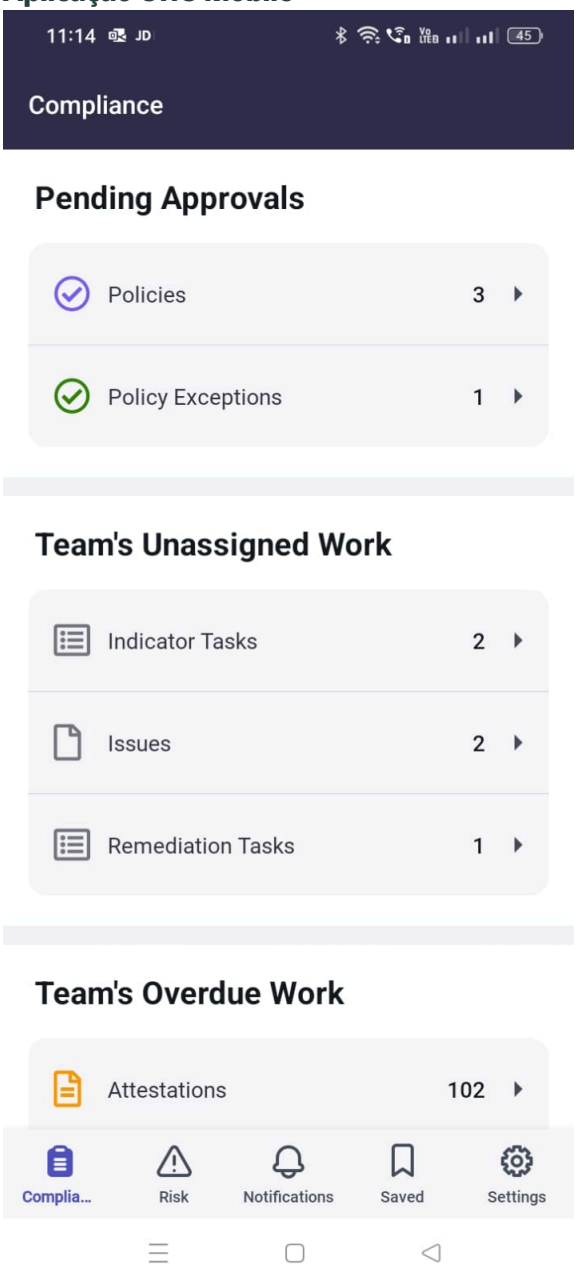
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com Aplicação GRC Mobile, você pode executar o seguinte Gestão de políticas e conformidade atividades sem serem vinculadas à área de trabalho:

- Aprovar ou rejeitar políticas pendentes e solicitações de exceção de política atribuídas a você.
- Atribua tarefas e problemas não atribuídos à sua equipe com os miniaplicativos Tarefas de indicador, Problemas e Tarefas de correção.
- Gerencie e reatribua as tarefas atrasadas da sua equipe com os applets Certificações e Problemas atrasados.

A figura a seguir ilustra como você faz login no seu ServiceNow AI Platform do seu dispositivo móvel e da tela principal que é exibida depois que você faz login.

Aplicação GRC Mobile



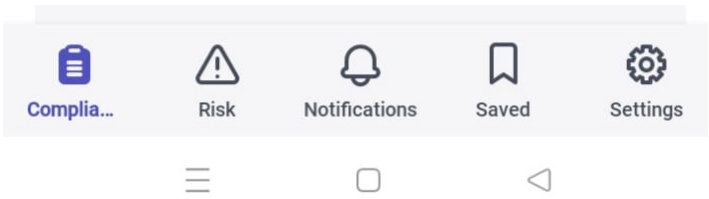
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar seu ServiceNow AI Platform e instale o. Aplicação GRC Mobile, consulte Configurar check-list para Aplicação GRC Mobile. Para obter instruções sobre como fazer login, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.

Aplicações

As aplicações são ServiceNow® componentes de software, como Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Gestão de auditorias que fornecem recursos e funcionalidades específicos em seu ServiceNow AI Platform instância. Depois de instalar esses aplicativos principais e o aplicativo GRC Mobile em seu ServiceNow AI Platform esses aplicativos são exibidos como ícones na parte inferior do seu Android ou iOS dispositivo móvel depois de fazer login.



Pastas

Cada um ServiceNow® Mobile a aplicação contém pastas que separam os miniplets por categorias. Na imagem anterior, **Aprovações pendentes** , **Trabalho não atribuído da equipe** e **Trabalho atrasado da equipe** são as pastas do Aplicativo para celular Políticas e conformidade.

Applets

Miniaplicativos são as diferentes opções na aplicação. Na imagem anterior, os ícones em **Aprovações pendentes** , **Trabalho não atribuído da equipe** e **Trabalho atrasado da equipe** são os miniaplicativos disponíveis para Aplicativo para celular Políticas e conformidade.

Configurar check-list para Aplicação GRC Mobile

A check-list a seguir inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em ServiceNow AI Platform® e no seu dispositivo móvel antes de usar o. Aplicação GRC Mobile. Conclua essas tarefas de configuração antes de usar Aplicação GRC Mobile para exibir o. Gestão de políticas e conformidade em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Como opção, imprima esta check-list e use-a para orientá-lo nas tarefas de configuração necessárias para Aplicação GRC Mobile.

Tempo estimado para concluir esta tarefa: 15-20 minutos.

Funções necessárias: administrador, sn_compliance.manager

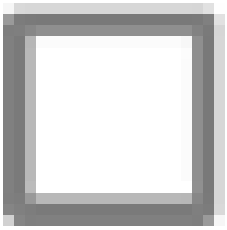
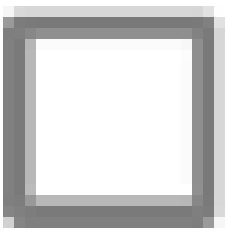
Procedimento

Verifique se você concluiu cada item na lista para que possa fazer login no Aplicação GRC Mobile e adicione um ServiceNow AI Platform instância.

Tradução automática

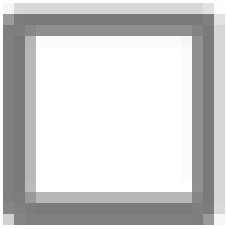
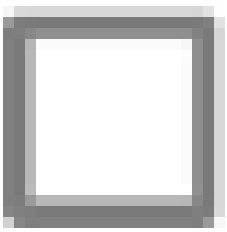
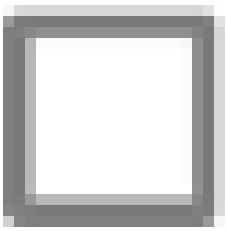
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem GRC aplicações principais instaladas em um ServiceNow AI Platform instância. . ServiceNow AI Platform instância que você exibe em seu dispositivo móvel. **Nota:** . GRC aplicações principais e ServiceNow AI Platform a instância deve ser da mesma versão da família. **a.** Para verificar se a aplicação principal GRC: Dependências de perfil GRC está instalada em sua instância, navegue até **Plug-ins** E pesquise Perfil GRC. **b.** Se a aplicação principal do perfil GRC ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-lo. **c.** Depois que a aplicação de perfil GRC for instalada, instale o. Gestão de políticas e conformidade aplicação principal ou Gestão de riscos aplicação principal, ou ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações. Estes são os dois GRC aplicações que você pode exibir com Aplicação GRC Mobile. Se não estiverem visíveis em sua instância, todos os GRC as aplicações principais estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direito, baixar e instalar o. GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store. Ao instalar o. GRC aplicações principais, os plug-ins de dependência do Aplicação GRC Mobile(com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client) também são instalados automaticamente. Para verificar se esses plug-ins de dependência estão instalados e ativados: **a.** Navegue até **Plug-ins** . **b.** PESQUISE os IDs do plug-in (com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client). **c.** Se eles não estiverem ativados, ative esses plug-ins.
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem GRC aplicativo para celular instalado no ServiceNow AI Platform instância que você deseja exibir em seu dispositivo móvel. **Nota:** . GRC aplicativo para celular e ServiceNow AI Platform a instância deve ser da mesma versão da família. Para obter mais informações sobre como obter direito, baixar e instalar o. Aplicação GRC Mobile, consulte GRC e o ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de administrador, em seu ServiceNow AI Platform instância verifique se você atribuiu aos usuários móveis o necessário ServiceNow AI Platform funções. **a.** Para exibir as funções atribuídas a um usuário, navegue até **Usuários e Grupos** > **Usuários**. **b.** Selecione o nome de usuário seguido pela lista relacionada Funções. Todas as funções atribuídas a este usuário são exibidas. **c.** Verifique se um usuário foi atribuído ou atribua a um usuário a função de biblioteca de infraestrutura de TI (itil). Usuários com a função itil podem criar, abrir e atualizar registros. Somente usuários com a função itil podem ter tarefas atribuídas a eles. **d.** Verifique se um usuário foi atribuído ou atribua a um usuário a função de gerente de conformidade (sn_compliance.manager). Esta função é adicionada automaticamente quando você atribui a função itil. **e.** Verifique se você criou todos os grupos de atribuição necessários e atribuiu usuários móveis a esses grupos. **Nota:** Se você tiver vários usuários para o aplicativo para celular, como alternativa, poderá atribuir a função sn_compliance.manager a um grupo. Cada usuário adicionado ao grupo herda esta função. Para obter mais informações sobre usuários e como atribuir funções a usuários e grupos, consulte Crie um usuário , Atribua uma função a um usuário , Atribua uma função a um grupo .
	Como um usuário móvel com a função sn_compliance.manager, baixe e instale o mais recente ServiceNow® Aplicativo Agent em seu dispositivo móvel. O aplicativo Agent mais atual está disponível na Apple iOS App Store e Google Play Store. now
	Como um usuário com a função sn_compliance.manager, verifique se as notificações estão habilitadas em seu dispositivo móvel e em seu ServiceNow AI Platform instância. As notificações informam quando solicitações de aprovação pendentes críticas são atribuídas a você ou ao seu grupo de atribuição. Para ajudá-lo com a correção oportuna, depois de habilitar as notificações, clique em uma notificação no Aplicação GRC Mobile e navegue diretamente até o registro. Para habilitar notificações no seu ServiceNow AI Platform para que eles sejam exibidos em seu dispositivo móvel, siga estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	a. Verifique se você baixou e instalou o. Aplicação GRC Mobile em seu ServiceNow AI Platform instância. **b.** Em Configurações do sistema em seu ServiceNow AI Platform Em Notificações, verifique se você habilitou **Aplicação para celular da ServiceNow** . ServiceNow AI Platform as notificações também são exibidas na tela mensagens do seu dispositivo móvel. Verifique se as notificações também estão habilitadas nas configurações do seu dispositivo móvel.

Você configurou com sucesso seu dispositivo móvel e o. ServiceNow AI Platform para Aplicação GRC Mobile. A próxima etapa é fazer login em seu ServiceNow AI Platform Instância com o aplicativo ServiceNow Agent em seu dispositivo móvel.

Faça login no Aplicação GRC Mobile

Abra o. Aplicação GRC Mobile e adicione um ServiceNow AI Platform® instância com Gestão de políticas e conformidade para o seu dispositivo móvel.

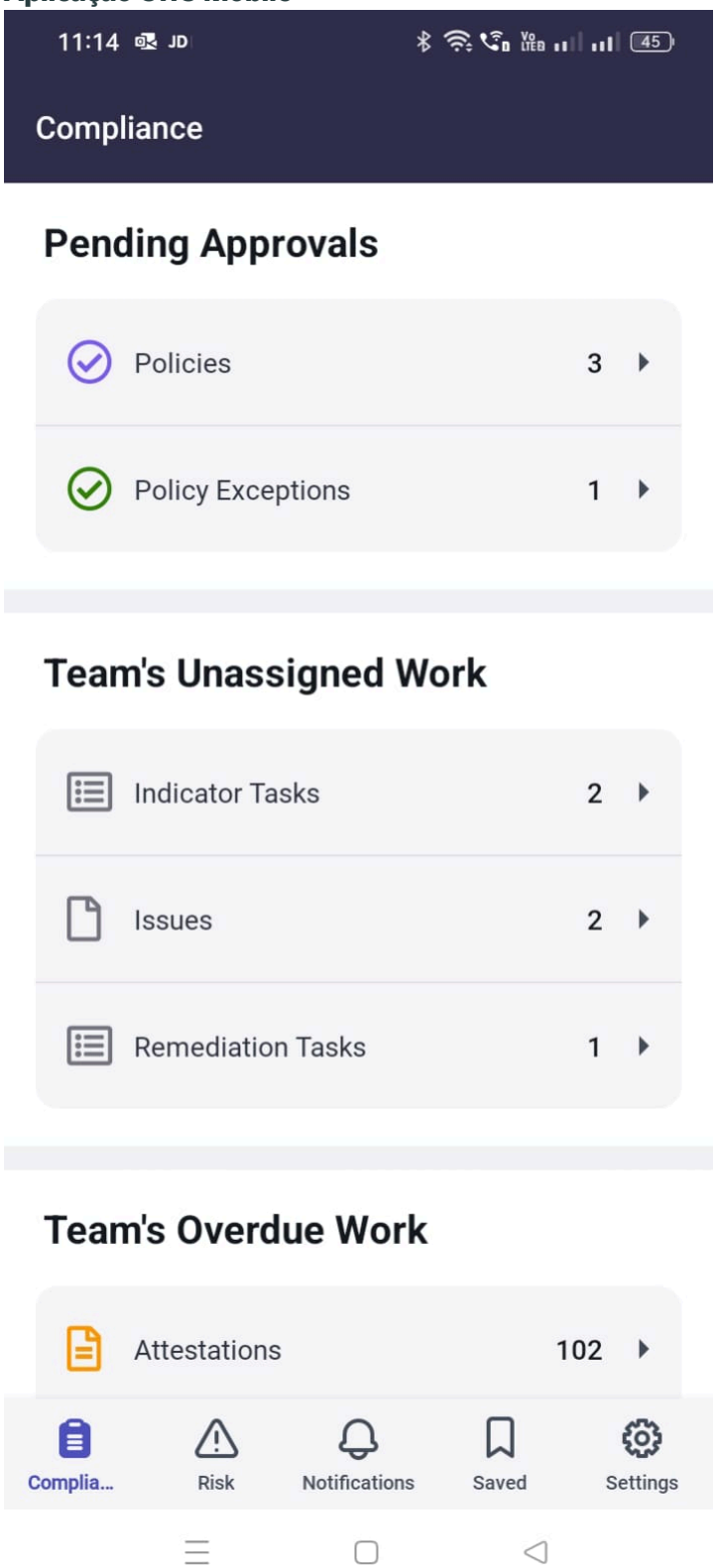
Antes de Iniciar

Verifique se você concluiu as etapas de configuração descritas em Configurar check-list para Aplicação GRC Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile



Função necessária: Gerente de conformidade de GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5-7 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, toque em **Agente da ServiceNow** aplicação.

   Se você ainda não estiver conectado a um ServiceNow AI Platform, a tela Instâncias é exibida.

2. . ServiceNow AI Platform instância com Gestão de políticas e conformidade a aplicação principal ainda não foi adicionada ao seu dispositivo móvel, siga estas etapas para adicioná-la.

   a. Na tela Instâncias exibida, toque no ícone de adição ( ).
   É exibida uma tela solicitando que você insira e salve um endereço de um ServiceNow AI Platform instância.

   b. Preencha os campos.

Nome do campo	Descrição
Insira o endereço da instância ou leia um código QR.	Escolha um para continuar: ▪ . .service-now.com no campo, insira o nome do seu ServiceNow AI Platform instância, por exemplo, grcmobile . ▪ Insira um endereço. Este endereço é o URL do seu ServiceNow AI Platform instância que você deseja exibir em seu dispositivo móvel. ▪ Digitalize um código QR. Para obter mais informações sobre o aplicativo para celular, consulte "Fazer login em uma instância com o aplicativo para celular" em Site de documentação do produto da ServiceNow.
(Opcional) Insira o apelido	Insira um apelido para esta instância. Se você tiver várias instâncias adicionadas ao dispositivo, os apelidos poderão ajudá-lo a localizar rapidamente um ServiceNow AI Platform instância.

   c. Toque em **Salvar e fazer login**.

3. Em ServiceNow Tela de login exibida, insira o Nome de usuário e a Senha do ServiceNow AI Platform instância que você deseja adicionar e tocar **Login** .
   A tela principal Política e conformidade é exibida. Você fez login com sucesso no Aplicação GRC Mobile.

4. Depois de fazer login, verifique se as notificações estão habilitadas no Aplicação GRC Mobile.

   a. Na tela principal na parte inferior, toque em **Mais** .

   b. Na tela Mais, toque em **Notificação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na tela Notificações, toque em **Habilitar notificações** se não estiver habilitado.
Notificações do ServiceNow AI Platform São exibidos na tela Notificações em Aplicação GRC Mobile.

5. Depois de fazer login em uma instância no seu dispositivo móvel, ele será o padrão ServiceNow AI Platform instância no dispositivo.
Se você quiser exibir outro ServiceNow AI Platform em seu dispositivo, você deve fazer logout da instância padrão. Para fazer logout:

a. Na parte inferior da tela, toque em **Mais** .
A tela Mais é exibida.

b. Toque em **Configurações** .

c. Na tela exibida, toque em **Logout** .
A tela Instâncias é exibida com qualquer ServiceNow AI Platform instâncias que você adicionou ao dispositivo móvel.

d. **Opcional:** Toque em outra instância para fazer login nela ou, como alternativa, siga as etapas anteriores para adicionar outra instância.

Trouble?

Se a tela Instâncias do Aplicação GRC Mobile não é exibido depois que você toca em **Agente da ServiceNow** em seu dispositivo, verifique se **Agente da ServiceNow** o app é permitido como um app confiável no seu dispositivo. Para permitir o acesso como um app confiável, navegue até as configurações e gestão geral de dispositivos no seu dispositivo e toque na opção (**App de confiança** , etc.) para permitir o acesso.

Se uma mensagem de erro for exibida depois que você inserir suas credenciais na tela de login, verifique se o nome de usuário e a senha do ServiceNow AI Platform a instância está correta.

Se você tiver problemas para exibir a tela principal, verifique sua conexão de rede.

Se você não puder exibir a tela Instâncias depois de tocar em **Agente da ServiceNow** , tente desinstalá-lo do seu dispositivo. Verifique se você tem a versão mais atual do app da Apple iOS App Store ou Google Play Store e tente reinstalá-lo.

O que Fazer Depois

Selecione um dos tópicos a seguir para obter mais informações sobre cada applet.

Processo pendente Gestão de políticas e conformidade solicitações de aprovação com Aplicação GRC Mobile

Aprovar ou rejeitar solicitações de aprovação de política pendentes que são enviadas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprovar ou rejeitar um pendente Gestão de políticas e conformidade solicitação da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes de processar a solicitação. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

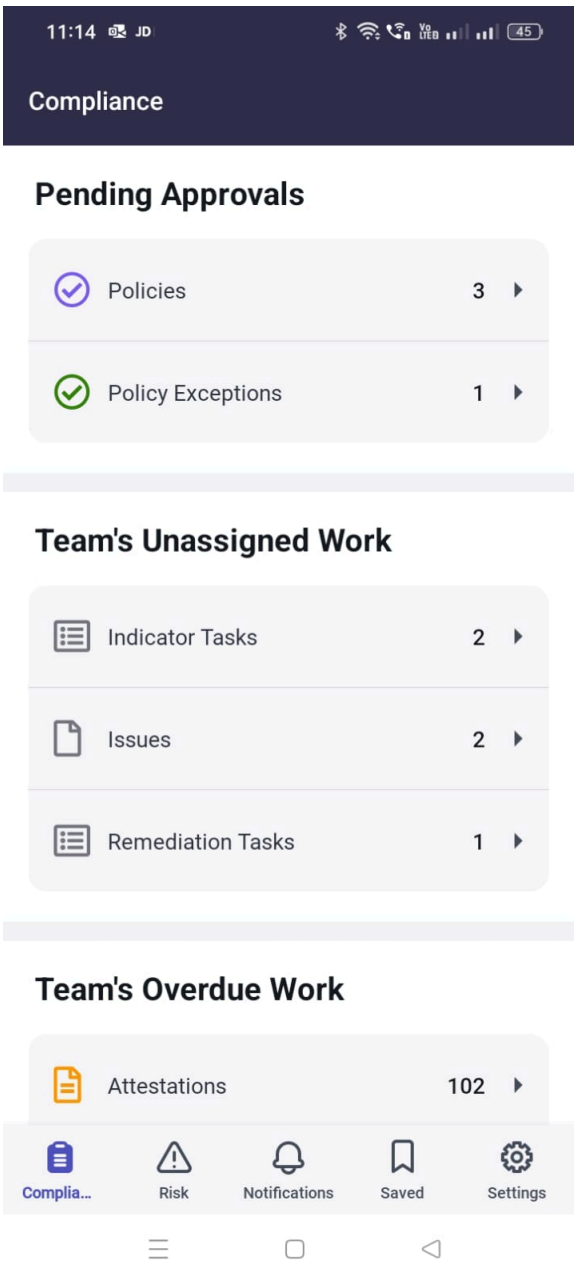
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal Política e conformidade exibida, toque em **Políticas** .

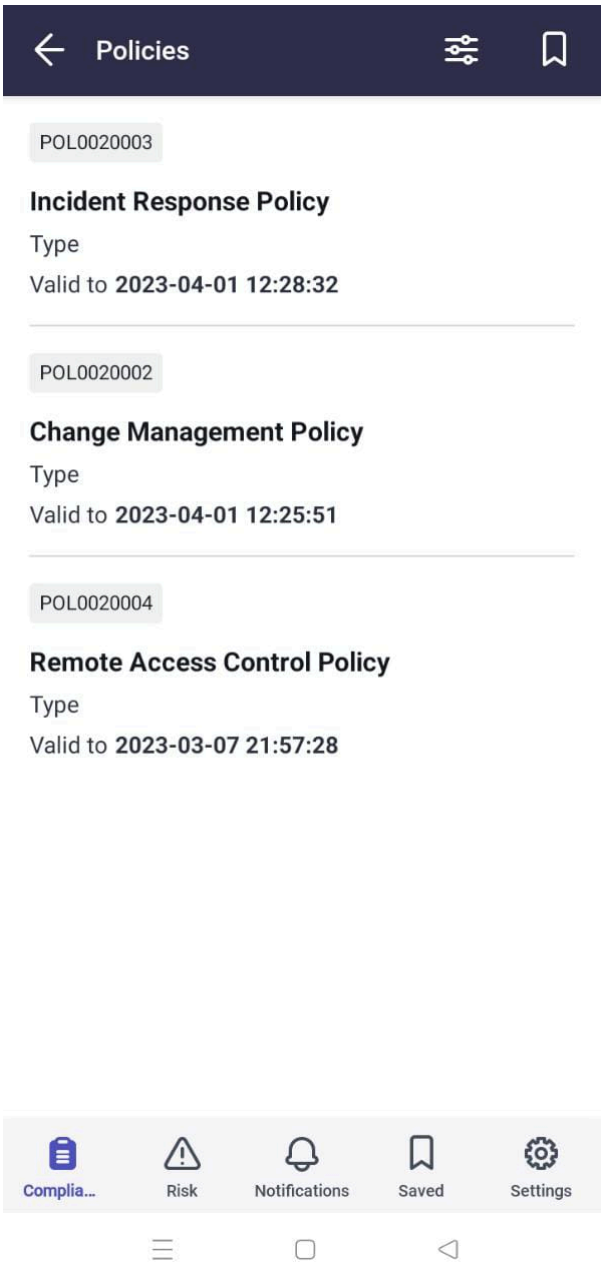
   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Políticas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



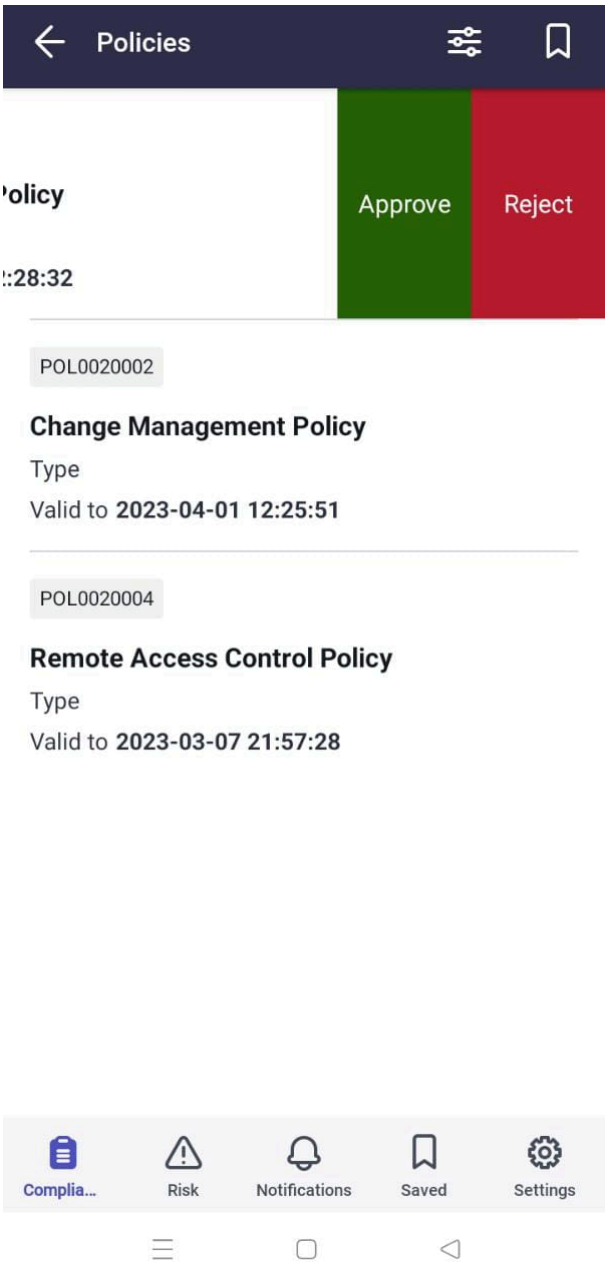
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Com a tela Políticas exibida com uma lista de registros, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No menu exibido, escolha um para processar a solicitação.

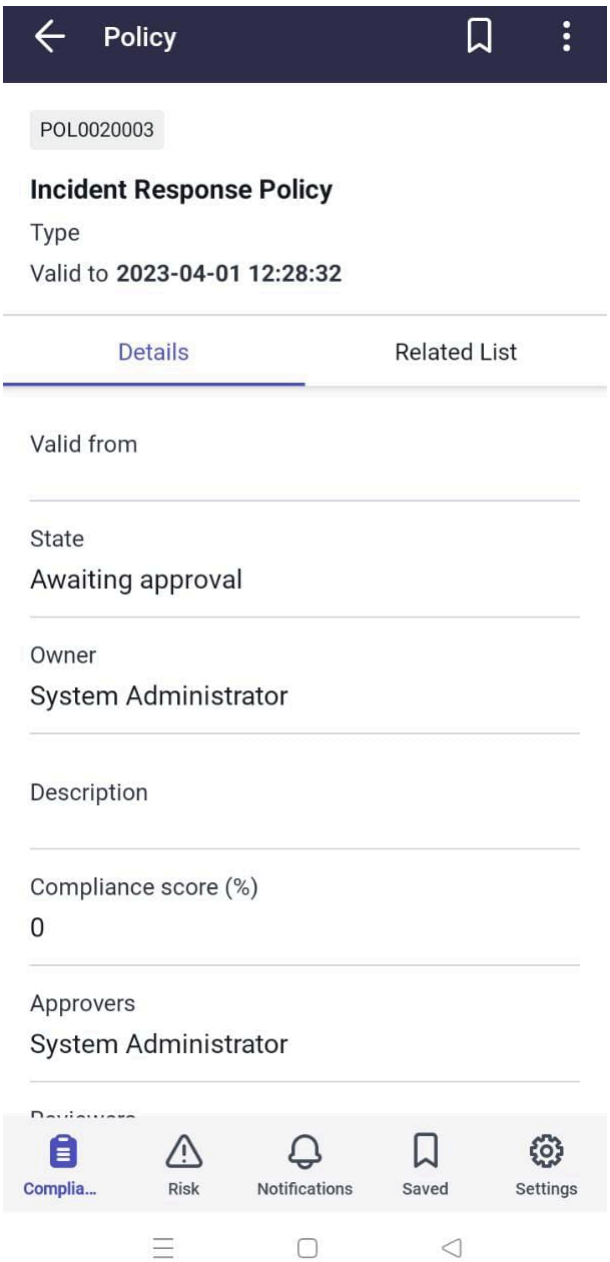
Opção	Descrição
Aprovar.	No campo Comentários, insira comentários. Os comentários são opcionais para aprovações. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Rejeitar.	No campo Comentários, insira comentários. Comentários são necessários para rejeições. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Como alternativa, com a tela Políticas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

   Com os campos nos registros de política exibidos conforme mostrado na figura a seguir, escolha um na tabela para continuar.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Escolha um para continuar. ○ Exiba os campos para obter detalhes sobre a Política. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para aprovar ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	rejeitar a solicitação de aprovação de política. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Lista relacionada	Exiba as listas relacionadas. **a.** Toque em **Objetivos de controle** Para exibir os itens na lista relacionada Objetivos de controle. **b.** Na lista exibida, toque em um item para abrir o registro e exibir mais detalhes. Se houver vários registros, use o filtro para Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile. **c.** Depois de revisar os detalhes, navegue de volta para a tela Política e toque no ícone de menu ( para aprovar ou rejeitar a solicitação de aprovação de política. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Tradução automática

Aprovações pendentes de processo para exceções de política com Aplicação GRC Mobile

Aprovar ou rejeitar exceções de política pendentes e solicitações de extensão de exceção de política atribuídas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com este applet, você pode executar as seguintes tarefas em uma lista de registros de exceção de política:

- Editar
- Solicitar mais informações
- Aprovar ou rejeitar exceções de política pendentes ou solicitações de extensão
- Exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes de processar a solicitação

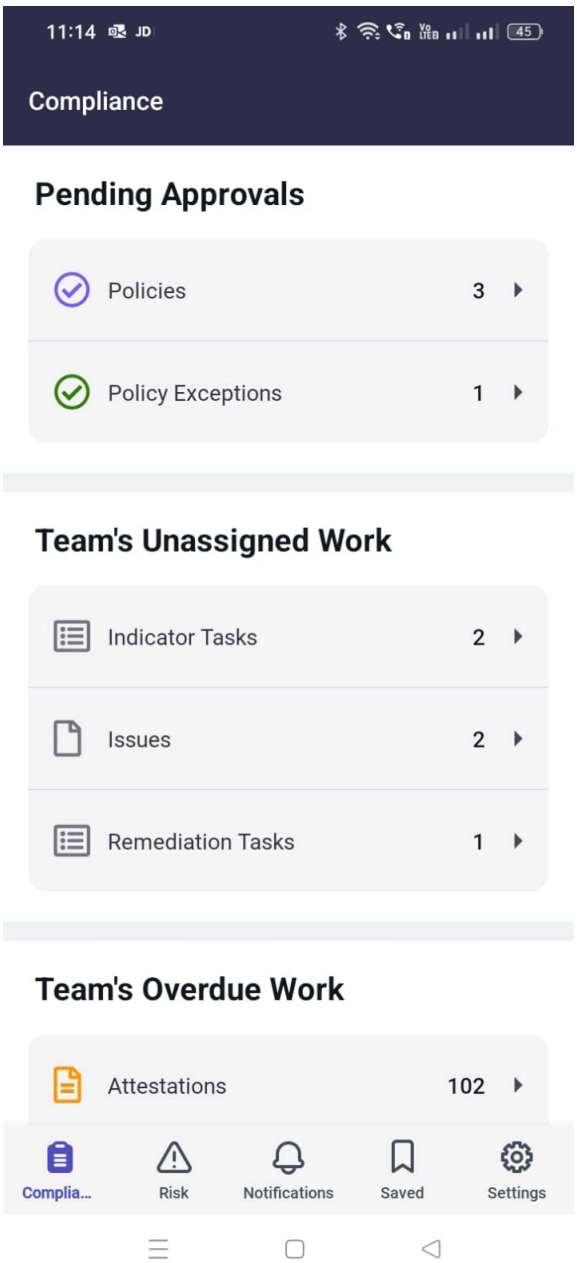
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal Política e conformidade exibida, toque em **Exceções de política** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Exceções de política é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar, aprovar ou rejeitar ou solicitar mais informações sobre uma exceção de política diretamente na lista de registros exibida na tela, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. No menu exibido, escolha um da tabela a seguir para continuar.

Opção	Descrição
Toque no ícone de menu (⋯)	Nos campos exibidos, escolha um para continuar. ○ Toque em **Solicite mais informações** . No campo Comentários adicionais, insira um comentário para o usuário que solicitou a solicitação de exceção de política. Sua solicitação é enviada para o originador da solicitação de exceção e o número do ramal é incluído no seu comentário. Toque no ícone de envio (➤ ou **Enviar** para enviar sua solicitação. Depois que sua solicitação é enviada, a opção de solicitar mais informações não está mais disponível no menu até que o solicitante forneça as informações e solicite aprovação novamente. Se disponível, toque em **Fluxo de atividades** no registro de exceção de política e consulte as anotações de trabalho da trilha de auditoria. ○ Toque em **Editar** E toque em um campo para editar os campos Válido de, Válido até e Aprovador. **Nota:** Somente usuários do seu grupo de aprovação estão disponíveis para o campo Aprovador.

Tradução automática

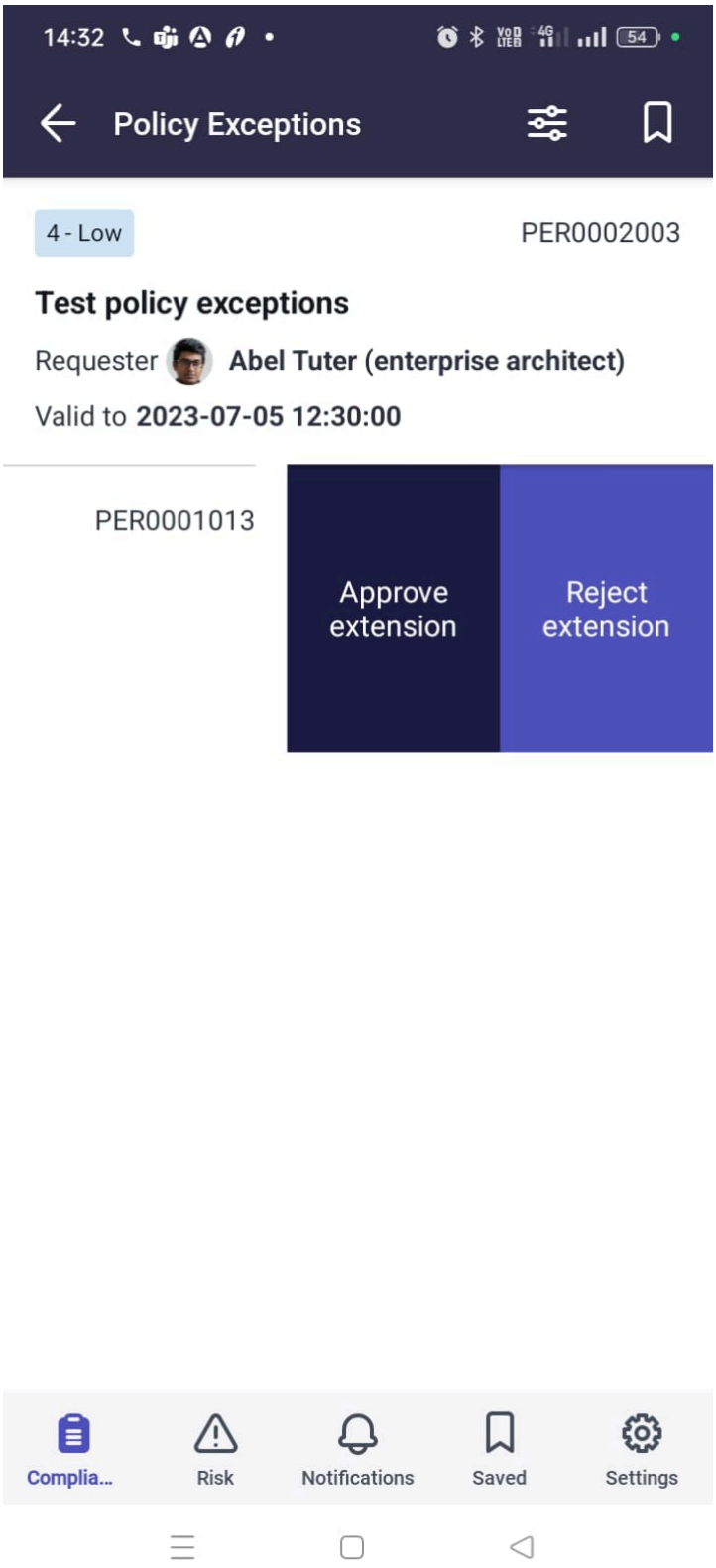
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças. ○ Cancele a operação e retorne à lista de registros de exceção.
Aprovar	No campo Comentários adicionais, insira comentários. Os comentários são opcionais para aprovações. Toque no ícone de calendário para editar a data Válido até. Toque em **OK** Seguido pelo ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Rejeitar	No campo Comentários adicionais, insira comentários. Comentários são necessários para rejeições. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

6. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de extensão de exceção de política diretamente na lista de registros exibidos na tela Exceções de política depois de solicitar mais informações, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. No menu de extensão de política exibido, escolha uma para continuar.

Opção	Descrição
Aprove a extensão	No campo Comentários adicionais, insira comentários. Os comentários são opcionais para aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

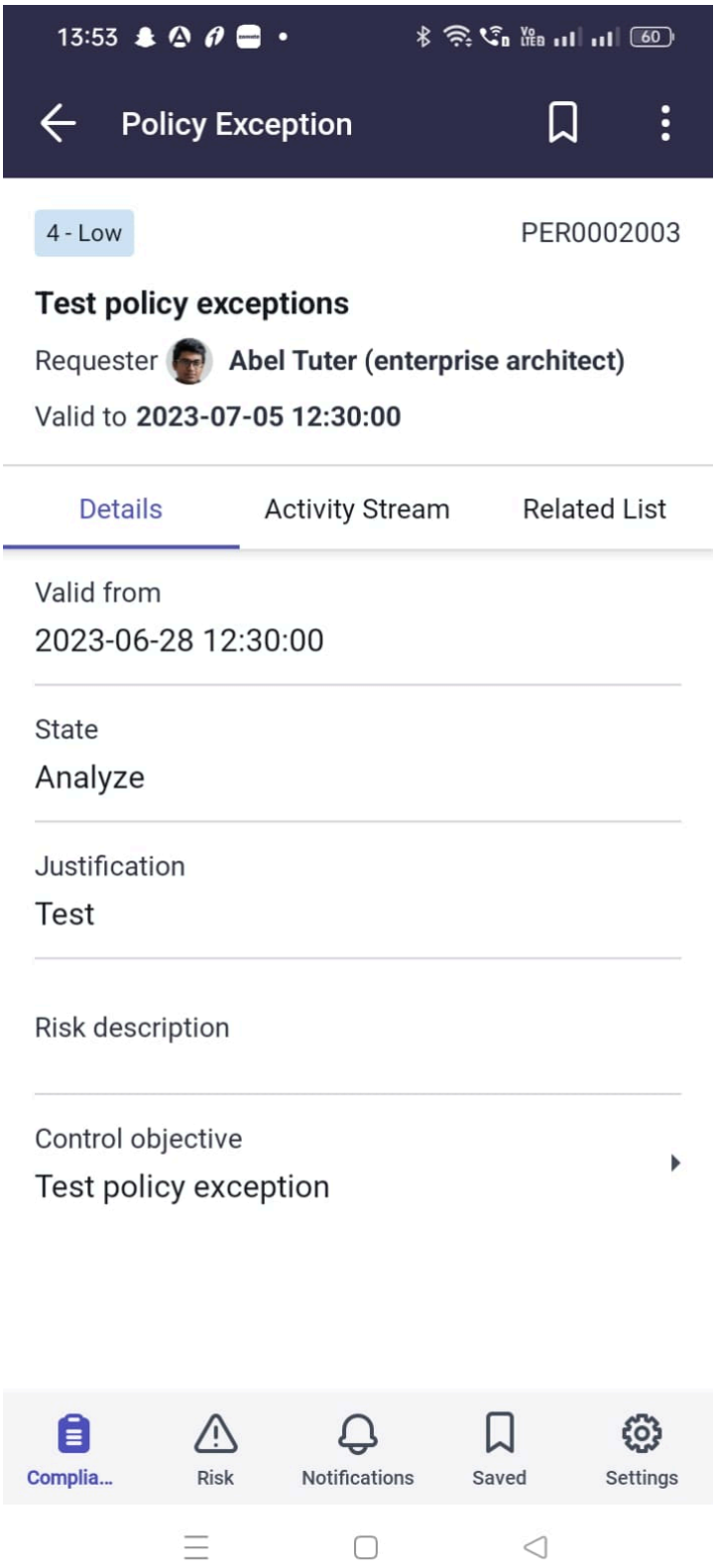
Opção	Descrição
	No campo Extensão solicitada, toque no ícone de calendário para editar a data. Toque em **OK** Seguido pelo ícone Enviar ( ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Rejeitar a extensão	No campo Comentários adicionais, insira comentários. Comentários são necessários para rejeições. Toque no ícone Enviar ( ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

8. Como alternativa, com a tela Exceções de política exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e revisar mais detalhes.

   Com os campos no registro exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia de detalhes selecionada, escolha uma para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o registro de exceção de política. Se exibido, toque em **Política** Campo para exibir uma lista de políticas e tocar em um item para exibir o registro da política. Toque em **Objetivo de controle** campo para exibir uma lista de objetivos de controle. Toque em um item na lista para abrir o registro. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ). Aprove ou rejeite a solicitação de exceção de política pendente ou edite-a e solicite mais informações. Siga as etapas descritas na tabela anterior. Se o menu de solicitação de extensão for exibido, siga as etapas descritas na tabela anterior para aprovar ou rejeitar a solicitação de extensão.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ). Aprove ou rejeite a solicitação de exceção de política pendente ou edite e solicite mais informações. Siga as etapas descritas na tabela anterior. Se o menu de solicitação de extensão for exibido, siga as etapas descritas na tabela anterior para aprovar ou rejeitar a solicitação de extensão.
Listas relacionadas	Com a guia Listas relacionadas selecionada, siga estas etapas. **a.** Toque em **Controles afetados** Para exibir os itens na lista relacionada Controles afetados. **b.** Na lista exibida, toque em um item para abrir o registro e exibir mais detalhes. No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ). Aprove ou rejeite a solicitação de exceção de política pendente ou edite e solicite mais informações. Siga as etapas descritas na tabela anterior. Se o menu de solicitação de extensão for exibi-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	do, siga as etapas descritas na tabela an–terior para aprovar ou rejeitar a solicitação de extensão.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir no–tificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Atribuir Gestão de políticas e conformidade tarefas de indicador com Aplicação GRC Mobile

Atribuir não atribuído Gestão de políticas e conformidade tarefas de indicador para um membro do seu grupo de atribuição. Uma tarefa de indicador está relacionada a um registro de controle atribuído ao seu grupo de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade de GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua uma tarefa da lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes da atribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

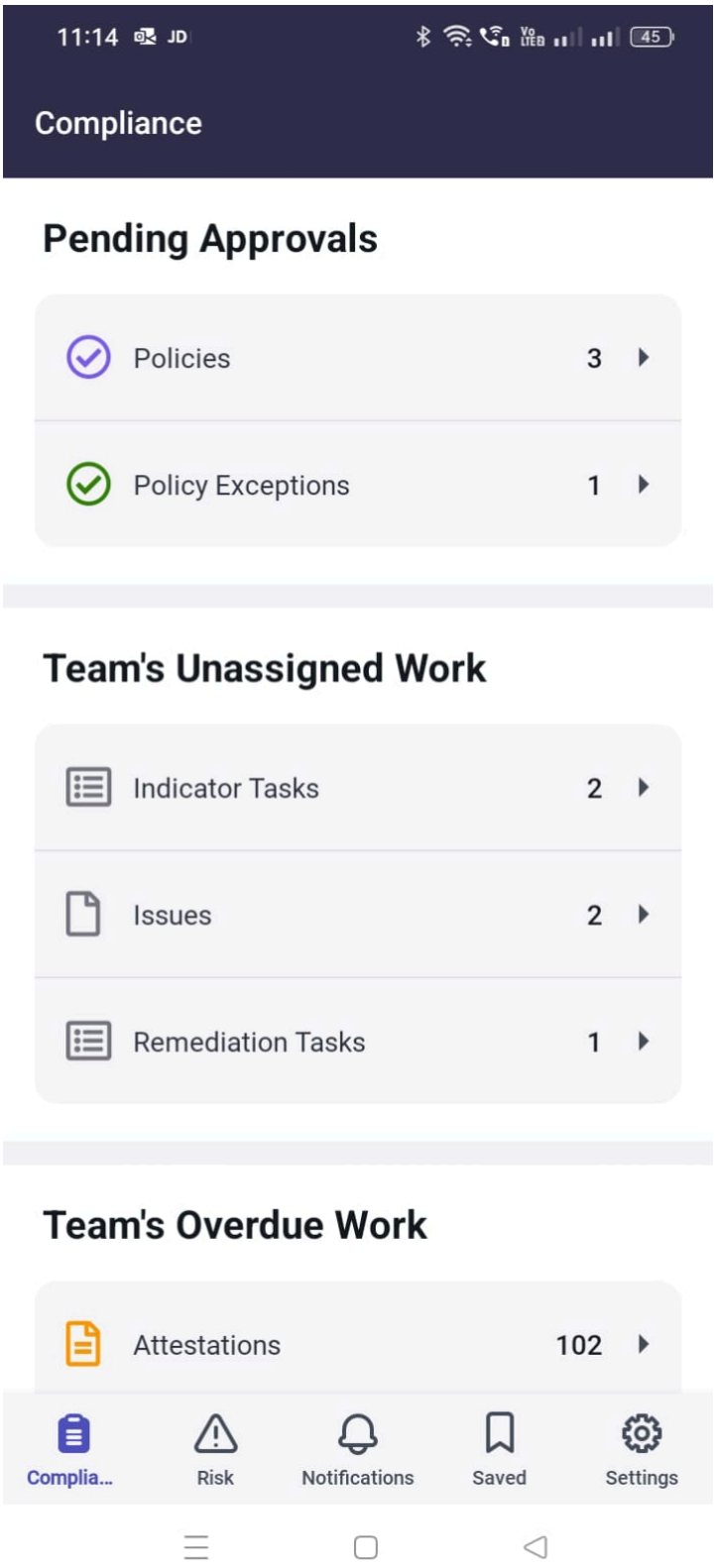
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela Política e conformidade exibida, na seção intitulada, Trabalho não atribuído da equipe toque em **Tarefas de indicador** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

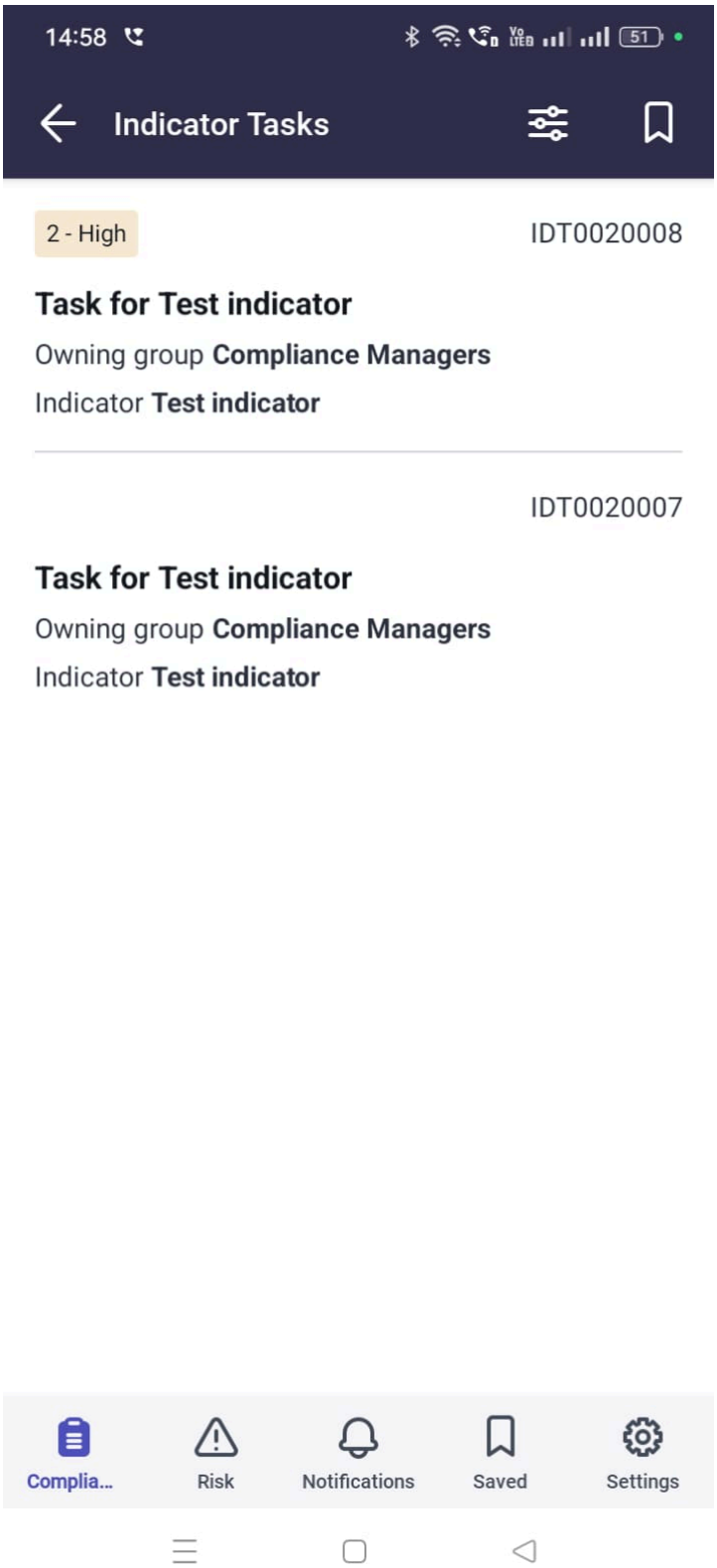
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas de indicador é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



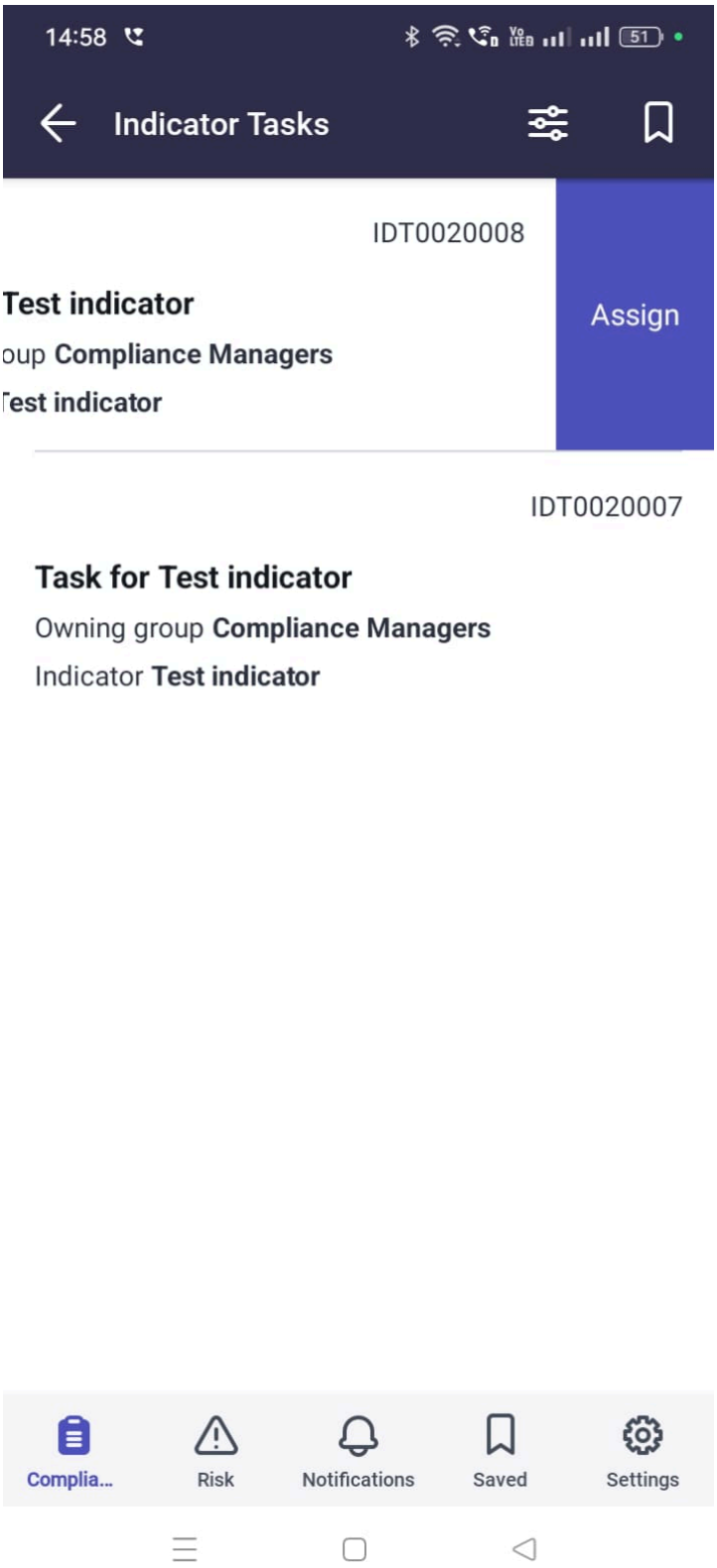
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Tarefas de indicador, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. Toque em **Atribuir** .

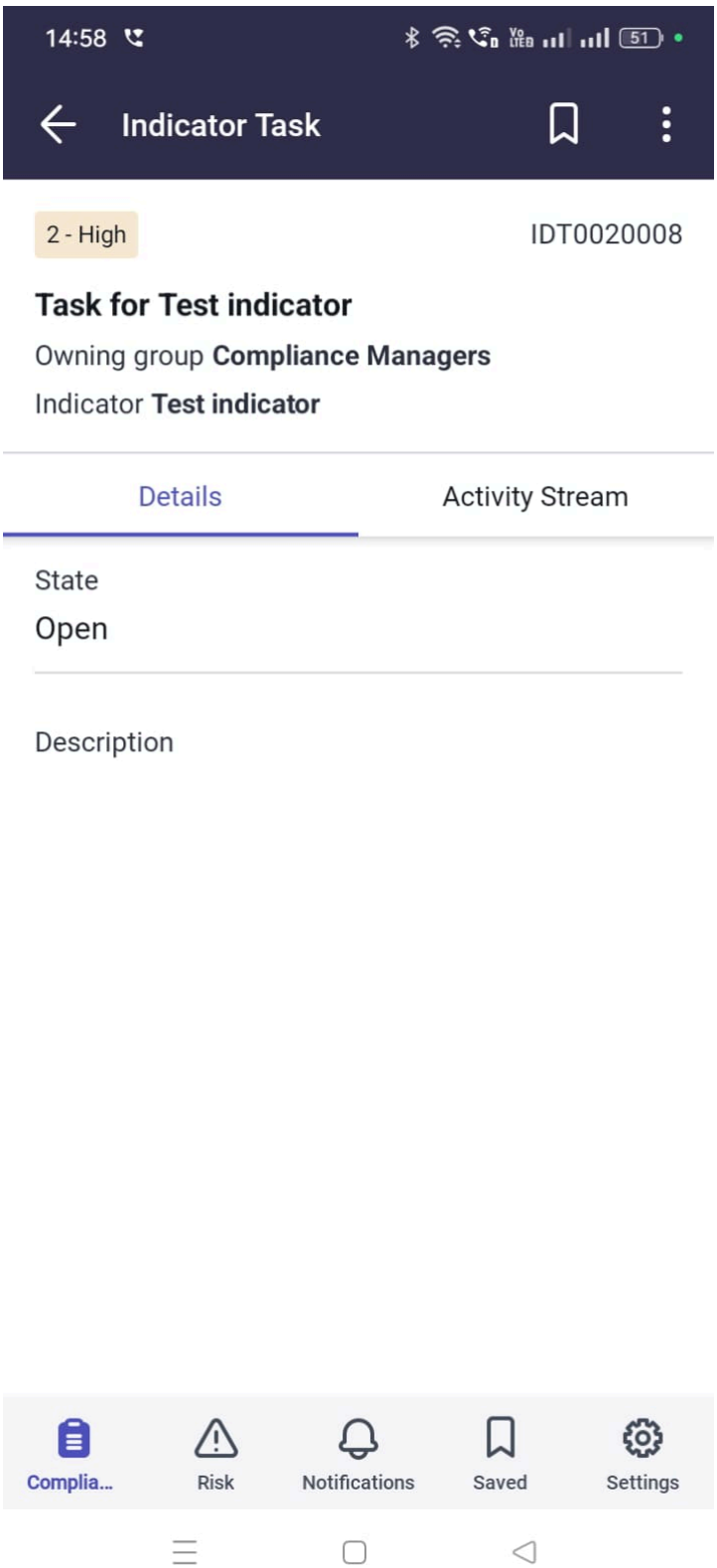
6. Toque em **Atribuído a.** e, na tela exibida, toque em um usuário.
   Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome do usuário é exibido na tela Atribuir tarefa de indicador. Você pode atribuir tarefas de indicador a qualquer usuário.

7. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
   Depois de atribuir a tarefa a um usuário, o registro não será mais exibido na lista Tarefas de indicador.
8. Como alternativa, para revisar mais detalhes, com a tela Atribuir tarefa de indicador exibida, toque em um registro na lista para abri-lo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Com os campos no registro exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, exiba os detalhes da tarefa. No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para atribuir a tarefa. Na tela exibida, toque em um usuário. Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar. Toque no ícone de envio (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição (para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para atribuir a tarefa. Na tela exibida, toque em um usuário. Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar. Toque no ícone de envio (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Tradução automática

Atribuir Gestão de políticas e conformidade problemas com Aplicação GRC Mobile

Atribuir não atribuído Gestão de políticas e conformidade problemas para um membro do seu grupo de atribuição. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre o objetivo de controle, o registro de controle e as tarefas de correção associadas a um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade de GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

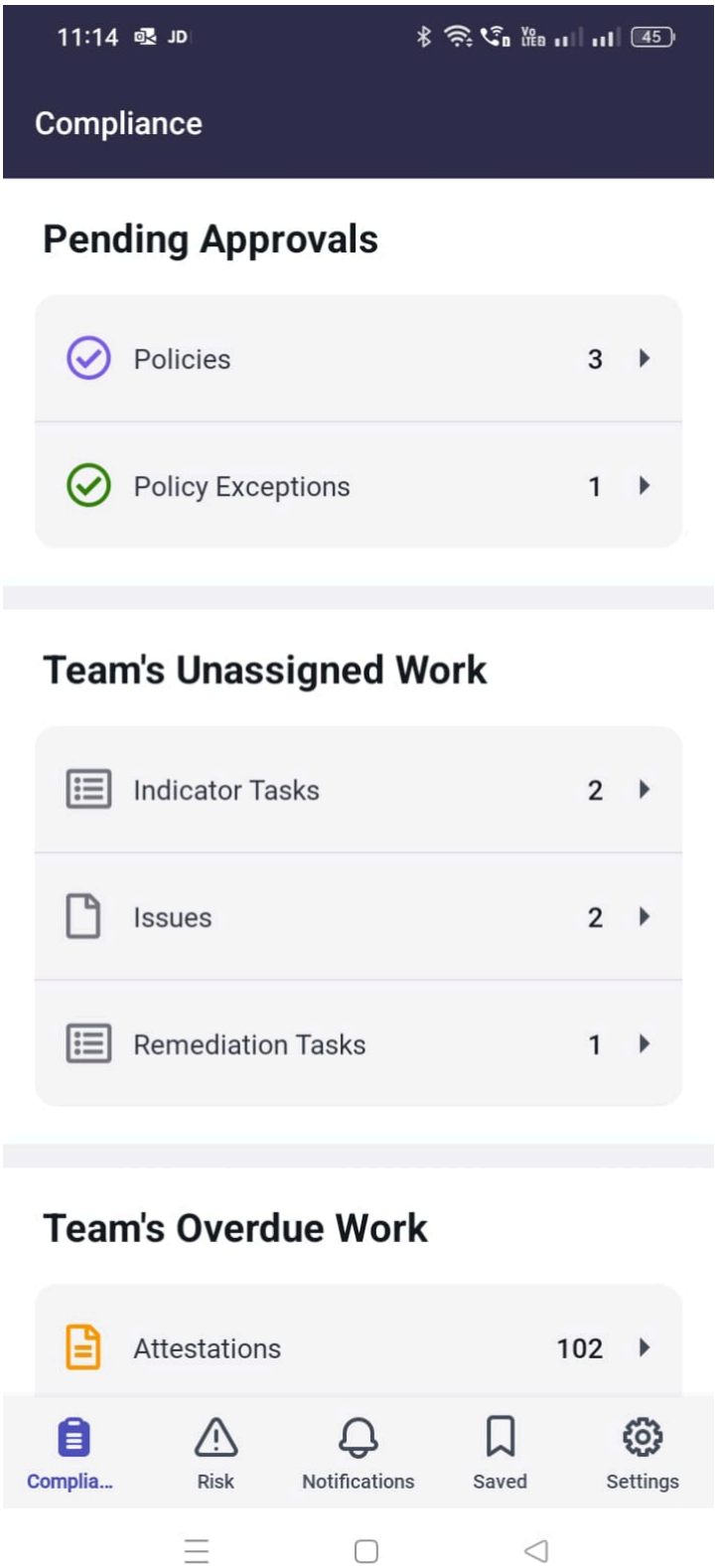
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de Política e conformidade exibida, na seção intitulada, Trabalho não atribuído da equipe toque em **Problemas** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

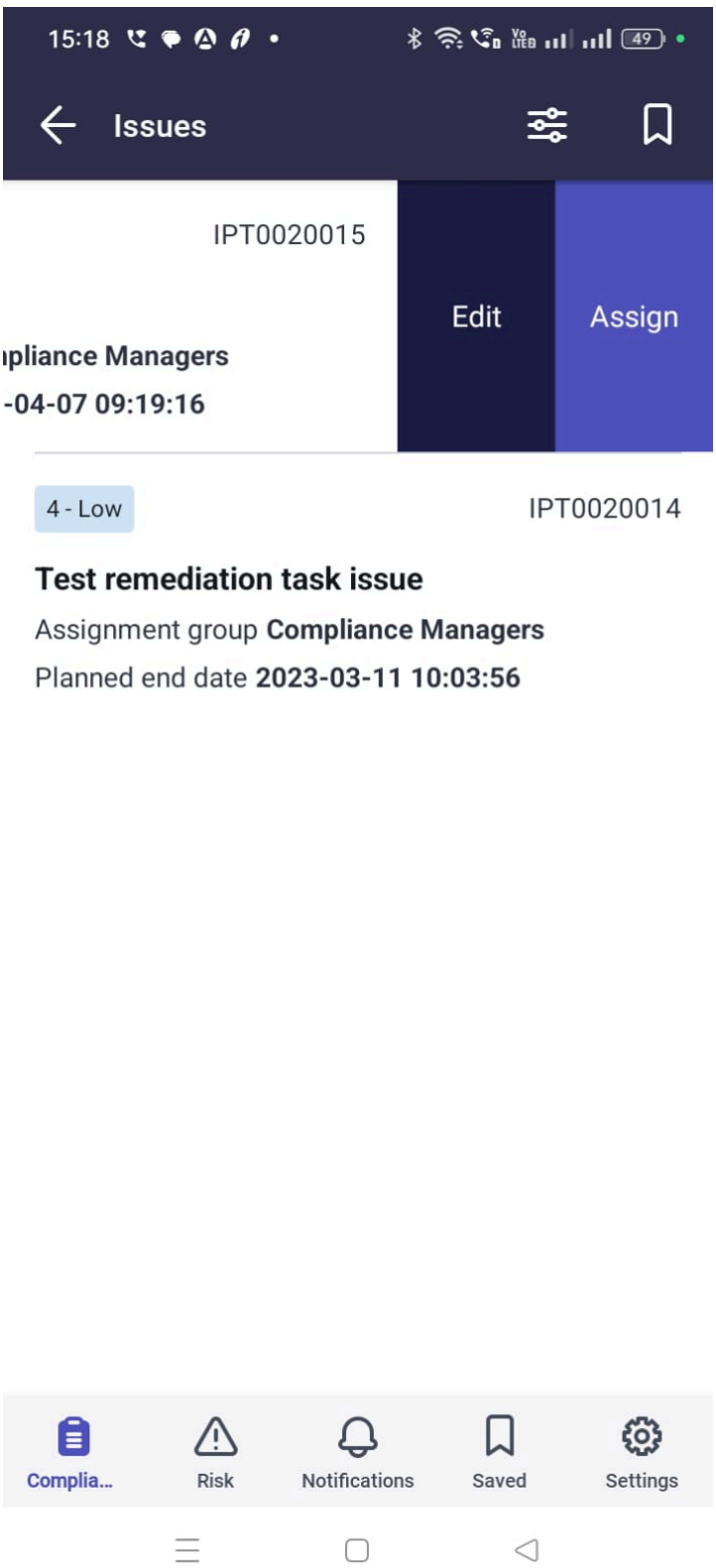
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Para editar ou atribuir um problema diretamente na lista de registros exibidos na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No menu exibido, escolha um para continuar.

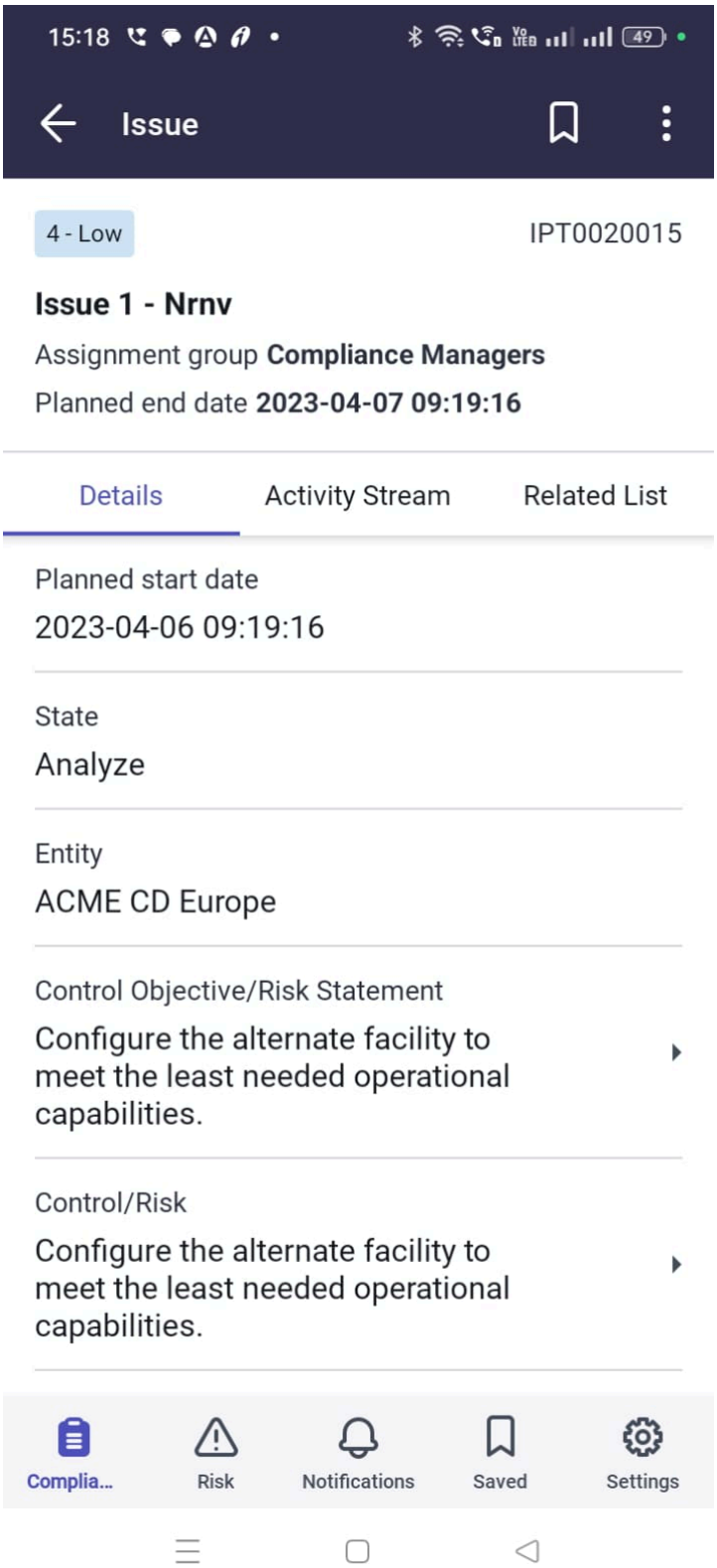
Opção	Descrição
Editar	No campo Estender por dias na tela Editar problema exibida, insira um valor. Este valor é adicionado ao campo Duração em seu ServiceNow AI Platform instância. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Atribuir	Na tela Atribuição de problemas exibida, toque em **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos para atribuir o problema.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

   Com os campos no registro de problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, escolha uma para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o problema, especialmente as datas de início e término planejadas. Toque em **Objetivo de controle/Declaração de risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros é exibida. Toque em um item para exibir um registro de objetivo de controle. Toque em **Controle/Risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros é exibida. Toque em um item na lista para abrir o registro. Com o registro exibido, selecione **Detalhes** ou **Fluxo de atividades** para obter mais informações. ○ No canto superior direito da tela com a tela Problema exibida, toque no ícone de menu () para editar e atribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Escolha um para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição ( para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu () para editar e atribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Lista relacionada	Exiba as listas relacionadas. **a.** Toque em **Tarefas de correção** para expandir o campo. Na tela Tarefa de correção, exiba os itens na lista relacionada Tarefas de correção que estão associados ao registro do problema. **b.** Na lista exibida, toque em um item para abrir o registro e exibir mais detalhes sobre a tarefa. **c.** Após a revisão, navegue de volta para o registro do problema e toque no menu () para editar e atribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir no–tificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Atribuir Gestão de políticas e conformidade tarefas de correção com Aplicação GRC Mobile

Atribua uma tarefa de correção não atribuída a um membro do seu grupo. Edite os campos, incluindo **Estender por dias** campo. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre o objetivo de controle, o registro de controle e os problemas associados a uma tarefa de correção.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de conformidade de GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Edite ou atribua uma tarefa de correção não atribuída diretamente na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da atribuição ou adicione uma anotação de trabalho. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

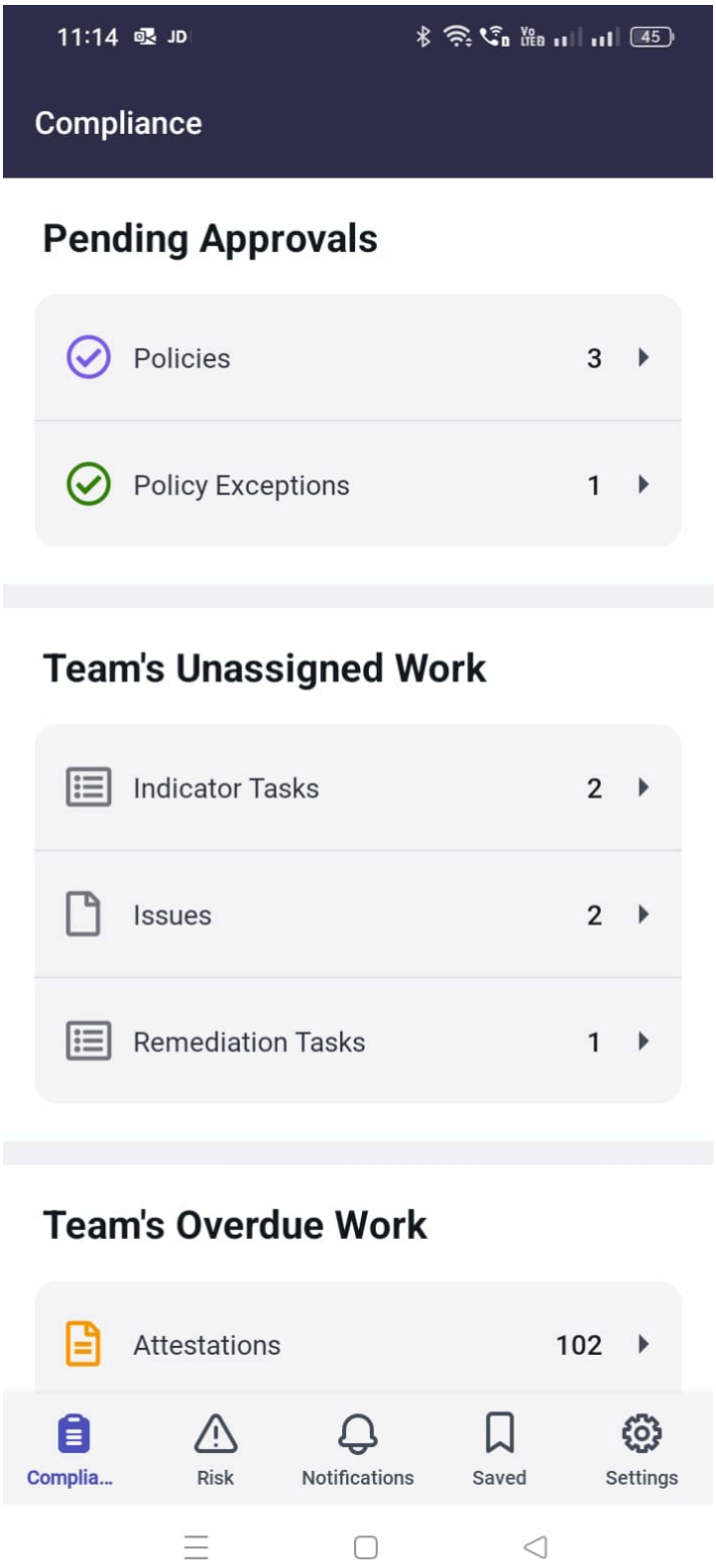
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de Política e conformidade exibida, na seção intitulada, Trabalho não atribuído da equipe toque em **Tarefas de correção** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas de correção é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



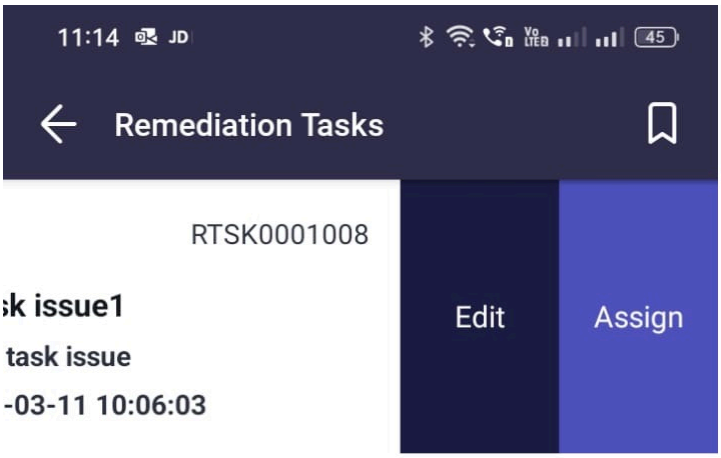
Tradução automática

3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou atribuir uma tarefa diretamente na lista de registros exibida na tela Tarefas de correção, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



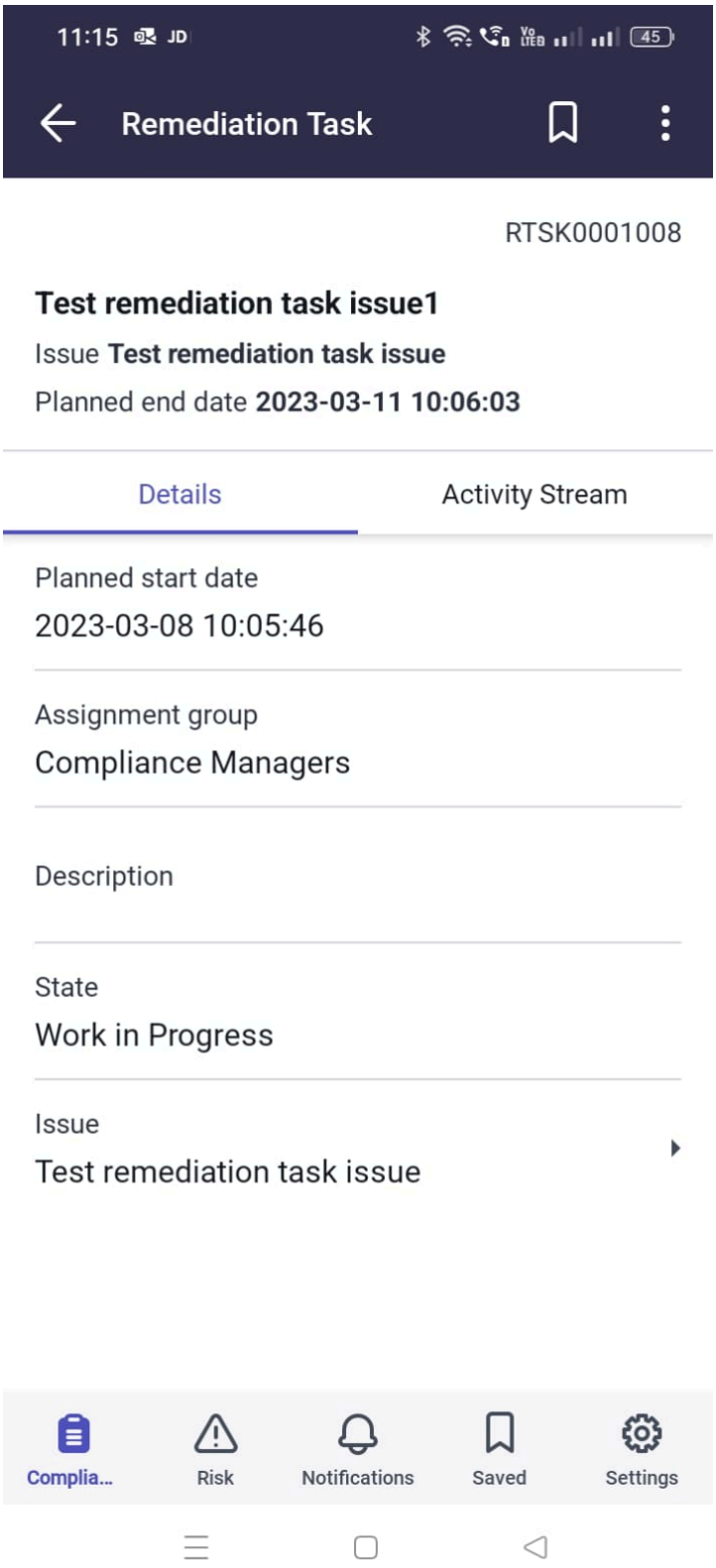
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

Opção	Descrição
Editar	No campo Estender por dias na tela Editar tarefa de correção exibida, insira um valor. Este valor é adicionado ao campo Duração em seu ServiceNow AI Platform instância. Para atribuir a tarefa de correção, toque no campo Atribuído a e toque em um nome. Como alternativa, insira um nome de usuário no campo de pesquisa. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Atribuir	Na tela Atribuição de problemas exibida, toque em **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos para atribuir o problema.

6. Como alternativa, com a tela Tarefas de correção exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e revisar mais detalhes.
7. Com os campos no registro de problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, escolha uma para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o problema, especialmente as datas de início e término planejadas. Toque no campo Problema para expandi-lo. Na tela Problema, uma lista de registros é exibida. Toque em um item para exibir mais detalhes sobre o Objetivo de controle e Controle/Risco. ○ Navegue de volta para o registro na tela Tarefa de correção e toque no ícone de menu ( ) para atribuir ou editar o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição ( ) para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para editar e atribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Tradução automática

Reatribuir atrasado Gestão de políticas e conformidade certificações com Aplicação GRC Mobile

Reatribua certificações atrasadas a um membro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de conformidade de GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reatribuir um registro da lista. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da reatribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

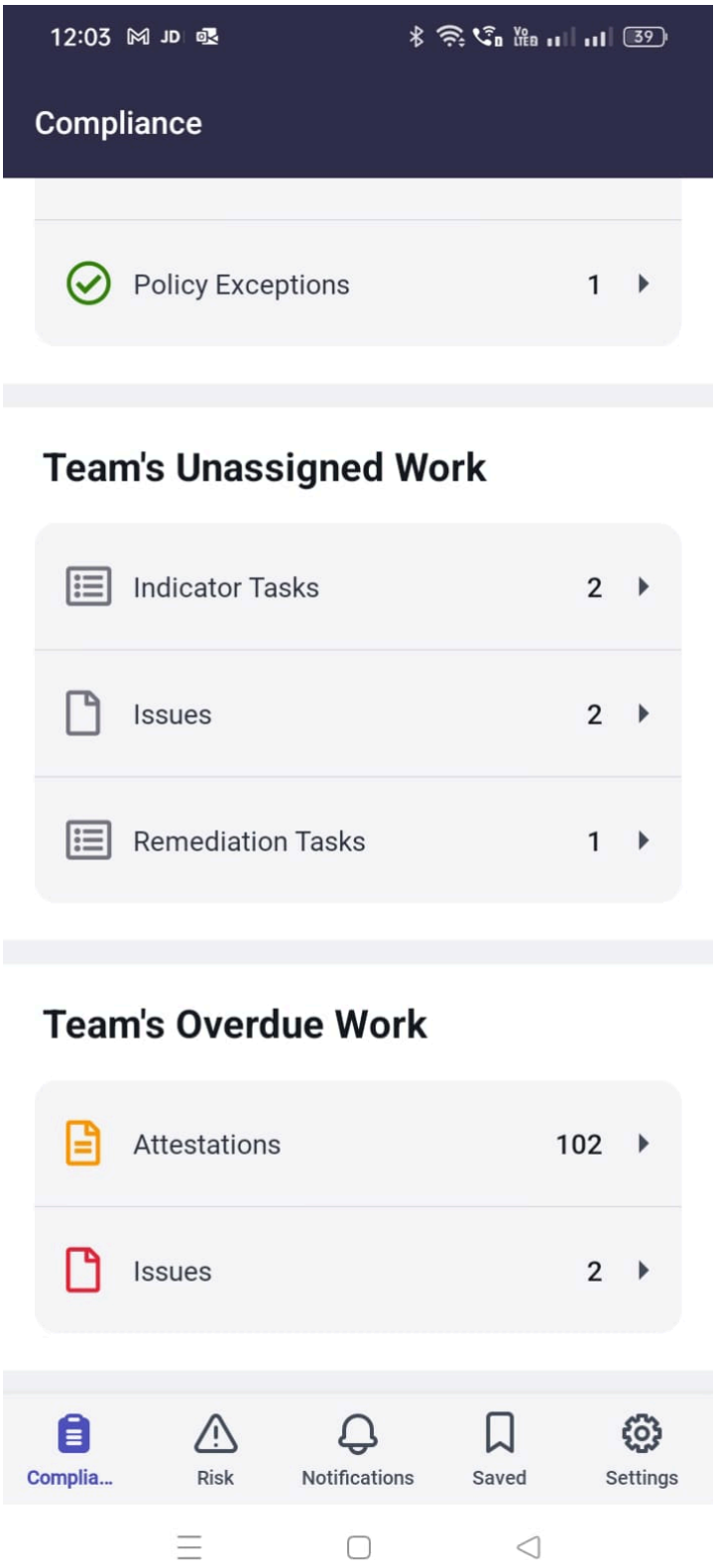
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela Política e conformidade exibida, na seção intitulada, Trabalho atrasado da equipe toque em **Certificações** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

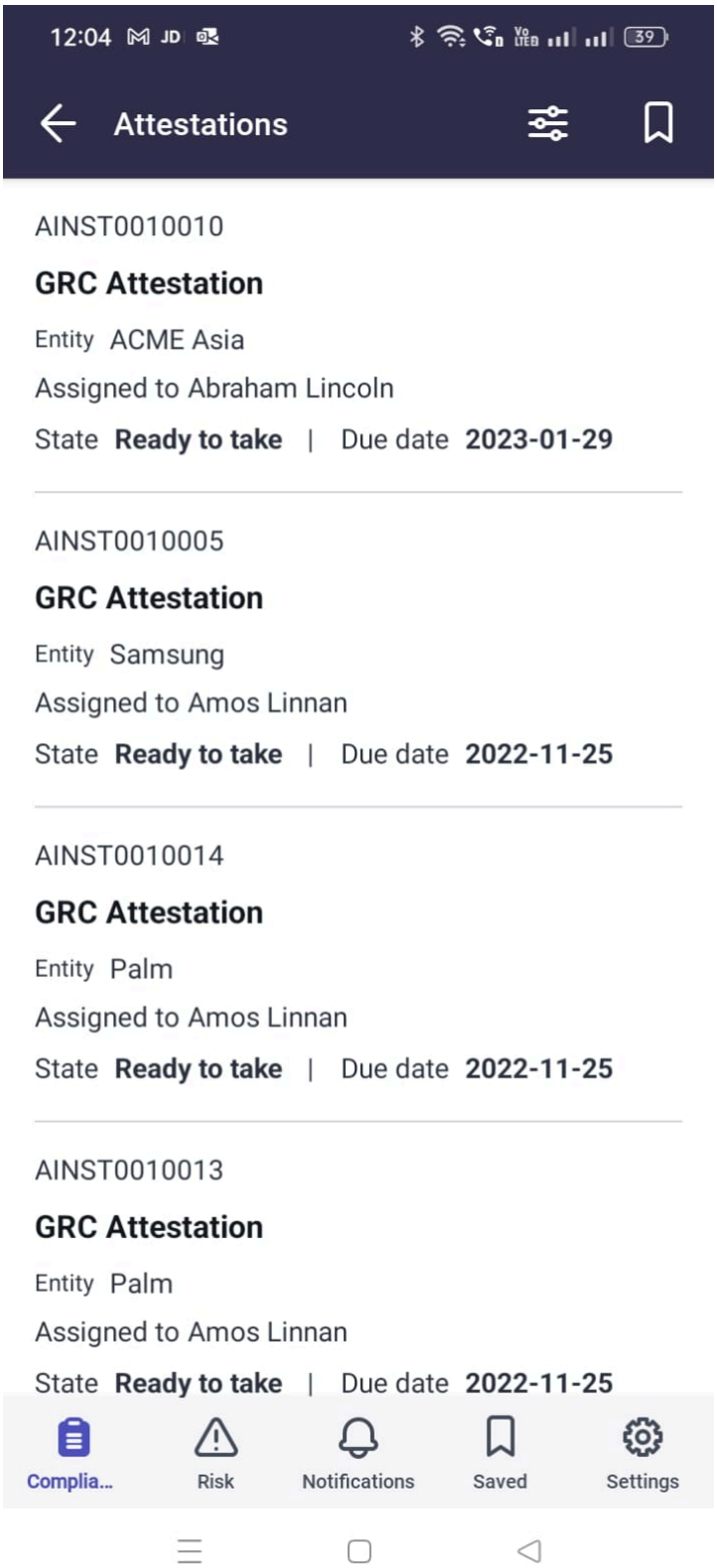
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Certificações é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



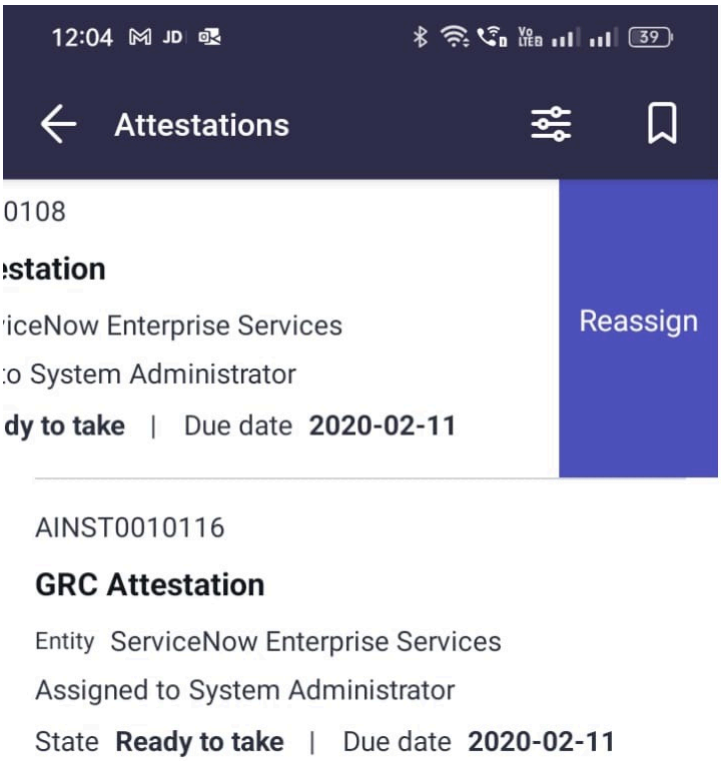
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

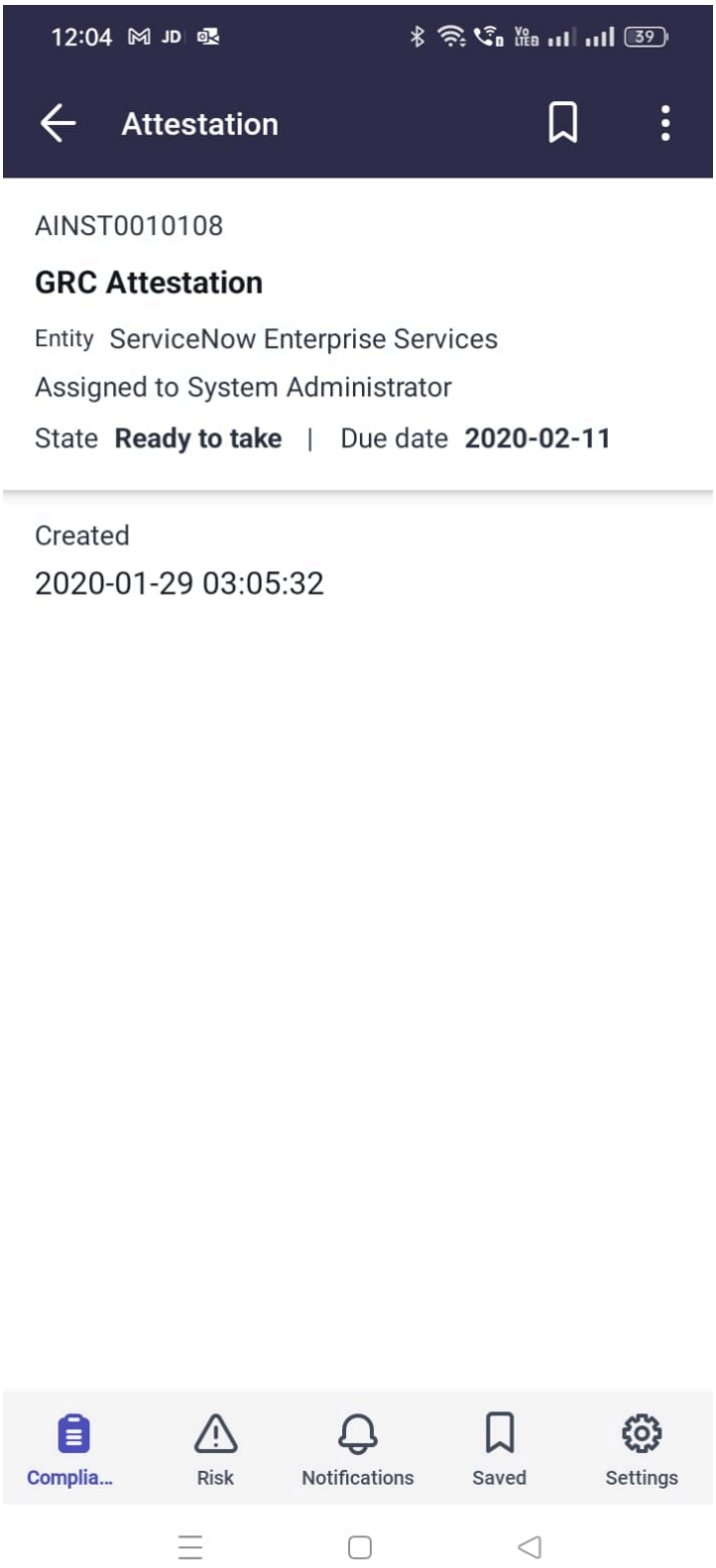
4. Para reatribuir uma certificação diretamente da lista de registros exibida na tela de certificações, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. Toque em **Reatribuir** e seguido por **Atribuído a.** campo.
6. Toque em um nome de usuário ou, como alternativa, insira um nome no campo de pesquisa.
7. Toque no ícone Enviar () ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
8. Como alternativa, com a tela de certificação exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
9. Escolha uma da tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Toque no ícone do menu superior	Toque no ícone de menu ( ) e reatribuir a certificação.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir no–tificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Reatribuir atrasado Gestão de políticas e conformidade problemas com Aplicação GRC Mobile

Reatribua problemas atrasados atribuídos ao seu grupo de atribuição. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre o objetivo de controle, o registro de controle e as tarefas de correção associadas a um problema atrasado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade de GRC (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou reatribua um problema diretamente na lista de registros. Como alternativa, adicione uma anotação de trabalho ou navegue pelo registro para exibir mais detalhes antes da reatribuição. Se um problema não for atribuído ao seu grupo de atribuição, ele não será exibido nesta lista. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

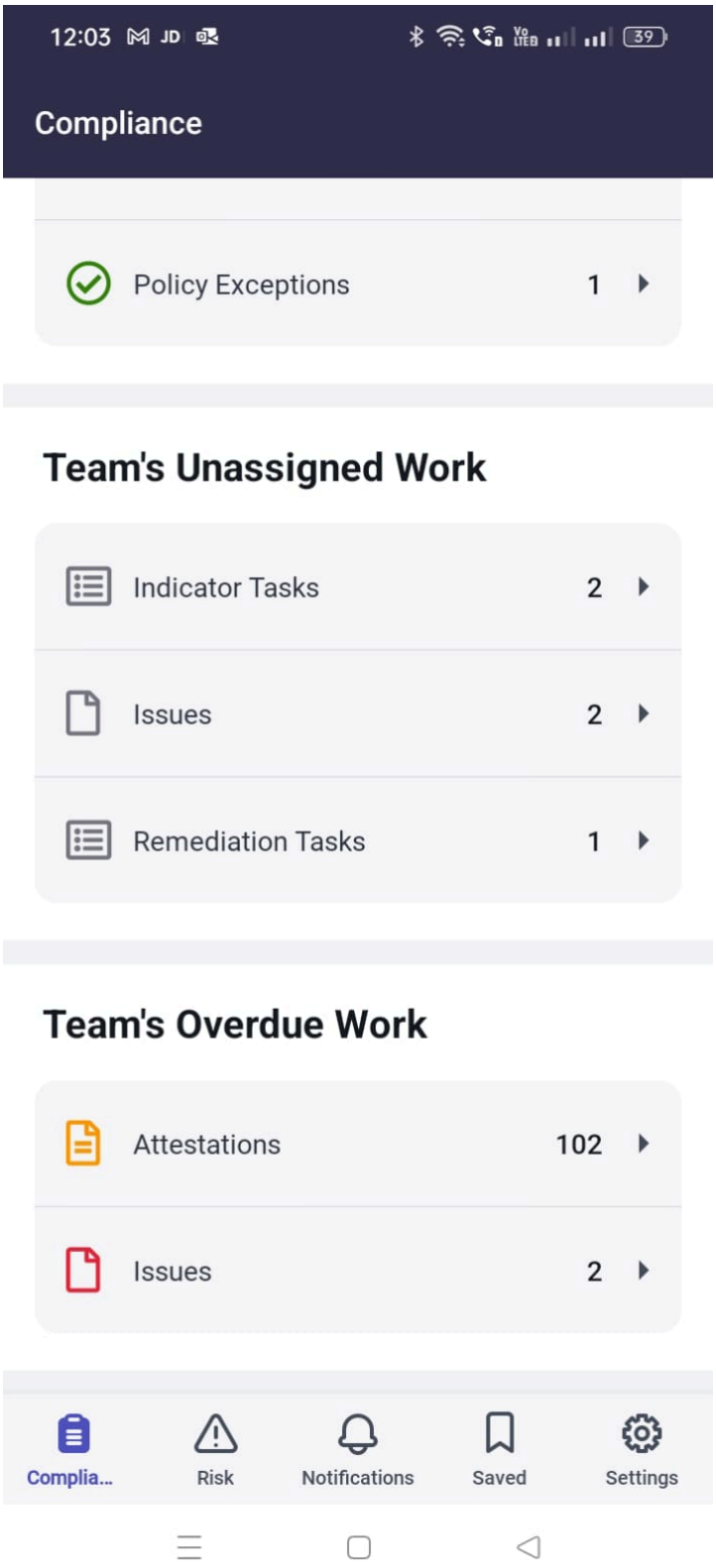
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela Política e conformidade exibida, na seção intitulada Trabalho atrasado da equipe toque em **Problemas** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

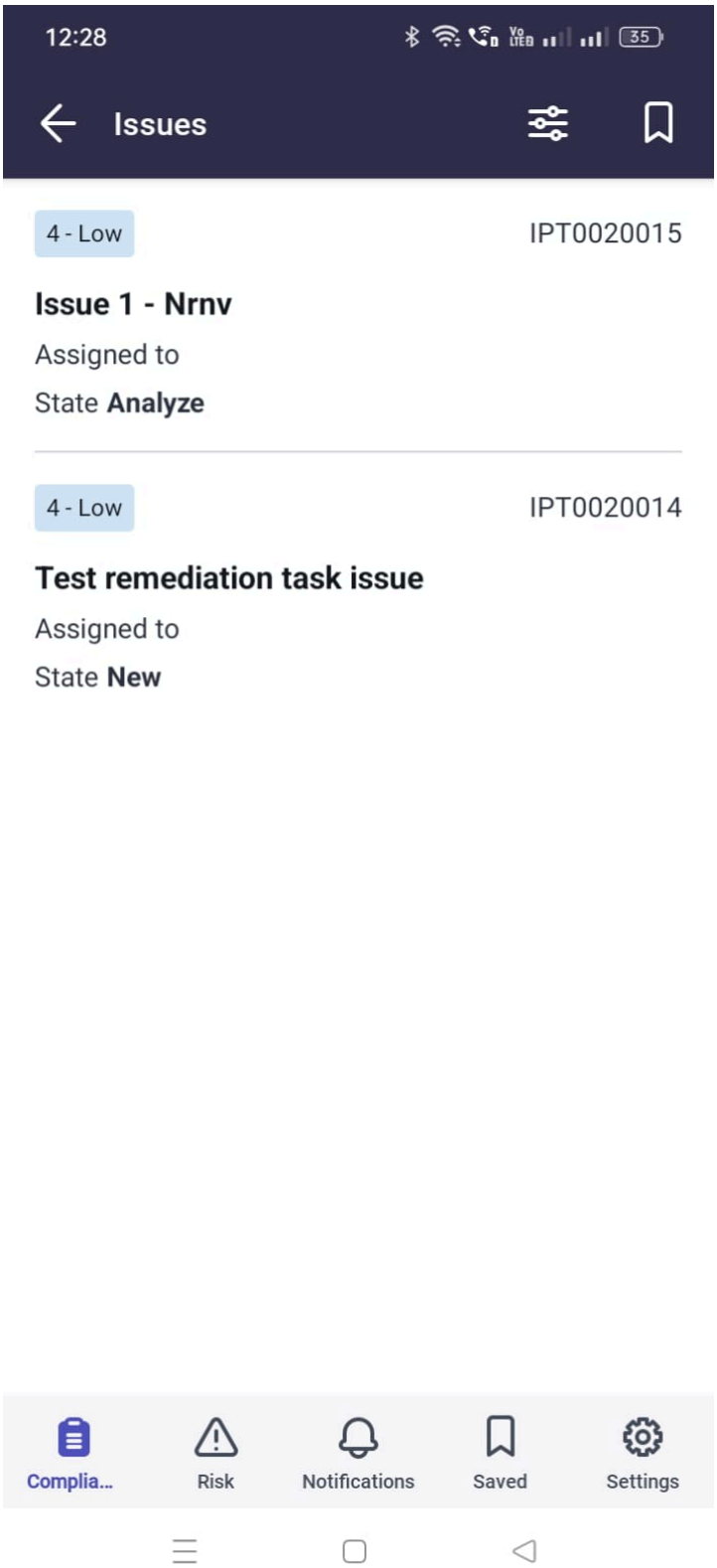
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



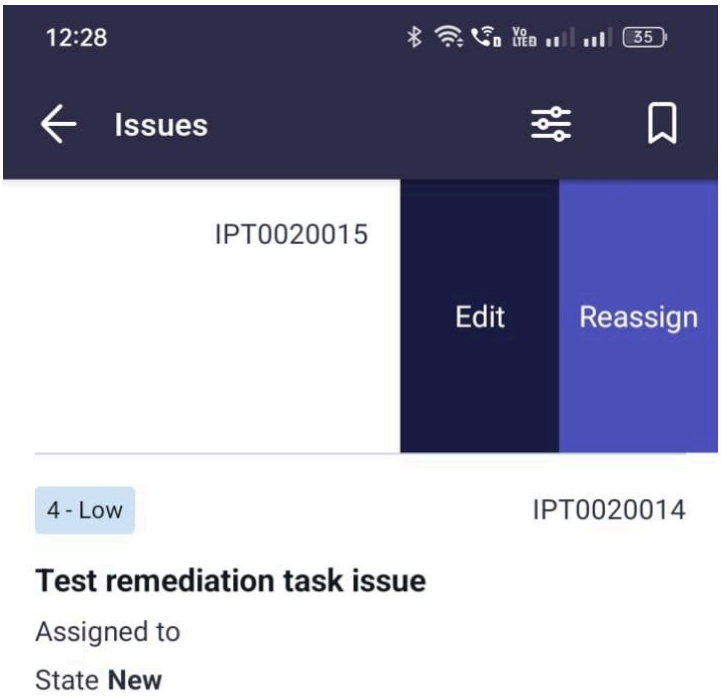
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou reatribuir um problema diretamente na lista de registros exibidos na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



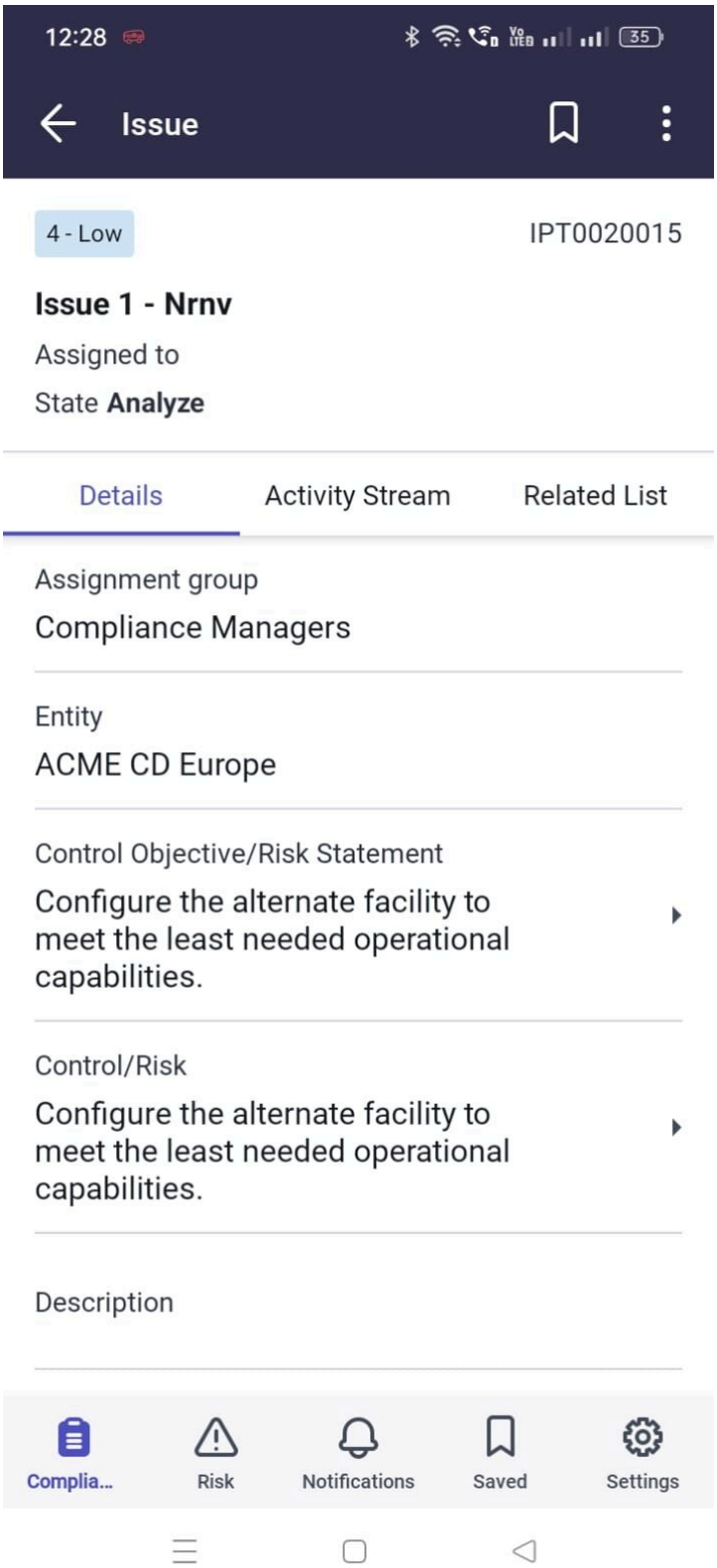
5. No menu exibido, escolha um para continuar.

Opção	Descrição
Editar	No campo Estender por dias na tela Editar problema exibida, insira um valor. Este valor é adicionado ao campo Duração em seu ServiceNow AI Platform instância. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Reatribuir	Na tela Atribuição de problemas exibida, toque nos campos Grupo de atribuição e Atribuído a para reatribuir o problema. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
7. Com os campos no registro de problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, escolha uma para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o problema, especialmente as datas de início e término planejadas. Toque em **Objetivo de controle/Declaração de risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros é exibida. Toque em um item para exibir o registro do objetivo de controle. Toque em **Controle/Risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros é exibida. Toque em um item na lista para abrir o registro. Com o registro exibido, selecione **Detalhes** ou **Fluxo de atividades** para obter mais informações. ○ Navegue de volta para o registro e toque no ícone de menu ( ) para editar e reatribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição ( ) para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para editar e reatribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Lista relacionada	Com a guia Lista relacionada selecionada, siga estas etapas. **a.** Toque em **Tarefas de correção** para expandir o campo. Na tela Tarefa de correção, exiba os itens na lista relacionada Tarefas de correção que estão associados ao registro do problema. **b.** Após a revisão, navegue de volta para o registro na tela Problema e toque no ícone de menu ( ) para editar e reatribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Ícones de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Toque no ícone Política e conformidade para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir no–tificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Configurações** seguido por **Logout** para fazer logout da instância atual.

Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile

Defina filtros adicionais para limitar o número de registros exibidos em uma tela. A filtragem de registros no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na ServiceNow AI Platform.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de conformidade (sn_compliance.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5 minutos.

Procedimento

1. Para refinar ainda mais os resultados da pesquisa ou inserir critérios de filtro adicionais em qualquer lista de registros exibida, toque no ícone de filtro ( ).
2. Com a tela Filtros exibida, toque em um campo para expandi-lo.
3. Nas opções exibidas, toque na caixa de seleção ou toque em uma opção para o filtro.
   Para muitos dos filtros, você pode selecionar mais de uma opção.
4. Toque no ícone Voltar (Back ou **CONCLUÍDO** para salvar suas mudanças em um campo.
   Os critérios escolhidos são exibidos na tela Filtros. O número de registros que correspondem aos seus critérios também é exibido na parte superior da tela. Toque em **Limpar** ou **REDEFINIR** para remover todos os filtros e restaurar a configuração padrão.
5. **Opcional:** Repita as etapas 1 a 4 com a tela Filtros exibida para continuar definindo seus critérios de filtro.
6. Toque no sindicato de interseção depois de definir todos os critérios para criar condições AND.).
   Como alternativa, toque no ícone de sindicato ( ) Para criar condições OR.
7. Depois de adicionar todos os critérios desejados, com a tela Filtros exibida, toque em **CONCLUÍDO** .
   Na tela, somente os registros que correspondem aos critérios de filtro são exibidos.

O que Fazer Depois
Exiba os registros exibidos após a pesquisa para obter mais detalhes.

360° Relationship Visualization para Gestão de políticas e conformidade

Ao iniciar a exibição de 360 graus de um registro de conformidade específico, você pode explorar instantaneamente o relacionamento entre o registro selecionado e todos os objetos associados em uma visualização distinta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de 360 °

Em Gestão de políticas e conformidade, o botão de exibição de relacionamento de 360 graus está habilitado nos seguintes formulários de espaço:

- Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document]
- Política [sn_compliance_policy]
- Citação [sn_compliance_citation]
- Controle [sn_compliance_control]
- Objetivo de controle [sn_compliance_policy_statement]

Para explorar a exibição de 360 graus e obter instruções para iniciar a exibição, consulte Explorar a vista de 360 graus .

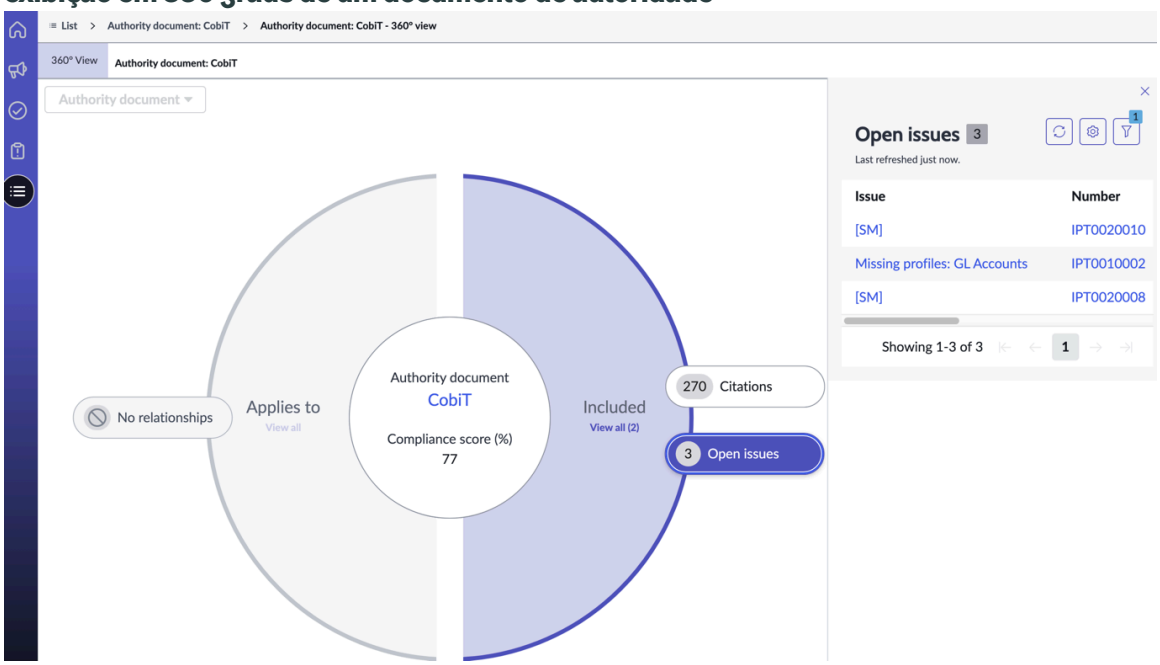
Para saber mais sobre os usuários que podem usar 360° Relationship Visualization, suas funções e responsabilidades, consulte visualização de relacionamento em 360 graus .

exibição em 360 graus dos objetos de conformidade que se integram ao problema em um relacionamento m2m

As exibições de 360 graus dos objetos de conformidade, como documento de autoridade, política, controle, objetivo de controle e compromisso no Espaço de conformidade fornece uma visão geral abrangente e detalhada dos problemas vinculados a esses objetos em um relacionamento de muitos para muitos (m2m).

Por exemplo, selecionando **vista de 360 graus** o documento de autoridade vinculado a um problema inicia a exibição de 360 graus, permitindo que você exiba os problemas que estão abertos para o documento de autoridade. Você pode obter mais detalhes dos problemas ao clicar no link Problemas em aberto.

exibição em 360 graus de um documento de autoridade



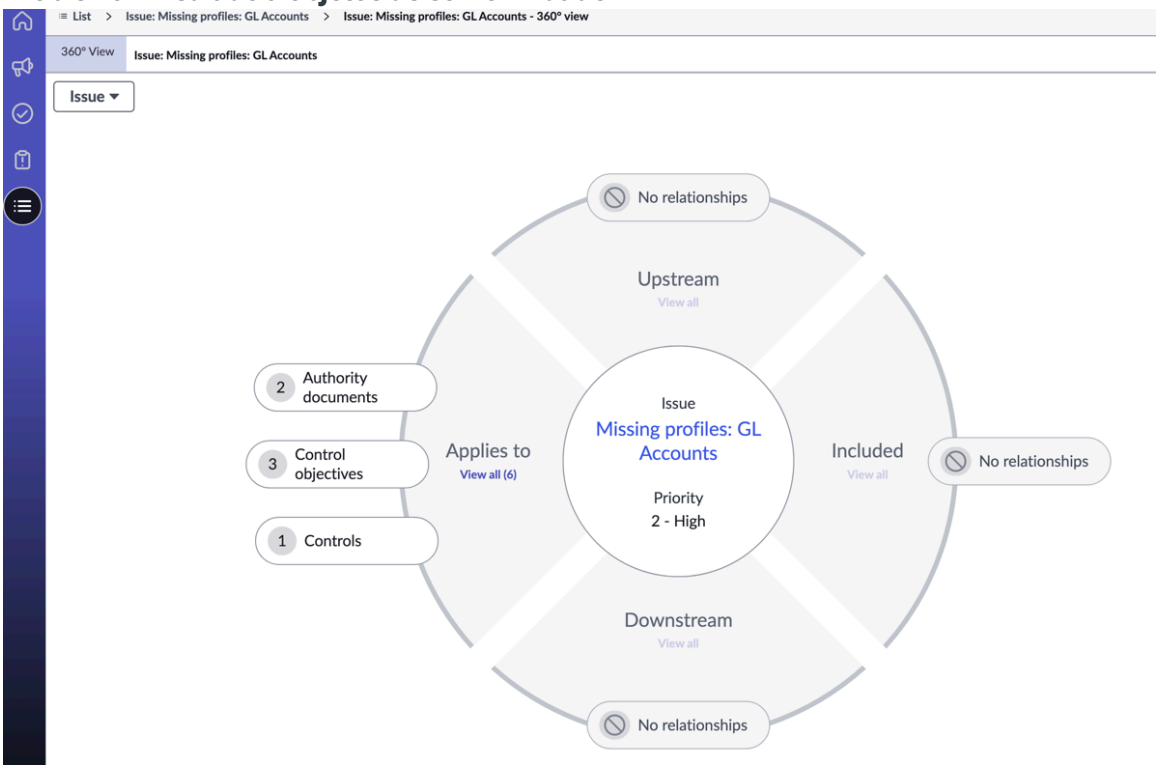
Da mesma forma, você pode navegar até a página Visão geral do problema e clicar em **vista de 360 graus** botão. Se o problema se aplicar a qualquer um dos objetos ou se ele

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estiver vinculado aos objetos em um relacionamento m2m, a exibição fornecerá detalhes abrangentes de integração.

Problema vinculado a objetos de conformidade

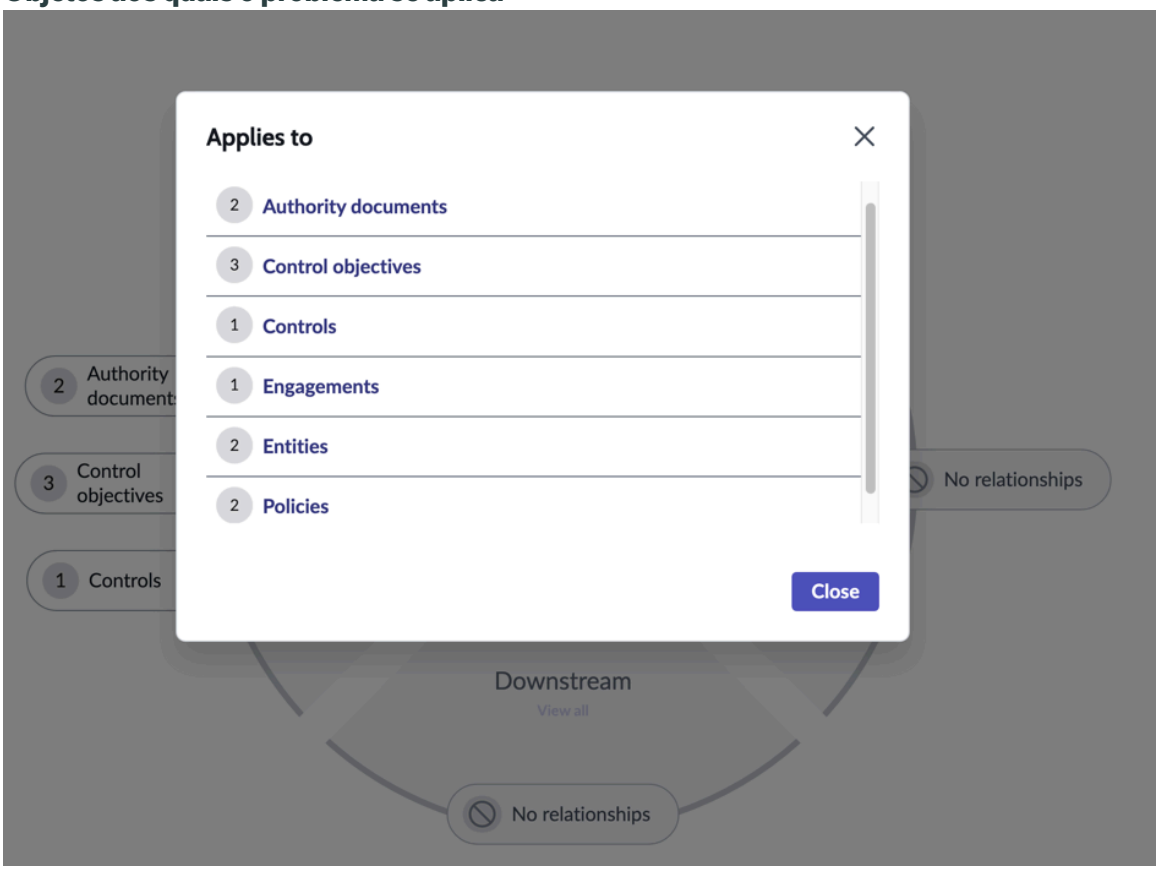


Você pode clicar no link Exibir tudo para exibir todos os objetos de conformidade aos quais o problema se aplica.

Tradução automática

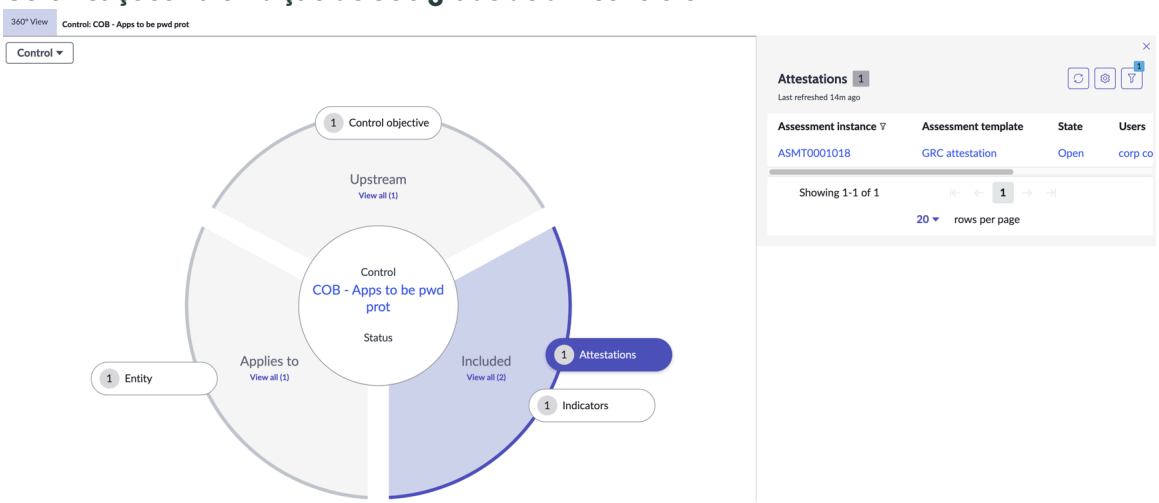
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetos aos quais o problema se aplica



Se você tiver selecionado **Certificação** em **Método de certificação** para o controle, você pode exibir as certificações adicionadas como um componente na exibição de 360 graus do controle. Selecione e clique no link Certificações no donut e você poderá exibir o painel de certificações à direita com a instância de avaliação e os detalhes do modelo.

Certificações na exibição de 360 graus de um controle



Policy as Code Engine Para Gestão de conformidade preventiva

Os gerentes de conformidade podem mapear o objetivo de controle com Policy as Code Engine(PaCE). PaCE Chama GRC passando a referência do documento e o. PaCE política para a qual as exceções precisam ser determinadas. Os responsáveis pelo controle podem exibir PaCE logs para entender as instâncias de conformidade ou não conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o aumento do número de regulamentações que as organizações devem cumprir e o aumento dos riscos tecnológicos, as organizações são obrigadas a integrar controles preventivos nos fluxos de trabalho digitais. Por exemplo, quando uma nova aplicação de software é desenvolvida durante um processo de DevOps, há várias políticas e controles DE TI que precisam ser implementados e validados para reduzir o risco tecnológico.

Com Política como Mecanismo de código, você pode escrever sua própria lógica de código personalizada para validar uma política e integrar em uma instância implantável. PaCE a política valida o código antes mesmo de ele ser confirmado em uma instância implantável e verifica sua conformidade. Se houver não conformidade, a implantação será interrompida. Para integrar com GRC, PaCE Como uma política é adicionada a um objetivo de controle usando o recurso Registro de fonte de dados de conformidade.

Gestão preventiva de conformidade por meio da integração com PaCE Impede que a equipe de conformidade, a equipe de operações e os engenheiros de DevOps executem atividades fora de conformidade. Por outro lado, essa integração ajuda a levantar exceções com antecedência.

Os principais recursos desta integração são:

- A conformidade é incorporada aos fluxos de trabalho do funcionário para melhorar a experiência geral dos funcionários.
- Os clientes podem codificar seus controles e, com base no status de execução, os funcionários podem ser informados se sua ação no fluxo de trabalho determinaria a não conformidade.
- Em caso de não conformidade, com base em um requisito de negócios, os funcionários podem solicitar uma exceção e continuar com o fluxo de trabalho digital.

Os principais benefícios dessa integração são:

- Menor dependência do treinamento do funcionário: Como os controles estão incorporados nos fluxos de trabalho, o número de treinamentos que os funcionários precisam passar é consideravelmente reduzido.
- Revisões automatizadas e monitoramento de conformidade: As verificações automatizadas garantem que os controles não sejam violados, diminuindo assim a tarefa de revisões manuais.
- Logs de auditoria automatizados: As equipes de auditoria e conformidade podem acessar os logs de auditoria automatizados, o que reduz a tarefa de auditorias manuais e coleta de evidências.
- Menores riscos e violações reduzidas: O monitoramento contínuo de controles minimiza a probabilidade de violações.
- Visibilidade: Fornece visibilidade em tempo real da conformidade para as partes interessadas, como equipes de negócios, risco e conformidade.
- Velocidade: Aumenta a velocidade dos fluxos de trabalho, pois os funcionários podem solicitar exceções se houver necessidade de negócios sem impedir a conclusão do fluxo de trabalho.

Configurar registro da fonte de dados de conformidade

Configure o Compliance Data Source Registry (CDSR) que fornece a capacidade de associar políticas em outro ServiceNow Produtos com objetivos de controle em Política e Conformidade para informar o estado de conformidade geral de uma organização e executar exceções de política quando necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com base na associação, as entidades são geradas para os objetos avaliados associados da tabela da aplicação de destino e os controles são gerados automaticamente. O CDSR facilita integrações fáceis entre GRC e outros ServiceNow Produtos como DevOps, RH, SecOps e outros para atender às necessidades de validação de conformidade e gestão dos clientes em toda a empresa.

Selecione a tabela da aplicação que está vinculada à tabela do objeto avaliado. Estabeleça um relacionamento entre um item na tabela da aplicação e um objetivo de controle em uma tabela de destino. Para fazer isso, os itens devem primeiro ser configurados e mapeados para o objetivo de controle. Em segundo lugar, estabeleça um relacionamento entre a tabela de destino e as entidades na tabela Entidade.

As entidades são pessoas, processos, departamentos, aplicações, ou objetos que devem ser medidos quanto à conformidade em relação aos objetivos de controle.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Registro de fonte de dados de conformidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro da fonte de dados de conformidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro do item.
Tabela da aplicação	Tabela de registros associados ao objetivo de controle.
Identificação de entidade relacionada	
Tabela de objetos avaliados	Tabela na qual os controles são criados.
Tabela de relacionamentos com aplicação	Relacionamento entre a tabela de item e a tabela de destino. As opções são: ○ Um para muitos: Um registro na tabela Aplicação está vinculado a vários registros na tabela de objetos avaliados e um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a apenas um registro na tabela Aplicação. ○ Muitos para muitos: Um registro na tabela de aplicações está vinculado a vários registros na tabela de objetos avaliados e um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a vários registros na tabela de aplicações.
Campo da aplicação na tabela de objetos avaliados	Nome do campo que aponta para a tabela de destino.
Campo da aplicação na tabela m2m	Nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de objeto na tabela m2m	Nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para a tabela de destino.
A tabela de objetos avaliados é equivalente a entidades?	Sinalizador para criar uma entidade na tabela de destino.
Relação da entidade com a tabela de objetos avaliados	Relacionamento entre a tabela de item e a tabela de entidade. As opções são: ○ Um para um: quando um registro na tabela de objetos avaliados está vinculado a apenas um registro na tabela de entidades. ○ Muitos para muitos: Quando um registro na tabela Entidade está vinculado a vários registros na tabela Objeto avaliado e quando um registro na tabela Objeto avaliado está vinculado a vários registros na tabela Entidade.
Tabela muitos para muitos	Tabela que estabelece o relacionamento entre a tabela de item e a tabela de destino.
Campo de entidade na tabela de objetos avaliados	Nome do campo que aponta para a tabela Entidade.
Campo de entidade na tabela m2m	Nome do campo na tabela de mapeamento que aponta para uma tabela de entidade.
Campo de proprietário da entidade	Proprietário da entidade na tabela Entidade.

Para obter informações mais detalhadas sobre a configuração do registro da fonte de dados de conformidade da estrutura genérica, consulte Configuração do registro da fonte de dados de conformidade da estrutura genérica [KB1112478] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

4. Clique em **Enviar**.

Mapeie a política de ritmo para um objetivo de controle

Use Policy as Code Engine(PaCE lista relacionada à política no Espaço de conformidade Para mapear o objetivo de controle com uma política de ritmo. Os gerentes de conformidade podem mapear os objetivos de controle com políticas de ritmo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma política de ritmo é mapeada para uma instância implantável e se a política de ritmo já estiver associada a um objetivo de controle, quando a associação da política à instância implantável ocorrer, um gatilho será iniciado a partir do Configuration Data Management (CDM) para criar uma entidade e controles.

Quando uma política de ritmo é mapeada para uma instância implantável e se a política não estiver associada a nenhum objetivo de controle, quando a política de ritmo é mapeada para o objetivo de controle, a entidade e os controles são gerados automaticamente, já que a instância implantável já está mapeada para a política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Em Espaço de conformidade, Clique no ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Biblioteca de conformidade** > **Objetivos do controle**.
4. Clique em Abrir um objetivo de controle ou criar um objetivo de controle .
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Para gerar automaticamente os controles para o objetivo de controle, selecione **Cria controles automaticamente** opção.
   Sempre que um tipo de entidade é adicionado ao objetivo de controle, os controles são gerados automaticamente se **Cria controles automaticamente** a opção está selecionada.
7. Clique em **Salvar** botão.
8. Para exibir os controles gerados para o objetivo de controle, clique na lista relacionada Controles.
9. Selecione **Ativo** Opção na lista relacionada Detalhes.

   Nota: O objetivo de controle deve estar ativo para adicionar uma política de ritmo a ele. Ou, o. **Adicionar** e. **Remover** Os botões na lista relacionada Políticas de ritmo estão disponíveis somente quando o objetivo de controle está ativo.

10. Para adicionar a política de ritmo ao objetivo de controle, clique na lista relacionada Políticas de ritmo.
11. Clique em **Adicionar** botão.
12. Selecione uma política de ritmo na lista de políticas mapeadas para a instância implantável no pop-up Políticas de ritmo.

    Nota: As políticas de ritmo que estão inativas são listadas no pop-up.

    Se a política de Pace não tiver uma instância implantável mapeada para ela no momento desta associação, a entidade e os controles serão gerados sempre que a instância implantável for associada à política de Pace.

13. Clique em **Adicionar**.
    As entidades e controles correspondentes para os itens de configuração associados à política de ritmo serão criados se **Cria controles automaticamente** a opção está selecionada. Os controles desativados existentes serão ativados se não tiverem sido desativados manualmente.

    Se uma entidade já tiver sido adicionada ao objetivo de controle como uma entidade adicional, um controle não será criado, mas será atualizado com um status diferente. Isso serve para atender à condição de que somente um controle pode existir por entidade. Se o controle tiver sido gerado pelo processo de geração de item, a origem do controle será atualizada. Se o controle tiver várias origens, esse controle não será descontinuado.

14. Para remover uma política de ritmo de uma instância implantável, clique na lista relacionada Políticas de ritmo.
15. Clique em **Remover** botão.
    Quando a política de ritmo é desassociada da instância implantável ou quando a política de ritmo relacionada ao objetivo de controle é removida, todas as entidades e controles que foram gerados anteriormente a partir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

desta associação são movidos para **Descontinuado** estado. Eles não são excluídos, mas continuam no estado desativado.

16. Para exibir os resultados da execução da política de ritmo em controles e compromissos, clique no item relacionado Resultados de configuração de DevOps navegando até o registro de controle.

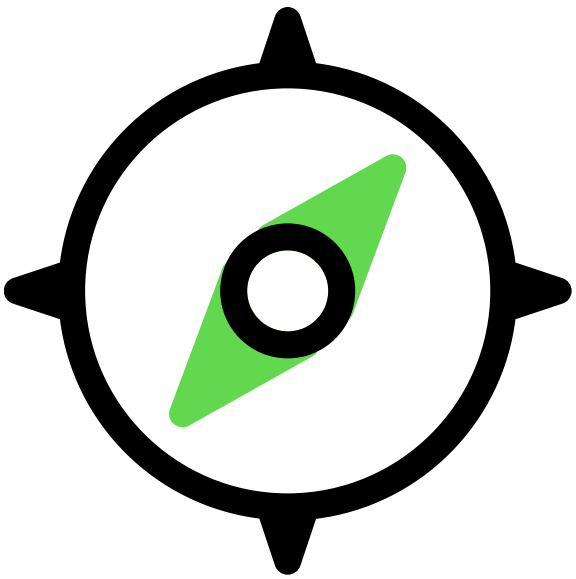
Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Use Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) aplicação para recomendar objetivos de controle semelhantes.

Iniciar

Explorando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

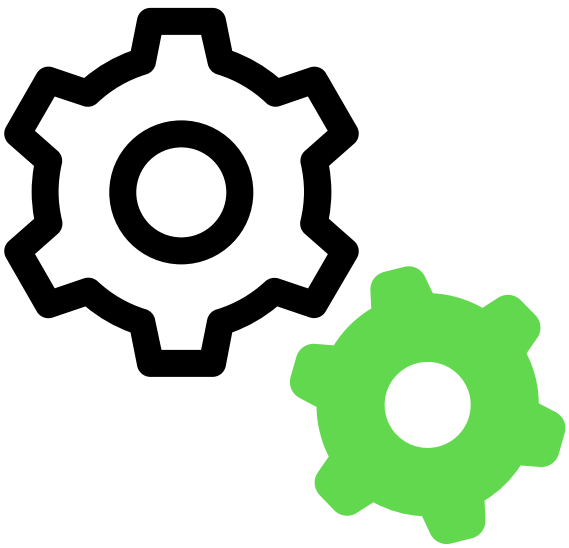
Explorar



Saiba mais sobre Now Assist for IRM habilidades

Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM)

Configurar



Configure o. Now Assist for IRM habilidades para começar

Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

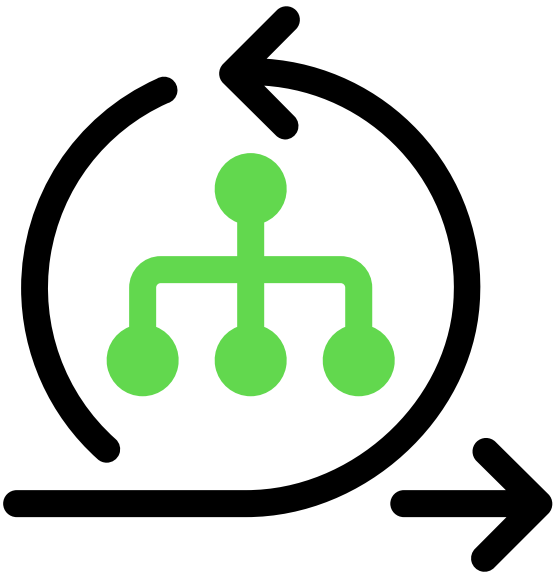
Usar

Informações de suporte para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

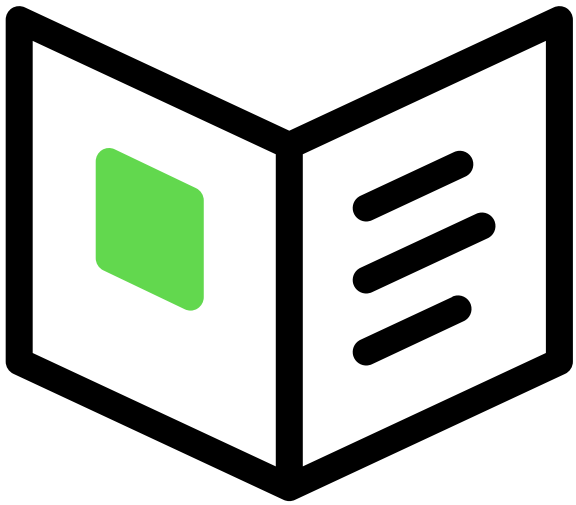
Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Now Assist for IRM habilidades



Saiba mais sobre as versões compatíveis e os requisitos de licenciamento do Now Assist for IRM habilidades

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

Dados de incidentes de ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará (para Assistência de incidente e Assistência de conhecimento) e transcrições de conversas (para Assistência de bate-papo). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Com Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM), você pode usar as habilidades para gerar recomendações para objetivos de controle semelhantes disponíveis no sistema.

Now Assist for IRM visão geral das habilidades

. Now Assist for IRM as habilidades pesquisam e recomendam objetivos de controle semelhantes. Esta funcionalidade ajuda a identificar e consolidar objetivos de controle redundantes ou sobrepostos, simplificando seus processos. Identifica objetivos de controle semelhantes com precisão e exatidão aprimoradas. Now Assist for IRM o plug-in está disponível com base nos direitos.

Now Assist for IRM benefícios de habilidades

Benefícios do Now Assist for IRM

Benefício	Recurso	Usuário
Pode melhorar a eficiência usando Now Assist for IRM habilidade	Simplifique os processos identificando e eliminando objetivos de controle redundantes, aumentando a eficiência das equipes de conformidade.	sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_use
Ajude a tomar decisões mais rápidas usando Now Assist for IRM habilidade	Identifique os principais objetivos de controle, junto com citações e políticas, para ajudar a	sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_use

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Now Assist for IRM

Benefício	Recurso	Usuário
	equipe de conformidade a tomar ações mais rápidas.	
Automatize o trabalho usando Now Assist for IRM habilidade	Recomendações geradas por IA que fornecem sugestões rápidas, reduzem o trabalho manual e ajudam a manter a biblioteca de conformidade.	sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_use

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Now Assist for IRM habilidades, consulte:

- Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM)
- Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Recomendações geradas por IA para objetivos de controle semelhantes

A estrutura de recomendações foi projetada para fornecer recomendações acionáveis orientadas por IA para objetivos de controle semelhantes diretamente na interface do usuário. Ele fornece informações contextuais avançadas sobre objetivos de controle semelhantes, capacitando os usuários a tomar decisões bem informadas e tomar ações de acompanhamento perfeitamente.

O recurso de desduplicação e racionalização do objetivo de controle foi projetado para ajudar gerentes e analistas de conformidade a simplificar seus processos de conformidade, identificando, desduplicando e racionalizando objetivos de controle semelhantes em sua biblioteca de conformidade. Este recurso aproveita a IA para automatizar a identificação de objetivos de controle redundantes, ajudando a facilitar a manutenção de uma biblioteca de conformidade limpa e eficiente.

Destaques do quadro de recomendação

Recomendações e ações configuráveis

- Permite que você defina e configure recomendações para vários tipos de registro.
- Habilite a configuração de ações de acompanhamento para que você possa agir de acordo com as recomendações diretamente no fluxo de trabalho.

Recomendações inteligentes

- Aproveite recursos avançados de IA, incluindo IA generativa e Inteligência preditiva, para exibir recomendações relevantes.
- Melhore continuamente as informações e recomendações incorporando modelos de aprendizado de máquina e pontuação preditiva.

Design escalonável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ofereça suporte à exibição de várias recomendações para um único tipo de registro.
- Forneça flexibilidade para que os administradores personalizem o layout e a estrutura do painel de recomendação de acordo com as necessidades de negócios.
- Adapte-se a uma variedade de tipos de registro e técnicas de recomendação, confirmando consistência e escalabilidade em todos os casos de uso.

Habilitação da adoção

- Projetado para integração e adoção rápidas em produtos ascendentes.
- Ofereça uma interface intuitiva e amigável que capacita os responsáveis pela tomada de decisões com informações claras e acionáveis.

Principais benefícios

- Visibilidade contextual das recomendações para uma melhor tomada de decisão.
- Uma estrutura escalonável e configurável adaptável a vários casos de uso e tipos de registro.
- Adoção mais rápida de produtos que buscam aproveitar recomendações baseadas em IA/ML.
- Fluxos de trabalho e lógica personalizáveis para atender a processos organizacionais específicos.
- Maior produtividade do usuário com recomendações acionáveis e próximas etapas claras integradas diretamente na interface.

Nota: Somente usuários com sn_reco_template.racionalization_process_writer e sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user podem ver a opção para gerar recomendações para objetivo de controle semelhante. Esta função deve ser atribuída manualmente a um usuário de conformidade.

Para gerar recomendações para um objetivo de controle, você deve configurar o Now Assist para gestão de riscos integrada e ativar a habilidade de racionalização, consulte Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM) e. Ativar a habilidade de racionalização para o objetivo de controle para obter mais informações.

Exibindo recomendações

Depois de gerar recomendações para objetivos de controle semelhantes, a página Recomendações exibe as seguintes seções:

- Recomendação
- Objetivos do controle
- Descrição
- Ações de resposta
- Avaliar associações afetadas

As tabelas a seguir fornecem mais informações sobre as seções e as listas relacionadas associadas às recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações

Campo	Descrição
Objetivos do controle	Detalhes do objetivo de controle. Por exemplo, o nome do objetivo de controle e primário.
Última atualização:	Data e hora em que as recomendações foram geradas ou atualizadas pela última vez. Você pode selecionar o ícone de atualização para exibir as recomendações mais recentes.

Nota: Para obter mais informações sobre objetivos de controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Detalhes do objetivo de controle

Campo	Descrição
Descrição	Descrição e um resumo do objetivo de controle.
Orientação suplementar	Orientação adicional sobre como lidar com o objetivo de controle.

Avaliar associações afetadas

Campo	Descrição
Itens afetados (controles, exceções de política, problemas e muito mais)	Listas relacionadas que contêm itens diretamente afetados pela consolidação de novos objetivos de controle.
Itens associados (entidades, tipo de entidade, políticas, citações, objetivos de controle e muito mais	Listas relacionadas que contêm todas as associações de objetivos de controle aceitos em uma exibição consolidada.

Painel lateral da trilha de feedback: O painel lateral de feedback exibe o histórico de interações do usuário com itens recomendados. Isso pode incluir o que o usuário aceitou, o que ignorou ou ignorou e o que descartou.

Para obter mais informações sobre como gerar recomendações, consulte Gerar recomendação para objetivos de controle semelhantes.

Tópicos relacionados

Ativar a habilidade de racionalização para o objetivo de controle

Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o aplicativo Now Assist para Gestão de riscos integrada (IRM) para que seus usuários possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist for IRM. Este console contém tudo o que você deve instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, consulte Console do administrador do Now Assist .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administração do Now Assist.

Recursos e habilidades do IRM em Administração do Now Assist console

Recursos de IRM	Habilidades
Desduplicação e racionalização de objetivos de controle	• Recomendação de objetivos de controle semelhantes • Criação de objetivo de controle comum

Nota: Serviço Now LLMé o único provedor para isso Now Assist habilidades da aplicação.

Para versões anteriores, acesse Gerenciador de aplicações para atualizá-lo para uma versão posterior.

Procedimento

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

- Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação .
- Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instale os plug-ins do Now Assist .

Nota: Para obter mais informações sobre geração aumentada de recuperação (RAG) e políticas de retenção, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA e. Política de uso de dados do usuário para Now Assist .

Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Você deve ativar uma habilidade antes de usar os recursos da IA generativa para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist**.
2. Em **Habilidades do Now Assist** , em **Tecnologia** grupo de fluxo de trabalho, selecione **IRM** .
3. Em Now Assist Página Habilidades para IRM, ative uma habilidade selecionando **Ativar habilidade** .
4. Revise os detalhes das habilidades em cada guia, configure as habilidades e selecione **Salve e continue** .

   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** .
   Sua habilidade está configurada.

O que Fazer Depois

Você pode executar as seguintes ações em Now Assist se você tiver a função sn_generative_ai.nsa_admin:

- Edite uma habilidade do Now Assist .
- Faça uma cópia de uma habilidade do Now Assist .
- Solucionar problemas de uma habilidade do Now Assist .

Ative a habilidade de criação de objetivo de controle comum em Now Assist

Ao ativar a habilidade de criação de objetivo de controle comum, o sistema usa IA generativa para analisar os objetivos de controle duplicados aceitos e gerar um objetivo de controle comum.

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
2. Em **Recursos do Now Assist** No grupo Fluxo de trabalho de tecnologia, selecione **IRM** .
   . Now Assist A página Habilidades para IRM lista os recursos de IA generativa disponíveis para Política e Conformidade.
3. Na habilidade de criação de objetivo de controle comum, selecione **Ativar habilidade** .
4. Na página Detalhes gerais, revise as informações sobre a habilidade e selecione **Salve e continue** .

   Nota: Essas informações são somente leitura.

5. Na página Campos de resumo, revise as colunas que estão sendo resumidas para sugerir o novo objetivo de controle comum e selecione **Salve e continue** .
6. Na página Revisar e ativar, revise o resumo e selecione **Ativar** .
   Após a ativação, a caixa de diálogo Ativado com sucesso é exibida.
7. Na caixa de diálogo Ativado com sucesso, selecione **Retorne ao IRM** para navegar de volta para Now Assist Página Habilidades para IRM.

Ativar a habilidade de racionalização para o objetivo de controle

Ative e configure a recomendação para uma habilidade de objetivo de controle semelhante em racionalização de Now Assist gerar recomendações semelhantes ao objetivo de controle selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para recomendar objetivos de controle semelhantes, parâmetros de semelhança predefinidos são usados. A IA pesquisa nomes e descrições semelhantes para fornecer recomendações precisas. Quando a habilidade é ativada, o. **Racionalize** o botão fica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

disponível na página de detalhes do objetivo de controle para usuários com o acesso apropriado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist**.
2. Selecionar **Recursos do Now Assist** > **Tecnologia** > **IRM** em Now Assist guia recursos.
3. Selecione **Racionalização** habilidade.
   a. Selecione **Exibir detalhes**.
   b. Selecione **Recomendação para objetivo de controle semelhante** .
   c. Selecione **Ativar habilidade** .
4. Selecione **Salve e continue** em **Parâmetro de semelhança** que é exibida no modo somente leitura. As entradas padrão especificam os detalhes que a IA generativa pesquisa para fornecer recomendações. Você também pode revisar **Detalhes gerais** que também está no modo somente leitura, se necessário.
5. Selecione **Salvar e continuar**.
6. Em **Revise e ative** , selecione **Revise e ative** . Uma mensagem de sucesso da ativação de habilidade é exibida.

Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Você pode gerar recomendações para objetivos de controle semelhantes usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades.

Ao gerar objetivos de controle semelhantes, os gerentes e analistas de conformidade podem simplificar seus processos de conformidade identificando, desduplicando e racionalizando objetivos de controle semelhantes em sua biblioteca de conformidade.

Modificar prompts para Now Assist for IRM habilidades

Começando com Zurich versão, usuários que têm Now Assist for IRM instalado pode usar as recomendações para habilidade de objetivo de controle semelhante.

Para modificar os avisos de recomendação para habilidade de objetivo de controle semelhante, siga as etapas mencionadas em KB1806035 .

Gerar recomendação para objetivos de controle semelhantes

Gere recomendações identificando, desduplicando e racionalizando objetivos de controle semelhantes na biblioteca de conformidade. Isso permite a identificação de objetivos de controle redundantes, facilitando a manutenção de uma biblioteca de conformidade limpa e eficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_reco_template.racionalization_process_writer e sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user

Para obter mais informações sobre funções relacionadas, consulte Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As recomendações são sugeridas com base nos parâmetros de semelhança configurados, que são os nomes e a descrição. A IA generativa pesquisa nomes e descrições semelhantes, que servem como entradas para fornecer recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Certifique-se de verificar a precisão das recomendações geradas por IA.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Objetivos do controle** > **Todos os objetivos de controle**.
2. Abra o objetivo de controle que você deseja racionalizar.
3. Na guia Visão geral, selecione **Racionalize** .
   Uma nova página **Novo processo de racionalização** é exibido.

   Nota:
   - Um novo processo de racionalização também pode ser criado abrindo a lista do espaço de conformidade e selecionando o processo de racionalização.
   - Se um processo de racionalização já estiver disponível para um objetivo de controle, o usuário será direcionado para a guia Racionalizar para esse objetivo de controle específico.

4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo de racionalização.
Responsável	Usuário proprietário da política.
Tabela de racionalização	O tipo de registro no qual a racionalização está sendo feita. **Nota:** Atualmente, a racionalização só está disponível no objetivo de controle.
Registro de racionalização	O registro no qual a racionalização está sendo feita.
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre o processo de racionalização.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Um novo botão **Analisar** aparece na tela.
6. Selecione **Analisar** .
   - Uma mensagem de confirmação de que as recomendações estão sendo geradas é exibida.
   - Uma vez que as recomendações estão prontas um novo **Racionalize** a guia aparecerá, tente recarregar a página após algum tempo.
   - O estado Racionalizar processo é movido de **Iniciar** . **Analisar** .

O que Fazer Depois

Aceite ou descarte as recomendações geradas. Para obter mais informações, consulte Agir de acordo com as recomendações para objetivos de controle semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Você pode configurar ações de formulário de IU, além de "Aceitar como duplicado", "Ignorar" e "Manter como primário" como ações declarativas para recomendações. As ações declarativas ajudam você a modificar as ações de lista e as ações de lista relacionadas. Para obter mais informações sobre como criar ações declarativas e como usá-las, consulte.

Agir de acordo com as recomendações para objetivos de controle semelhantes

Aja de acordo com as recomendações, como Aceitar como duplicado, Reter como primário ou Ignorar, para permitir que seus gerentes e analistas de conformidade simplifiquem seus processos identificando, desduplicando e racionalizando objetivos de controle semelhantes na biblioteca de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_reco_template.racionalization_process_writer e sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user

Para obter mais informações sobre funções relacionadas, consulte Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) Apresenta um fluxo de trabalho de racionalização com tecnologia de IA que permite que gerentes e analistas de conformidade ajam com base em recomendações para objetivos de controle semelhantes. Este processo identifica duplicatas, consolida associações e cria objetivos de controle unificados que são mais fáceis de gerenciar e auditar.

Importante: Certifique-se de verificar a precisão das recomendações geradas por IA.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Processo de racionalização** > **Objetivos do controle**.
4. Selecione o objetivo de controle para o qual você deseja revisar as recomendações e navegue até **Racionalize** guia.
5. Selecione o cartão de recomendação do objetivo de controle e revise as seguintes seções:

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Criação em	Data e hora em que o objetivo de controle foi criado.
Descrição	Descrição e resumo do objetivo de controle.
Orientação suplementar	Orientação adicional sobre o objetivo de controle.
Avaliar associações afetadas	
Itens afetados	Listas relacionadas que contêm os itens que são diretamente afetados pela consolidação dos objetivos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Itens associados	Listas relacionadas que contêm todas as associações de objetivos de controle aceitos em uma exibição consolidada.

6. **Opcional:** Exiba o registro completo de um objetivo de controle selecionando o ícone de detalhes ( ).
7. Para todas as recomendações, execute uma das seguintes ações:
   - Selecione **Aceitar como duplicado** e então **Confirmar** para aceitar uma recomendação como duplicata.
   - Selecione **Ignorar** e então **Confirmar** para evitar que uma recomendação seja mostrada novamente, pois não é uma duplicata.
   - Selecione **Manter como primário** e então **Confirmar** marcar o objetivo de controle como primário, mantendo-o como objetivo principal.

   Nota:
   - Somente um objetivo de controle pode ser mantido como primário. As informações de todos os objetivos de controle duplicados são combinadas no objetivo primário.
   - Pelo menos um objetivo de controle retido deve estar ativo para que o processo de racionalização passe para o próximo estado.
   - Quando o objetivo de controle primário retido é excluído, o processo de racionalização não faz a transição para o próximo estado.
   - Quando um objetivo de controle é excluído, suas associações permanecem visíveis, mas são removidas depois que o usuário inicia uma transição para o próximo estado.
   - Todas as recomendações vinculadas a um objetivo de controle excluído também são excluídas.
   - Quando um objetivo de controle aceito é desativado, todos os itens afetados são movidos automaticamente para o estado inativo.
8. Em **Justificativa** forneça uma justificativa para a ação realizada na recomendação.
9. Depois de aceitar os objetivos de controle como duplicados, role até a parte inferior da página e selecione **Criar** Para usar a IA generativa para criar um objetivo de controle comum.

   Esta abordagem orientada por IA elimina a necessidade de reter manualmente um objetivo de controle primário.

   A IA generativa preenche automaticamente os campos de nome, descrição e orientação e exibe o objetivo consolidado no formulário. Ele combina detalhes de todos os objetivos de controle aceitos em um único e novo objetivo de controle comum.
10. Gere novamente os campos de objetivo de controle comum selecionando **Gerar** no formulário e selecionando **Atualização** .
11. Selecione **Solicitar revisão** .
    - Depois de agir em todas as recomendações, o **Solicitar revisão** o botão está habilitado. Para obter mais informações, consulte Revise as ações realizadas no processo de racionalização.
    - As ações que você executa nas recomendações são enviadas para revisão aos revisores configurados. O revisor pode aceitar ou rejeitar suas ações e fornecer justificativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Selecione **Resumo** .
    Analise o feedback do revisor e aja conforme necessário.
13. Após **Analisar** o estado é aprovado, selecione **Consolidar** .
    Esta ação consolida os detalhes de todos os objetivos de controle aceitos no objetivo de controle primário.
14. Revise todos os itens afetados e as associações e execute uma das seguintes ações nas associações:
    - Aceite a associação selecionando **Aceitar** e selecionando **Confirmar** .
    - Selecione para remover uma associação **Ignorar** e selecionando **Confirmar** .

    Nota:
    - Por padrão, todas as associações estão no estado Aceito. Você pode selecionar uma associação e optar por descartar ou aceitar a associação como está.
    - Os itens afetados são itens afetados pela consolidação dos objetivos de controle aceitos no objetivo de controle primário. Esses itens foram desativados e não podem ser associados. Selecione **Sincronizar itens afetados** para atualizar a lista de itens afetados em vários estados.
15. Inicie o processo de revisão selecionando **Solicitar revisão** .
    O revisor pode revisar a ação realizada por você em todos os itens e associações afetados. O revisor pode aceitar ou rejeitar suas ações e fornecer justificativas. Eles também podem atuar nas associações capturadas no resumo. Para obter mais informações, consulte Revise as ações realizadas no processo de racionalização.
16. Selecione o ícone de lâmpada à direita para acessar **Feedback do revisor** seção.

    A seção Feedback do revisor fornece uma visão geral cronológica de todas as ações do usuário realizadas nas recomendações que fornece uma visão geral cronológica de todas as ações do usuário realizadas nas recomendações. Os seguintes detalhes são capturados para cada ação:

    - **Identidade do usuário** : O usuário que executou a ação
    - **Tipo de ação** : Se o objetivo de controle foi aceito, retido ou descartado
    - **Justificativa** O motivo fornecido para a ação realizada
    - **Objetivo de controle** : O objetivo de controle específico associado à ação
    - **Atualização mais recente** : O status ou a mudança mais recente relacionada à ação

    Este formato estruturado permite acompanhamento claro e compreensão das ações realizadas pelos usuários.
17. **Opcional:** Redefina o processo de racionalização para o estado Analisar selecionando **Reinicie a Análise** .
    . **Reinicie a Análise** a opção permite que você reavalie as recomendações aceitando, descartando ou mantendo-as.
18. Após **Consolidar** o estado é aprovado, selecione **Confirmar** e então **Confirmar** para concluir o processo de racionalização.
    A página Estado consolidado agora exibe os objetivos de controle retidos e aceitos com seus itens associados. Esta mudança fornece um contexto aprimorado para o processo de racionalização.
    Após a confirmação, as seguintes mudanças acontecem:
    - O estado do processo de racionalização é movido para Encerrado.
    - Os objetivos de controle aceitos são desativados e todos os detalhes e associações são mesclados no objetivo de controle retido.
    - Os itens afetados foram desativados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise as ações realizadas no processo de racionalização

Depois de agir de acordo com as recomendações, como aceitar como duplicata, reter como primária ou descartar durante o processo de racionalização, o proprietário as envia para revisão aos revisores configurados. Em seguida, os revisores analisam as ações tomadas e aprovam ou rejeitam, fornecendo justificativa adequada para suas decisões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_reco_template.racionalization_process_writer e sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user

Para obter mais informações sobre funções relacionadas, consulte Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante o processo de revisão, o revisor tem várias opções para gerenciar as ações realizadas pelo responsável nos objetivos de controle recomendados:

- O revisor pode aprovar ou rejeitar o processo de racionalização com base em sua avaliação das ações realizadas pelo responsável.
- O revisor pode mudar as ações executadas pelo responsável. Por exemplo, se o responsável descartou um objetivo de controle, o revisor poderá marcá-lo como uma duplicata e fornecer sua justificativa para ele.
- O revisor pode exibir todos os impactos e itens associados relacionados aos objetivos de controle e fazer os ajustes necessários.
- O revisor pode fornecer feedback sobre o processo de racionalização, que ficará visível para o responsável para outras ações.

Nota: As mudanças feitas pelo revisor não são refletidas imediatamente nas recomendações. Em vez disso, elas são capturadas no resumo e o proprietário pode aceitar ou rejeitar essas mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Objetivos do controle** > **Todos os objetivos de controle**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Na lista, selecione o objetivo de controle em **Racionalize o processo** .
4. Revise as recomendações e execute as seguintes ações:
   - **a.** Selecione **Aprovar**.
     b. Em **Justificativa para aprovação** forneça o motivo da aprovação em **Justificativa** campo.
     c. Selecione **Aprovar**.
   - **a.** Selecione **Rejeitar**.
     b. Em **Justificativa para rejeição** forneça o motivo da rejeição no **Justificativa** campo.
     c. Selecione **Rejeição** .

O que Fazer Depois

O responsável pode consultar o resumo para exibir as atualizações e o feedback do revisor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a revisão for aprovada, o responsável poderá passar para o estado consolidado.
- Se a revisão for rejeitada, o proprietário poderá executar as ações necessárias e enviar para revisão novamente.

Informações de suporte para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Versões com suporte

Now Assist for IRMé compatível a partir de Zurich versão.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist for IRM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interface	Habilidade
Espaço de conformidade	Racionalização

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist for IRM app da store (sn_irm_gen_ai) para usar a habilidade de resumo de problemas e gerar o resumo de problemas e anotações de resolução.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist Platform
- GRC: Gestão de mudanças regulatórias
- Administração do GRC

Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM).

Integrador de políticas e conformidade para GRC

. Integrador de políticas e conformidade para GRC a aplicação fornece uma estrutura comum para que seus provedores de conteúdo possam enviar seu conteúdo para GRC aplicações. A aplicação também permite revisar, aprovar e importar os dados para o. Gestão de políticas e conformidade tabelas.

A partir de Zurich, você pode usar Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação com Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação.

Para obter mais informações sobre como concluir o processo de importação de dados, consulte Fluxo de trabalho para Integrador de políticas e conformidade para GRC e. Usando o. Integrador de políticas e conformidade para GRC para exibir registros em lote e tarefas de importação.

Fluxo de trabalho para Integrador de políticas e conformidade para GRC

Você pode instalar o. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação do ServiceNow Store e executam o fluxo de trabalho para concluir o processo de importação de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Integrador de políticas e conformidade para GRC o fluxo de trabalho da aplicação consiste nas seguintes etapas:

1. Baixe o. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação do ServiceNow Store. Ao baixar o. Integrador de políticas e conformidade para GRC, o. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e. Gestão de políticas e conformidade os aplicativos são baixados automaticamente em sua instância.
2. Faça login com a função sn_compliance.admin em uma instância e atribua a função sn_grc_cim.admin a um usuário.
3. Use as APIs e as tabelas de preparação compatíveis com as aplicações e mova os dados das tabelas de preparação para o. GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação.

   Para obter mais informações sobre como integrar registros em lote e atribuir tarefas de importação de biblioteca ao GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação, consulte Usando o. Integrador de políticas e conformidade para GRC para exibir registros em lote e tarefas de importação, Tabela em lote de integração de conteúdo e Atribua uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação de conformidade.

Usando o. Integrador de políticas e conformidade para GRC para exibir registros em lote e tarefas de importação

Você pode usar Integrador de políticas e conformidade para GRC módulo de aplicação para exibir os detalhes dos registros em lote e para importar tarefas. Por exemplo, você pode ver os registros em lote de integração de conteúdo, tarefas de importação de biblioteca, registros de preparação e recomendações para os registros.

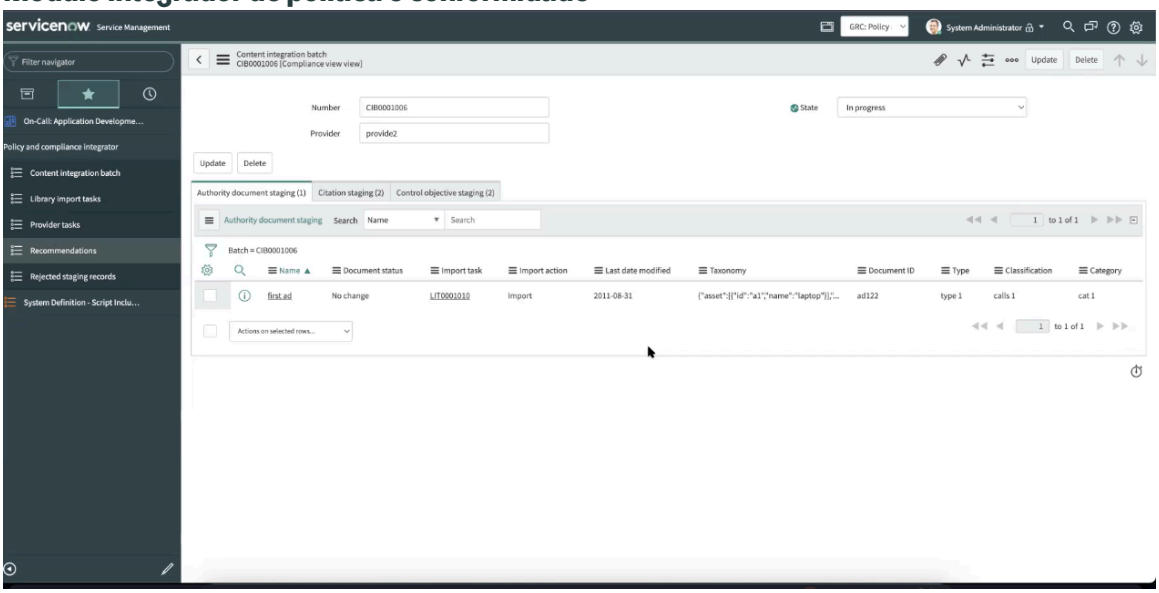
Você pode acessar **Tudo** > **Integrador de política e conformidade** > **Integrador de conteúdo** Na IU da aplicação. O módulo exibe os seguintes detalhes que são mostrados na figura a seguir:

- Lote de integração de conteúdo
- Tarefas de importação de biblioteca
- Tarefas dos provedores
- Recomendações
- Conteúdo rejeitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo integrador de política e conformidade



Para obter informações sobre como importar o conteúdo de seus provedores de conteúdo de terceiros para o. Gestão de políticas e conformidade tabelas de aplicações, consulte Tabela em lote de integração de conteúdo e. Atribua uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação de conformidade.

Tabela em lote de integração de conteúdo

Você pode acessar os registros em lote na tabela de lotes de integração de conteúdo que é exibida no Integrador de políticas e conformidade para GRC IU da aplicação. Ao acessar esses registros, você pode importar os dados para Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Visão geral da tabela de lotes de integração de conteúdo

Como um usuário com a função sn_compliance.admin, você pode acessar os registros em lote na tabela de lotes de integração de conteúdo e criar uma tarefa de importação de biblioteca para cada registro. O grupo de atribuição de gerentes de conformidade revisa a tarefa de importação da biblioteca e importa os registros de preparação para Gestão de políticas e conformidade tabelas.

Detalhes da tabela de lotes de integração de conteúdo

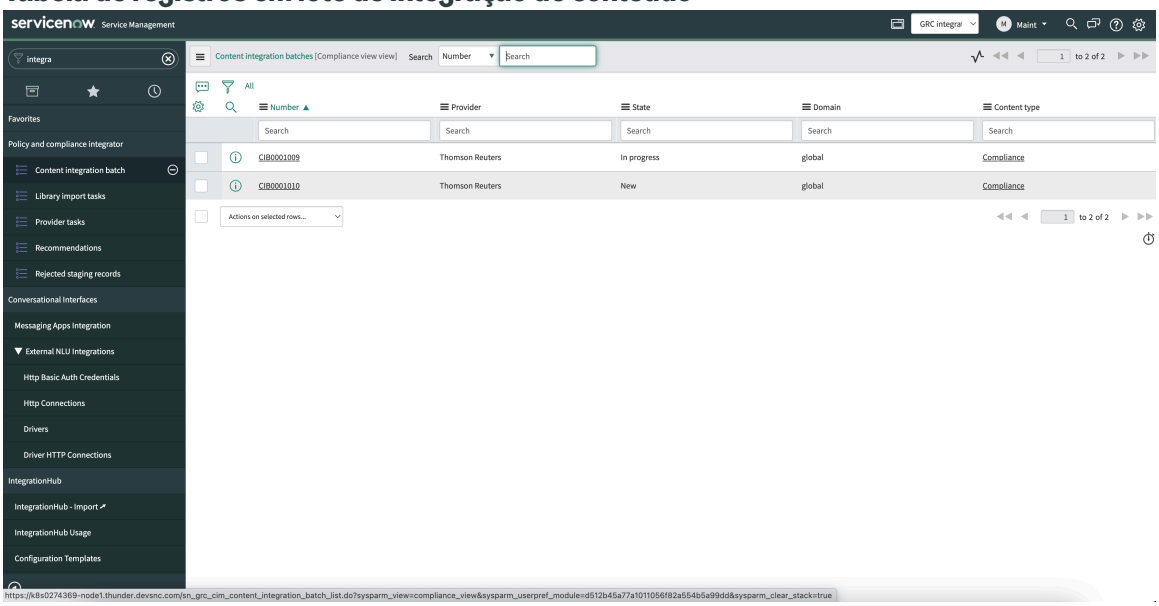
A tabela em lote de integração de conteúdo exibe os detalhes mostrados no exemplo a seguir:

- Número do registro do lote de integração de conteúdo. No exemplo, CIB0001006 é o número do registro.
- Provedor do lote de integração de conteúdo. No exemplo, Thomson Reuters é o provedor.
- Estado do lote de integração de conteúdo. No exemplo, o estado é Novo.
- Domínio do lote de integração de conteúdo. No exemplo, o domínio é Global.
- Tipo de conteúdo do lote de integração de conteúdo. No exemplo, o tipo é Conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de registros em lote de integração de conteúdo

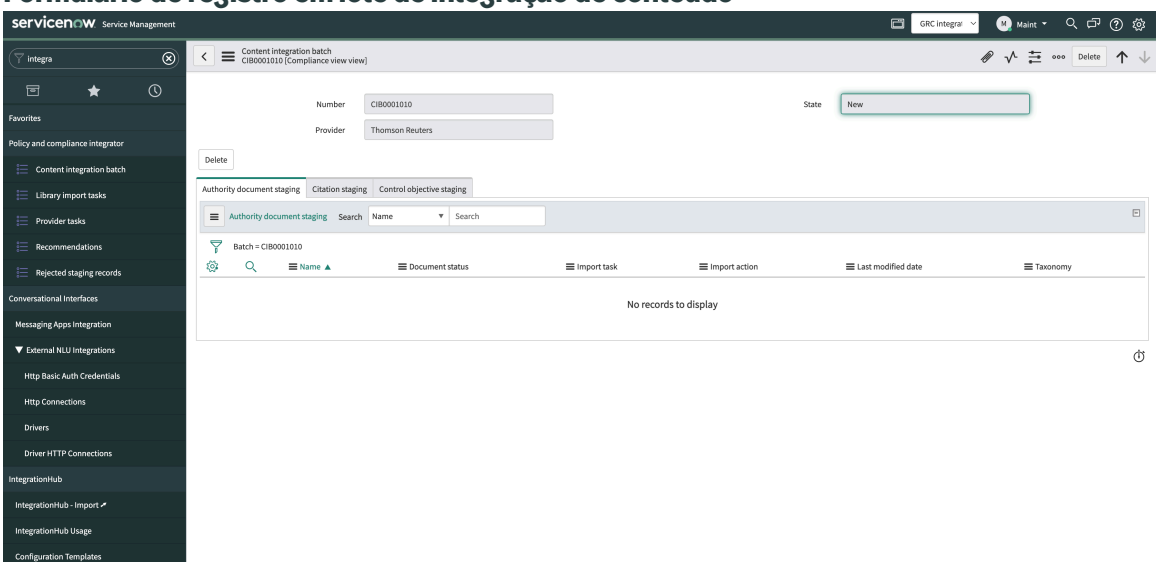


Para saber como você pode usar as funções de usuário para acessar as APIs e registros em lote, consulte Funções de usuário para o processo de integração.

Selecione um registro na tabela para exibir o formulário de registro em lote de integração de conteúdo e suas listas relacionadas. Veja o exemplo a seguir.

Nota: Os campos no formulário e as listas relacionadas são preenchidos automaticamente.

Formulário de registro em lote de integração de conteúdo



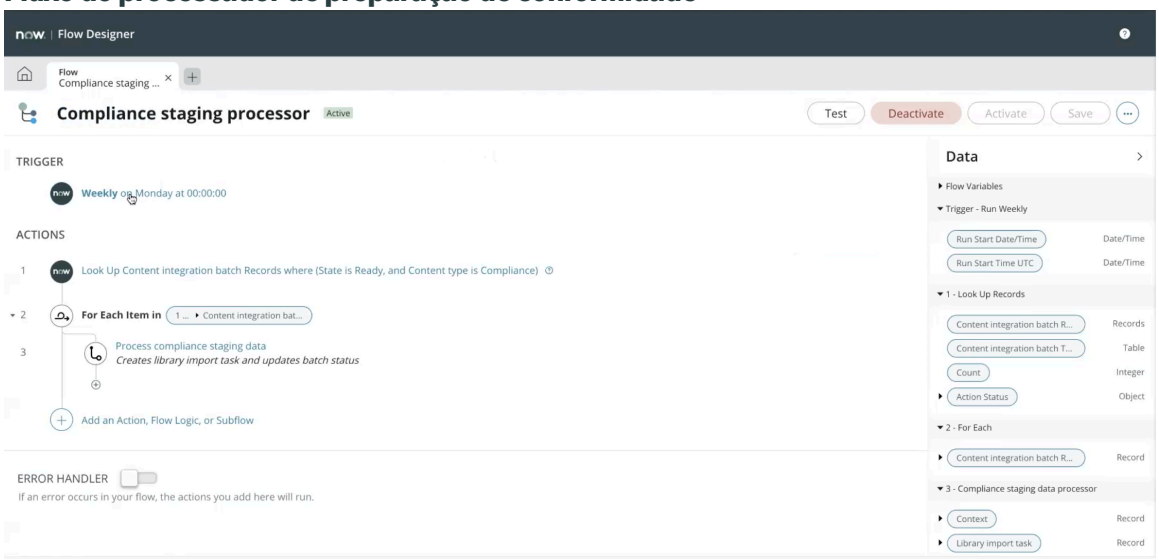
Usando o fluxo do processador de preparação de conformidade

Você pode usar o novo fluxo do processador de preparação de conformidade fornecido com o. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação. Veja o exemplo a seguir. O fluxo é usado para processar os dados de preparação de conformidade e é executado em segundo plano semanalmente. Ele pesquisa os registros em lote de integração de conteúdo em que o estado é Pronto e o tipo de conteúdo é Conformidade. Para cada registro no lote de integração de conteúdo, ele cria uma tarefa de importação de biblioteca e atualiza o status do lote de integração de conteúdo automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processador de preparação de conformidade



Nota: Você pode atualizar o fluxo para mudar sua configuração. Por exemplo, você pode atualizar a hora de início do fluxo.

Usando REST APIs

Você pode usar as REST APIs para inserir os registros no Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e, posteriormente, mover os registros para Gestão de políticas e conformidade usando Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação. As APIs internas a seguir são fornecidas com o. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação:

- Criar lote
- Insira registros de preparação de política
- Atualize o status do lote para pronto
- Obter lote
- Cancelar lote

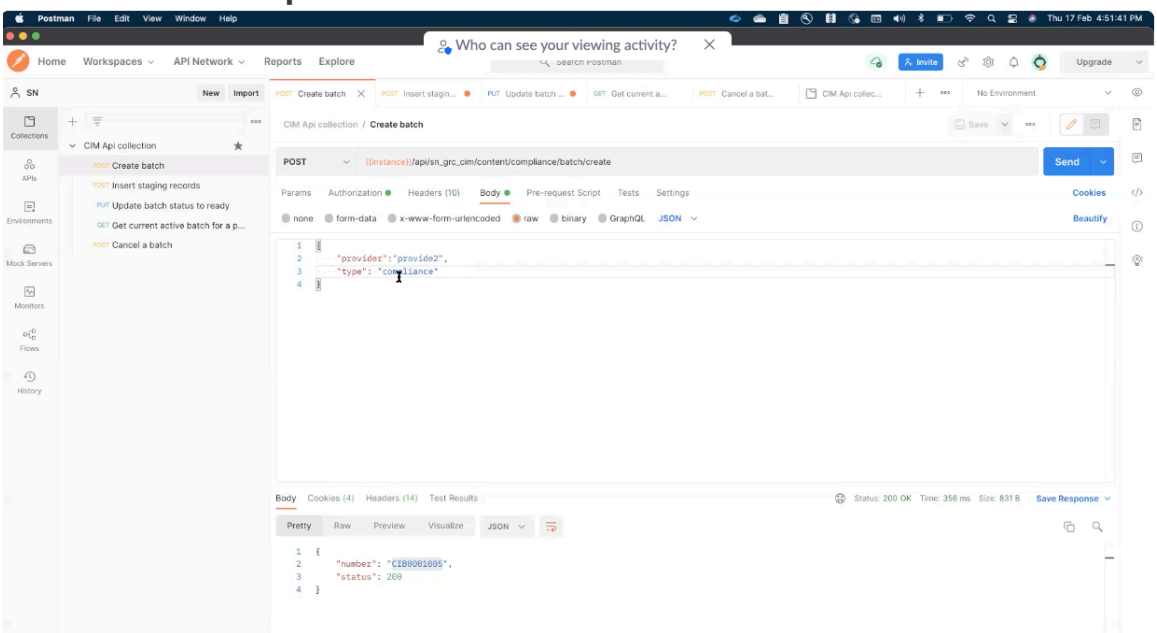
Nota: Você pode usar ferramentas de terceiros, como Plataforma da API Postman, Para executar as APIs.

Quando você executa as APIs no Plataforma da API Postman como mostrado no exemplo a seguir, os registros de preparação são importados no Gestão de políticas e conformidade tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um lote usando a plataforma de API Postman

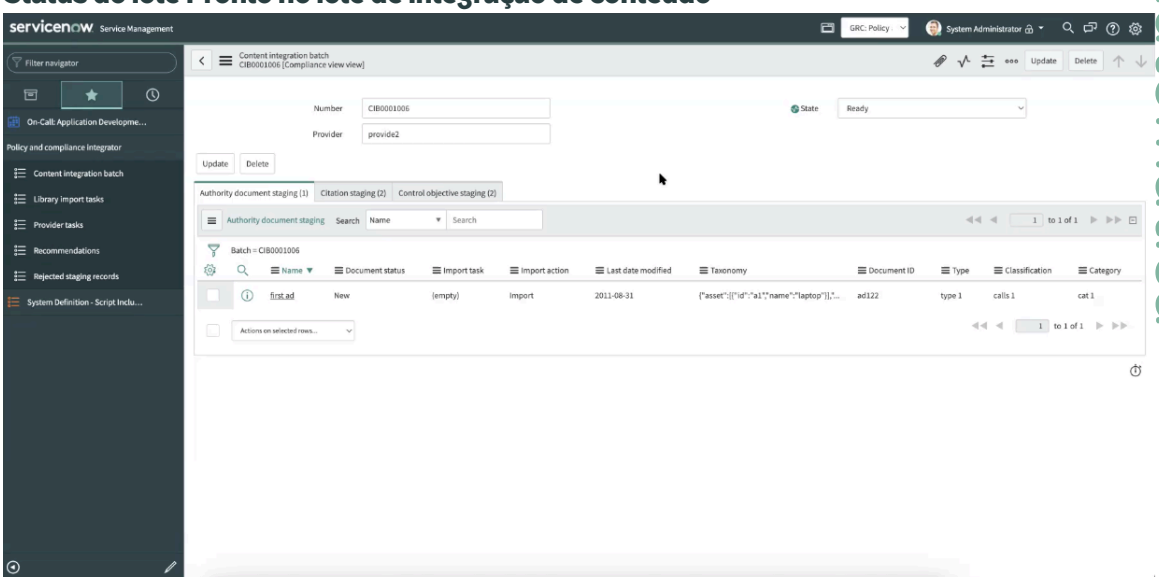


Processando os registros em lote

A API Atualizar status do lote para pronto e o fluxo do processador de preparação de conformidade processam os registros em lote da seguinte forma:

1. A API Atualizar status do lote para pronto atualiza o status do lote de integração de conteúdo para Pronto, conforme mostrado na figura.

Status do lote Pronto no lote de integração de conteúdo



2. O fluxo do processador de preparação de conformidade seleciona o lote de integração de conteúdo e seus registros. Quando a API Atualizar status do lote para Pronto define o status do lote de integração de conteúdo como Pronto, o fluxo do processador de preparação de conformidade confirma o lote de integração de conteúdo.

3. Quando o estado do lote de integração de conteúdo é atualizado para Pronto, o fluxo do processador de preparação de conformidade começa a importar os registros da preparação para o. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação.

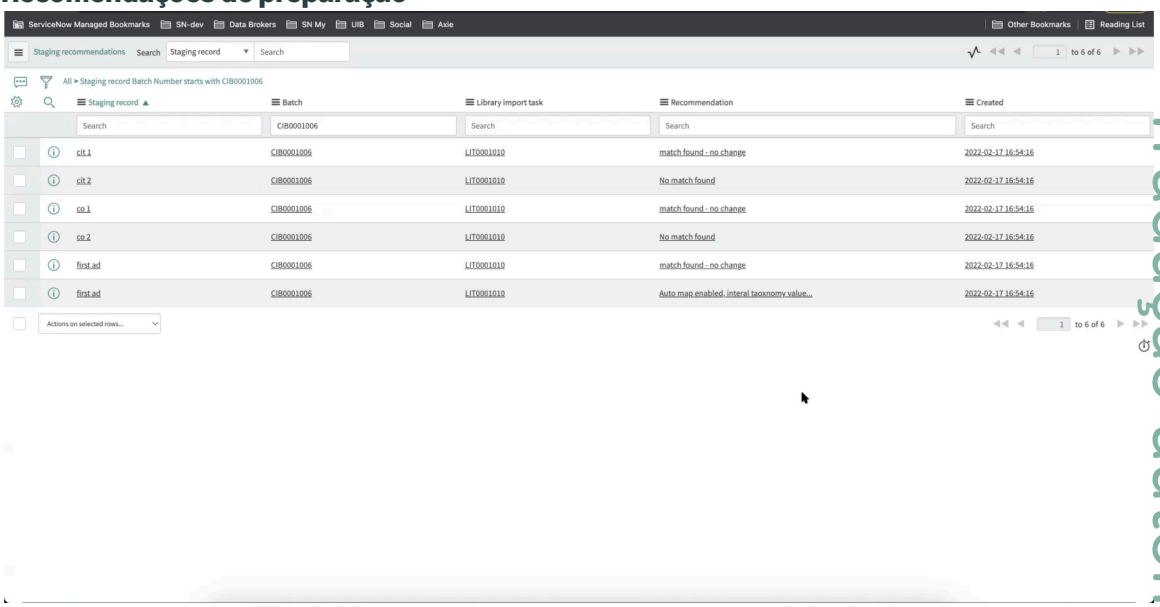
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema cria automaticamente uma tarefa de importação de biblioteca para rastrear o processo de importação.

4. Quando a tarefa de importação da biblioteca é criada, o fluxo do processador de preparação de conformidade atualiza automaticamente o status do lote para Em andamento.
5. Quando a tarefa de importação da biblioteca é criada e o provedor mencionado no lote de integração de conteúdo não é encontrado, o estado da tarefa é atualizado para Integração do provedor. Uma tarefa de importação de provedor é criada na lista relacionada à tarefa de integração de conteúdo da tarefa de importação da biblioteca.
6. Conforme a tarefa de importação da biblioteca é criada, as recomendações de preparação para cada registro são geradas para o lote de integração de conteúdo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Recomendações de preparação



A tarefa de importação da biblioteca é usada para importar os registros de preparação no Gestão de políticas e conformidade tabelas. A tarefa de importação da biblioteca e as recomendações de preparação para cada registro são exibidas para a tabela de lotes de integração de conteúdo no Integrador de políticas e conformidade para GRC módulo. Um usuário com a função sn_compliance.admin pode atribuir a tarefa de importação de biblioteca ao grupo de atribuição de gerentes de conformidade. Para saber como atribuir uma tarefa de importação de biblioteca, consulte Atribua uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação de conformidade.

Atribua uma tarefa de importação de biblioteca para aprovação de conformidade

Atribua uma tarefa de importação de biblioteca ao grupo de atribuição de gerentes de conformidade usando o formulário de tarefa de importação de biblioteca no Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação.

Antes de Iniciar

Para este procedimento, você deve fazer login com a função sn_compliance.admin primeiro e enviar a tarefa de importação da biblioteca para ser aprovada.

Função necessária: sn_compliance.admin

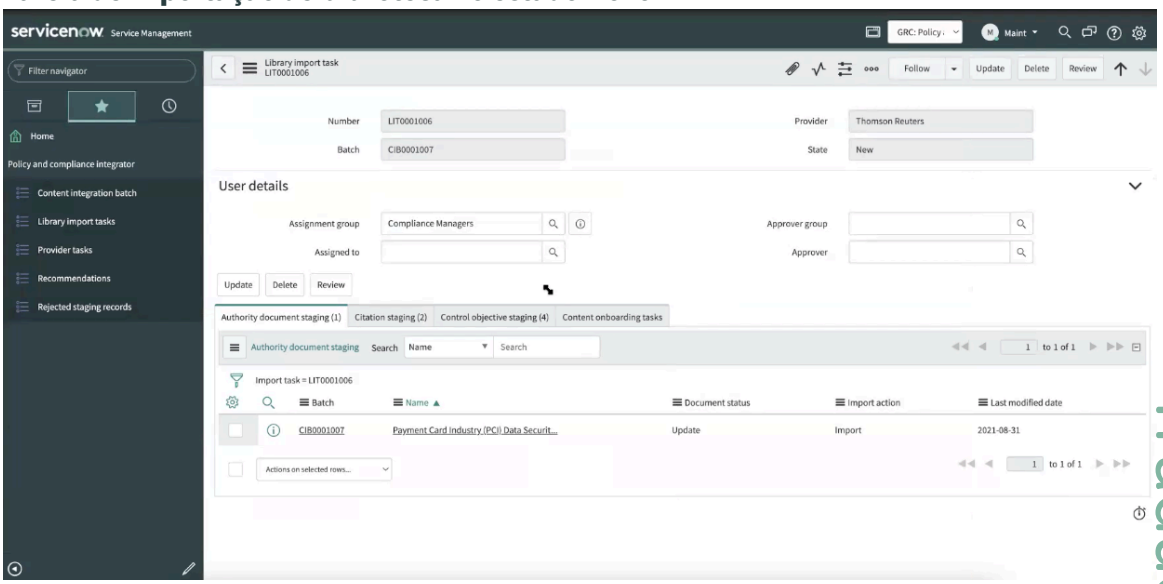
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrador de política e conformidade** > **Integrador de conteúdo** > **Tarefa de importação de biblioteca**.
   A tarefa de importação da biblioteca é exibida no estado Novo, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa de importação de biblioteca no estado Novo



2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de importação de biblioteca

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de importação da biblioteca. O número é LIT0001001 no exemplo. Este campo é preenchido automaticamente.
Provedor	Nome do provedor. Este campo é preenchido automaticamente.
Lote	Número do lote de integração de conteúdo. O número é CIB0001001 no exemplo. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado da tarefa de importação da biblioteca. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição ao qual a tarefa de importação da biblioteca está atribuída. Selecione **Gerentes de conformidade** grupo.
Aprovador	Aprovador da tarefa de importação da biblioteca.
Atribuição a	Grupo de atribuição ao qual a tarefa está atribuída.
Grupo de aprovadores	Grupo de aprovadores para a tarefa de importação da biblioteca.
Listas relacionadas	
Preparação de documento de autoridade	Registros de preparação do documento de autoridade relacionados à tarefa de importação da biblioteca.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Preparação de citação	Registros de preparação de citação relacionados à tarefa de importação da biblioteca.
Preparação de objetivo de controle	Registros de preparação do objetivo de controle relacionados à tarefa de importação da biblioteca.
Tarefas de integração de conteúdo	Tarefas de importação do provedor relacionadas à tarefa de importação da biblioteca. Esta tarefa é criada quando o provedor mencionado no lote de integração de conteúdo não é encontrado na tabela do provedor (sn_grc_provider). Se a tarefa de importação do provedor for criada, o estado da tarefa de importação da biblioteca será atualizado para **Integração do provedor** . Quando a tarefa de importação do provedor é concluída, o estado da tarefa de importação da biblioteca é atualizado para **Novo** .

3. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para saber como aprovar a tarefa de importação de biblioteca atribuída ao grupo de atribuição de gerentes de conformidade, consulte Aprove a tarefa de importação da biblioteca.

Aprove a tarefa de importação da biblioteca

Aprove a tarefa de importação da biblioteca usando o formulário de tarefa de importação da biblioteca no Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance.manager

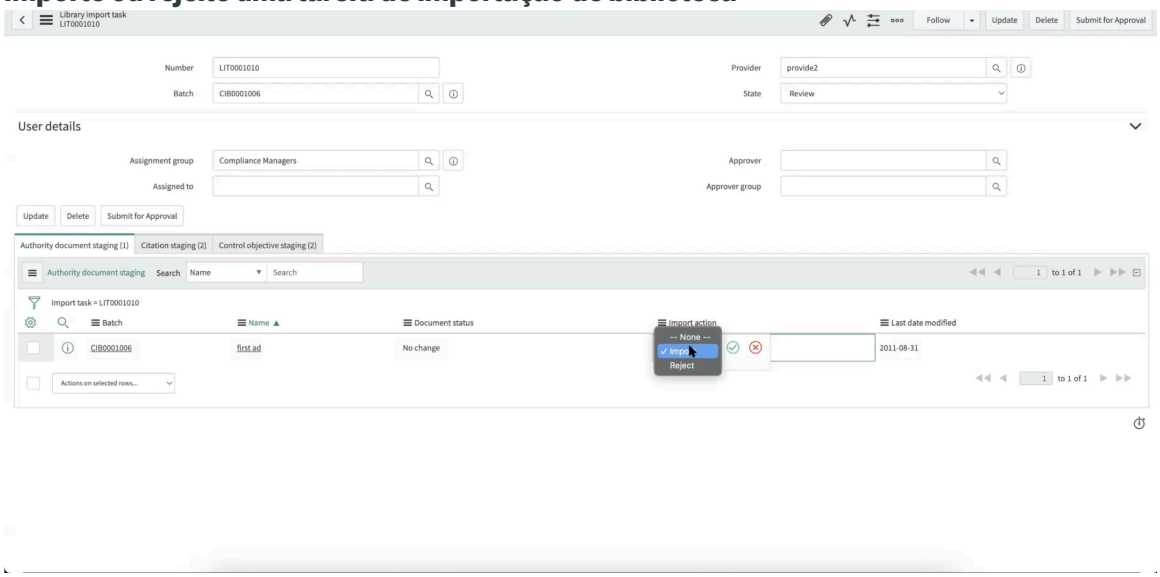
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrador de política e conformidade** > **Integrador de conteúdo** > **Tarefa de importação de biblioteca**.
2. Revise a tarefa de importação da biblioteca e as listas relacionadas dos registros de preparação do documento de autoridade, registros de preparação de citação, registros de preparação do objetivo de controle e tarefas de integração de conteúdo.
3. No navegador de aplicações, acesse Recomendações e revise as recomendações fornecidas pela aplicação para a tarefa.
4. No formulário, clique em **Importação** ou **Rejeitar** .
   Revise os detalhes da tarefa de importação da biblioteca e importe ou rejeite o registro conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importe ou rejeite uma tarefa de importação de biblioteca

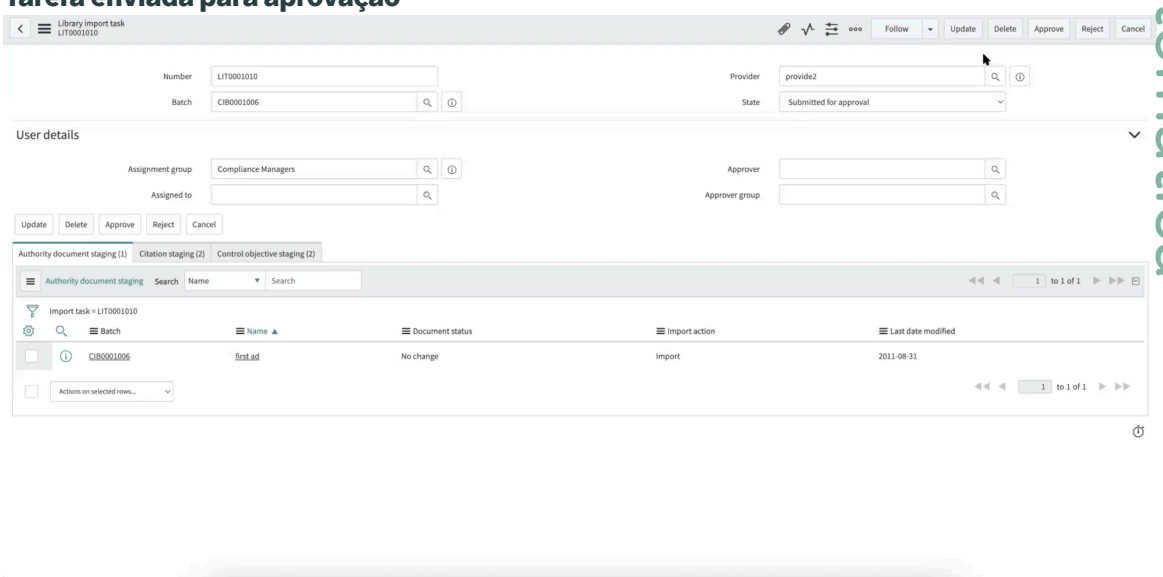


Clicando **Importação** importa o registro associado à tarefa de importação da biblioteca para GRC: Gestão de políticas e conformidade tabelas de preparação.

Clicando **Rejeitar** rejeita o registro associado à tarefa de importação da biblioteca. Como resultado, os dados não são importados para GRC: Gestão de políticas e conformidade tabelas de preparação.

5. Clique em **Enviar para aprovação** .
   A tarefa é enviada ao grupo de gerentes de conformidade para aprovação. O estado da tarefa de importação da biblioteca é atualizado para Enviado para aprovação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa enviada para aprovação



6. Revise a tarefa de importação da biblioteca e clique em **Aprovar** .

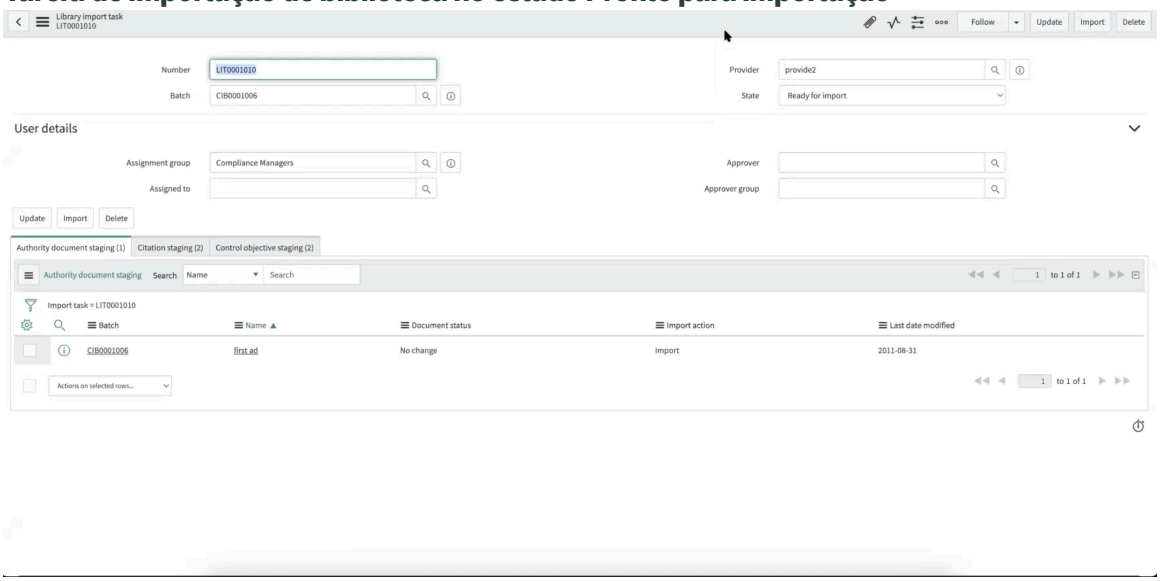
   Esta ação move a tarefa de importação da biblioteca para o estado Pronto para importação.

   Nota: Clicando **Rejeitar** Rejeita a tarefa de importação da biblioteca e a move para o estado Novo novamente, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

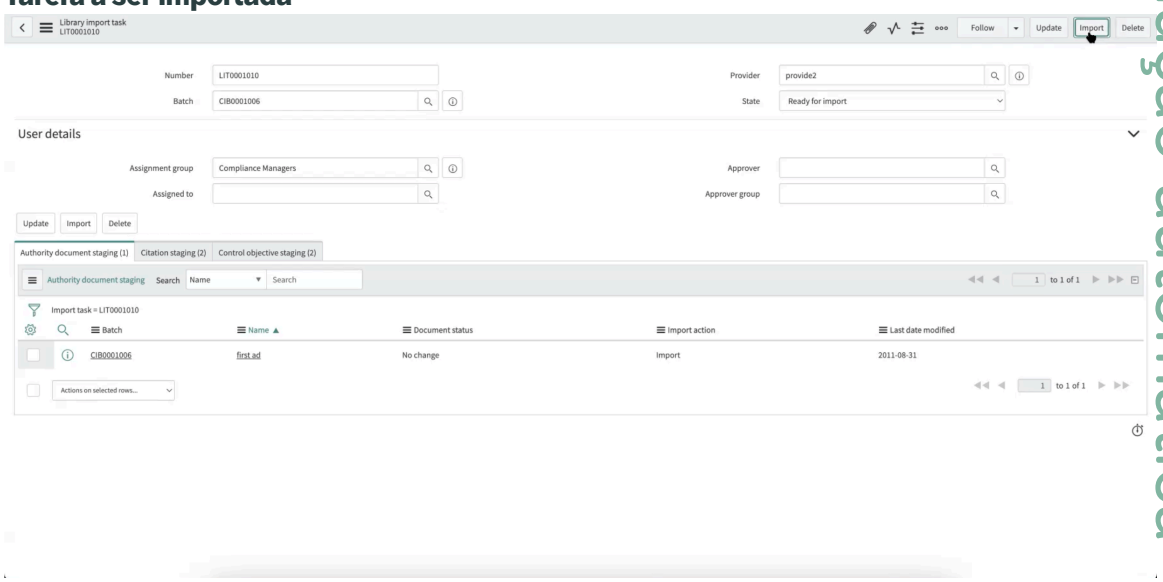
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de importação de biblioteca no estado Pronto para importação



Quando a tarefa está no estado Pronto para importação, a ação Importar é exibida conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tarefa a ser importada

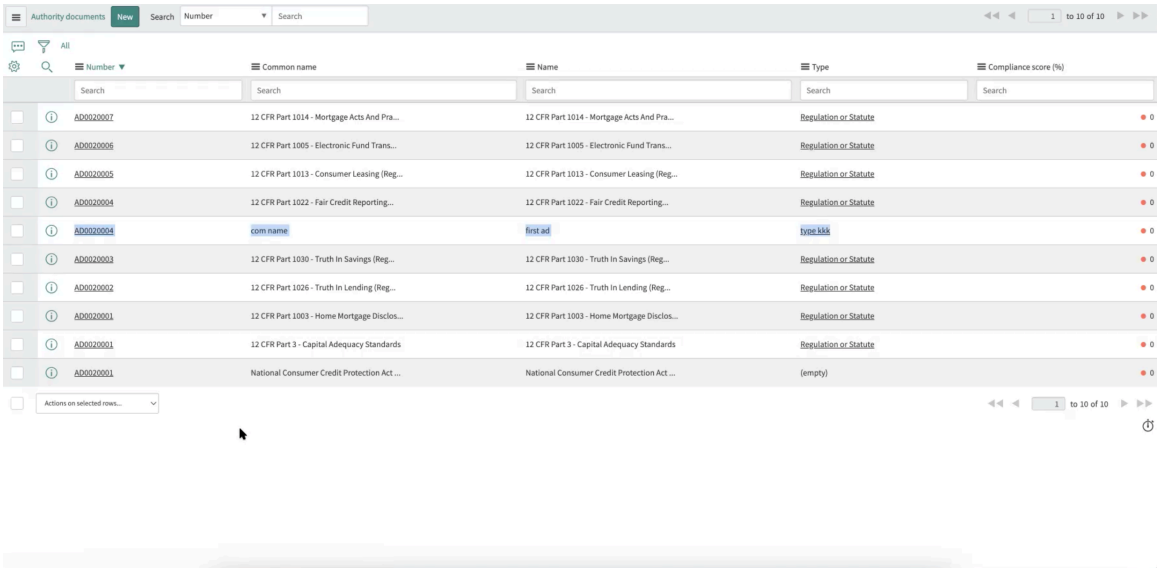


Tradução automática

7. Clique em **Importar**.
   Esta ação importa os registros de preparação na tarefa de importação da biblioteca para GRC: Gestão de políticas e conformidade tabelas. Você pode exibir as tabelas navegando até as tabelas de documento de autoridade, tabelas de citação ou tabelas de objetivos de controle no GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação. Consulte a tabela Documentos de autoridade de amostra, conforme mostrado no exemplo a seguir.

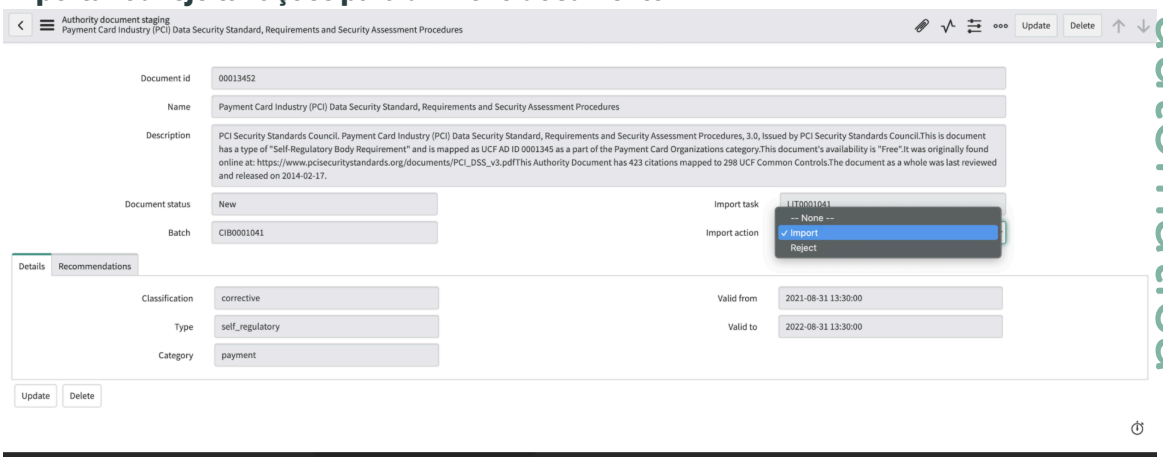
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Documentos de autoridade



Quando você clica em um documento de autoridade, como AD0020004 que é exibido na tabela, ele exibe os detalhes do registro de preparação do documento de autoridade. No registro de preparação, o campo Status do documento no formulário exibe informações sobre o status atual do documento. Quando o valor do campo de status do documento é Novo ou Atualizar, as ações Importar ou Rejeitar ficam disponíveis para o registro e a tarefa de importação pode ser importada ou rejeitada, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Importar ou rejeitar ações para um novo documento

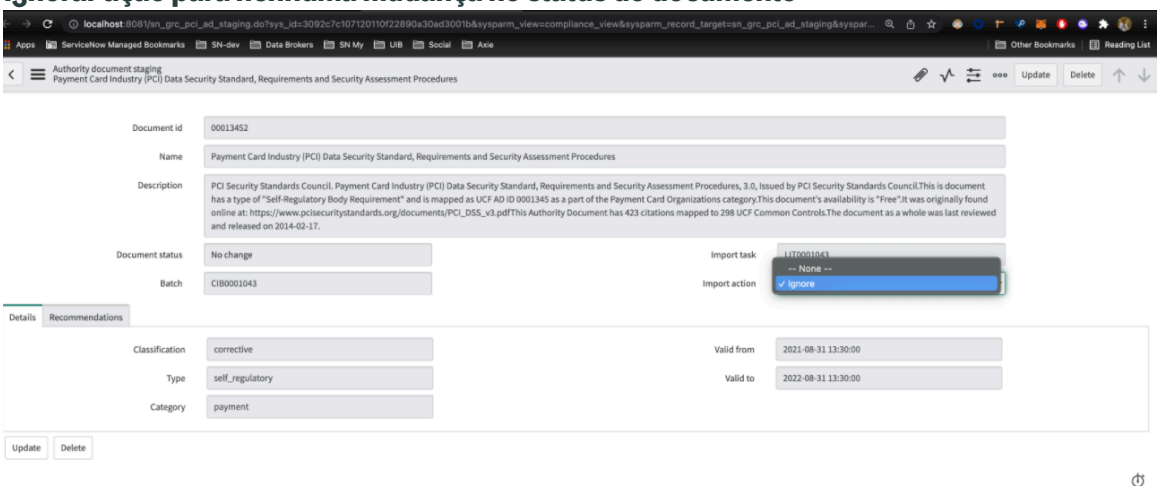


Quando o valor do campo de status do documento é Sem mudança, somente a opção Ignorar está disponível na ação Importar do registro. A tarefa de importação pode ser ignorada conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ignorar ação para nenhuma mudança no status do documento



Consulte a tabela a seguir para obter os critérios dos valores do campo Status do documento.

Valor do campo de status do documento e seus critérios

Campo	Descrição
Status do documento: Novo	Registro que não foi encontrado em GRC: Gestão de políticas e conformidade tabelas.
Status do documento: Nenhuma mudança	**Data da última modificação da origem** do registro existente no GRC: Gestão de políticas e conformidade tabela posterior à data do registro de preparação de entrada. O status do documento não muda.
Status do documento: Atualizar	**Data da última modificação da origem** do registro existente no GRC: Gestão de políticas e conformidade tabela anterior à data do registro de preparação de entrada. O status do documento é atualizado.

Após a conclusão do fluxo de trabalho, o fluxo do processador de preparação de conformidade atualiza automaticamente o status da tarefa de importação da biblioteca para Concluído.

Nota:

Se ocorrer um erro no processamento do fluxo, o fluxo do processador de preparação de conformidade atualizará o estado da tarefa de importação da biblioteca para Concluído com erros. Este erro pode acontecer devido a um dos seguintes motivos:

- Os mapeamentos de valor de taxonomia do registro não foram encontrados e o valor do mapeamento automático da configuração de taxonomia do provedor é falso.
- O primário do registro é ignorado.

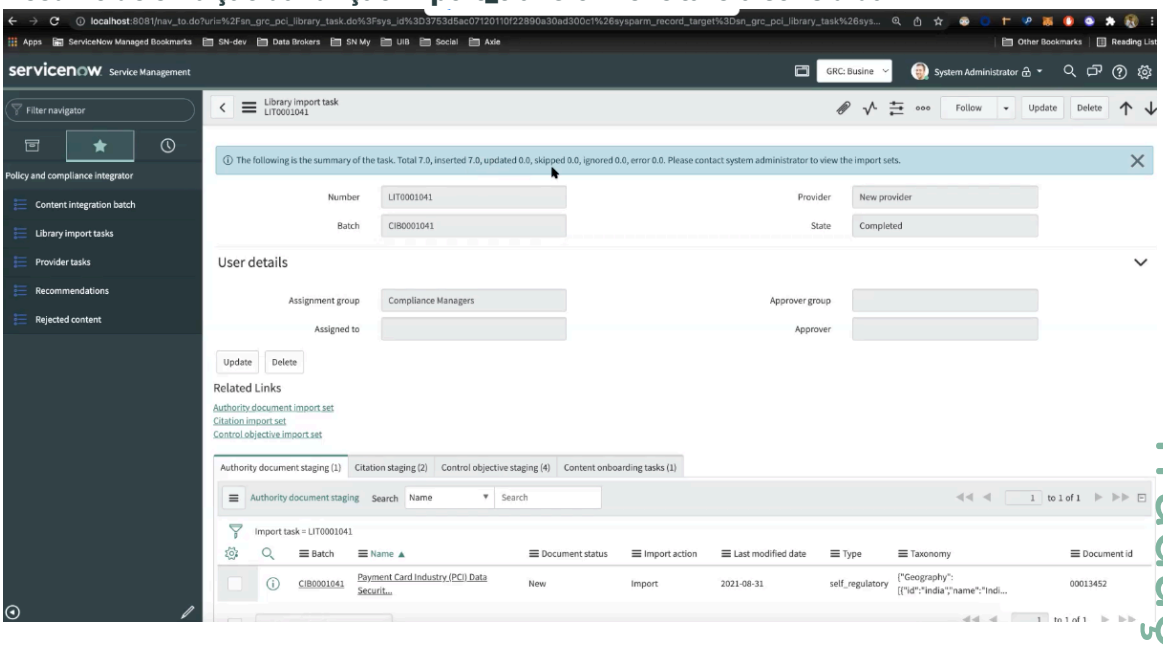
O registro com o erro é rejeitado pelo fluxo do processador de preparação de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o status da tarefa de importação da biblioteca é Concluído, o resumo da tarefa de importação e os links relacionados dos conjuntos de importação são exibidos somente para os usuários com a função import_transformer, conforme mostrado no exemplo a seguir. A função import_transformer é uma função global.

Resumo de exibição da função import_transformer e tarefa concluída



O resumo da exibição da função import_transformer não está disponível para outros usuários do Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação.

Resultado
A tarefa de importação da biblioteca agora está no estado Concluído e o conteúdo é importado para Gestão de políticas e conformidade aplicação.

DevOps Accelerator plug-in

GRC: DevOps Accelerator é uma aplicação que permite que seus clientes avaliem a conformidade das políticas de DevOps e os objetivos de controle de GRC, integrando-se ao Policy as a Code Engine (Pace).

Importante: GRC DevOps Accelerator agora está descontinuado e não é mais compatível ou está disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support Base de conhecimento.

GRC: O plug-in DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) mapeia os objetivos de controle extraídos de regulamentações, padrões e estruturas, como controles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS e outros com Política de DevOps como mecanismo de código (Pace). As políticas de DevOps são fornecidas pelo Pacote de conteúdo da política de configuração do DevOps.

Com esta integração, você pode avaliar o status de conformidade. A integração também permite que os gerentes de DevOps monitorem a conformidade do controle, visualizem evidências de execução de ritmo e gerenciem exceções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos do Acelerador DevOps

1. Hierarquia de plug-ins relacionados ao Pace e plug-ins relacionados ao CDM.
2. Pacote de conteúdo da política de configuração do DevOps fornecido pela Pace.
3. GRC: GRC: Acelerador de controles de segurança cibernética, GRC: Conformidade UCF e GRC: Autorização e monitoramento contínuos.

Nota: GRC: DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) depende do Pacote de conteúdo da política de configuração do DevOps e do GRC: Gestão de políticas e conformidade. No entanto, se os plug-ins GRC: CIS (Cybersecurity Controls Accelerator), GRC: Unified Compliance Framework (UCF) e GRC: Continuous Authorization and Monitoring (CAM) não estiverem instalados na instância, os dados de preparação relevantes para os objetivos de controle desses plug-ins não estarão disponíveis na instalação do GRC: DevOps Accelerator.

GRC: O plug-in DevOps Accelerator mapeia o relacionamento entre políticas de ritmo e objetivos de controle.

Nota: Nem todos os objetivos de controle de GRC podem ter um relacionamento com a política de Every Pace.

Preenchimento de dados de mapeamento de objetivo de controle e ritmo das instâncias para a tabela de preparação

Objetivo de controle para tabela de mapeamento de itens

Como parte do acelerador DevOps, os relacionamentos de mapeamento entre objetivos de controle e políticas de ritmo são enviados para os clientes. O relacionamento é capturado na tabela Objetivo de controle para itens [sn_compliance_control_objective_item], em que **Objetivo de controle** coluna e. **Registro do item** A coluna, que é a política de ritmo, lista os dados.

Objetivo de controle para tabela de item

Control objective to items | Control objective | Search | Actions on selected rows...

All

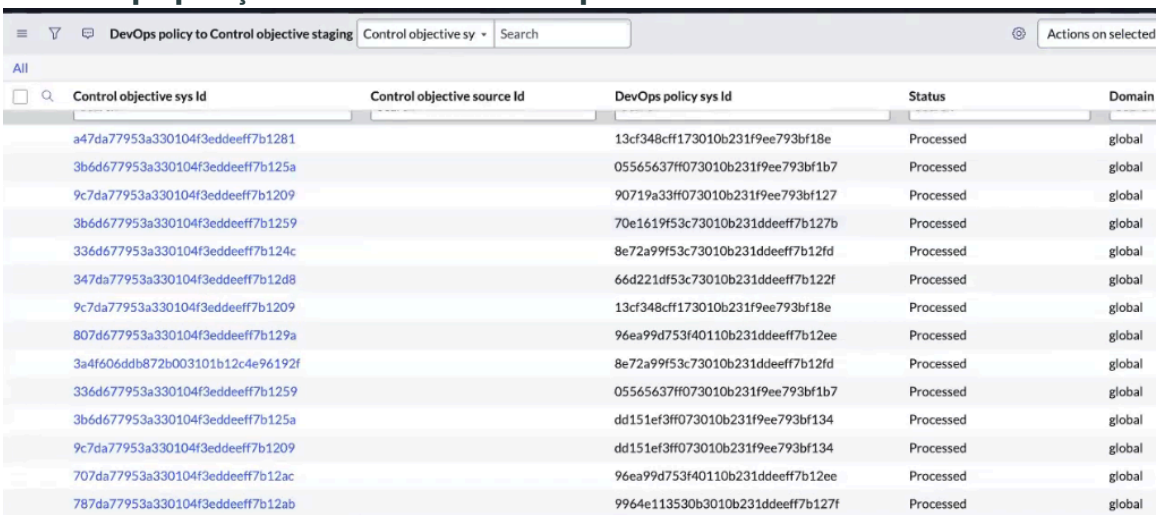
Control objective	Item record	Application table	Assessed object table	Domain
Search	Search	Search	Search	Search
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: mandatoryValue	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Implement Application Whitelisting of Li...	Policy: forbiddenKVcombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Perform Regular Automated Port Scans	Policy: authorisedPortsRange	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: checkUniqueKeyValue_crossDeployables	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt All Sensitive Information in Tra...	Policy: mandatoryTagsList	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Use Multifactor Authentication For All A...	Policy: authorisedKVCombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Maintain Standard Security Configuration...	Policy: noHTTP	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Establish Secure Coding Practices	Policy: noForbiddenValues	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global

Política de DevOps para controlar a tabela de preparação de objetivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de preparação do acelerador de DevOps



DevOps policy to Control objective staging | Control objective sy | Search | Actions on selected

All

Control objective sys Id	Control objective source Id	DevOps policy sys Id	Status	Domain
a47da77953a330104f3eddeeff7b1281		13cf348cff173010b231f9ee793bf18e	Processed	global
3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a		05565637ff073010b231f9ee793bf1b7	Processed	global
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		90719a33ff073010b231f9ee793bf127	Processed	global
3b6d677953a330104f3eddeeff7b1259		70e1619f53c73010b231ddeeff7b127b	Processed	global
336d677953a330104f3eddeeff7b124c		8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd	Processed	global
347da77953a330104f3eddeeff7b12d8		66d221df53c73010b231ddeeff7b122f	Processed	global
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		13cf348cff173010b231f9ee793bf18e	Processed	global
807d677953a330104f3eddeeff7b129a		96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee	Processed	global
3a4f606ddb872b003101b12c4e96192f		8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd	Processed	global
336d677953a330104f3eddeeff7b1259		05565637ff073010b231f9ee793bf1b7	Processed	global
3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a		dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134	Processed	global
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134	Processed	global
707da77953a330104f3eddeeff7b12ac		96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee	Processed	global
787da77953a330104f3eddeeff7b12ab		9964e113530b3010b231ddeeff7b127f	Processed	global

Há uma tabela de preparação como parte do acelerador de DevOps, que é a política de DevOps para controlar a preparação de objetivos [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging]. Um usuário com função de administrador de conformidade pode exibir a tabela.

Para CAM e ICs, os sys IDs dos objetivos de controle são mapeados com os sys IDs da política de DevOps. No entanto, para o UCF, o ID de origem do objetivo de controle importado da Lista compartilhada é mapeado com o sys ID da política de DevOps.

Os dados na tabela Política de DevOps para controlar a preparação de objetivos [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging] são enviados no status Pendente. Os dados são preenchidos na tabela de preparação com base nas aplicações instaladas na instância. Os dados não serão processados se o objetivo de controle e a política de ritmo não existirem na instância.

Trabalho agendado para mover dados da preparação para a tabela principal

Um trabalho diário (Importar política de DevOps para mapeamento de objetivo de controle da preparação) é executado depois que as aplicações e o acelerador de DevOps são instalados para adicionar os registros à tabela Objetivo de controle aos itens (sn_compliance_control_objective_item). Se o registro for adicionado com sucesso à tabela de mapeamento, o status do registro na tabela de preparação será movido para Processado. Se um objetivo de controle não estiver preenchido ou presente na aplicação, o registro não será processado, mas estará no status Pendente.

Soluções de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade

As Soluções para Análise da plataforma e relatórios contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

A Solução de análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade está disponível no ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Análise da plataforma uso de visualizações de dados Performance Analytics *indicador*dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções para Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Para habilitar a solução Análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de políticas e conformidade, execute estas etapas.

1. Visite ServiceNow Store e obter um direito para Performance Analytics- GRC: Aplicação de Gestão de políticas e conformidade e aplicações associadas. Confira Instale um ServiceNow Produto em ServiceNow Store.
2. Na instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Tudo**.
3. Localize e instale o. Performance Analytics GRC: Aplicação de Gestão de políticas e conformidade.

Importante:

A partir da versão 18.1.0 do Gestão de políticas e conformidade, as soluções Análise e emissão de relatórios para Política e Conformidade estão disponíveis em Estrutura de IU do Next Experience.

Visão geral de conformidade Performance Analytics painel

O painel Visão geral de conformidade fornece uma visão executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade para que as áreas de preocupação possam ser identificadas rapidamente.

Painel Visão geral de conformidade

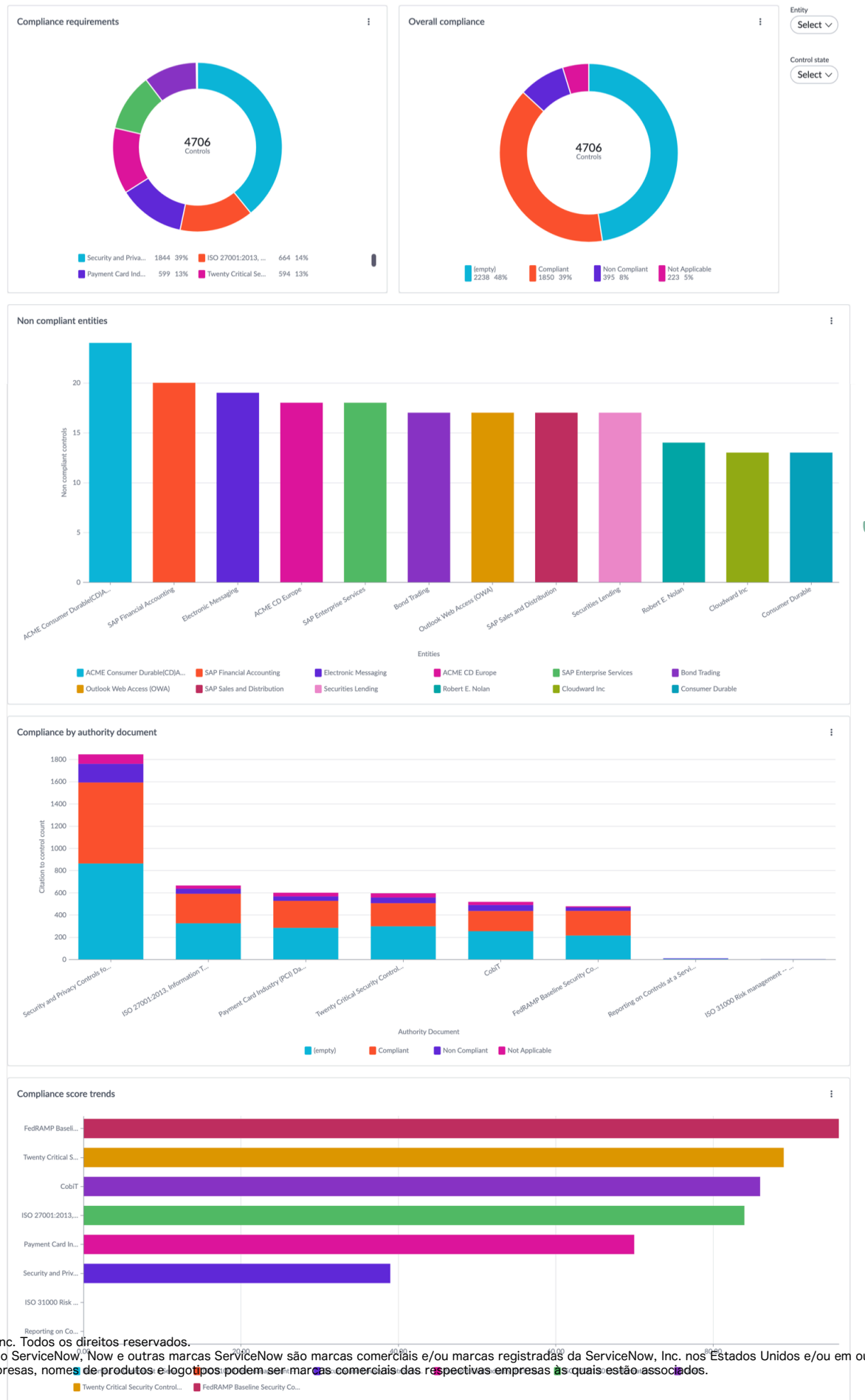
Importante: A partir da versão 18.1.1 do Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da conformidade está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de conformidade no Estrutura de IU do Next Experience



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- Audit Manager (sn_compliance.manager): Para ter visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.
- Administrador de auditoria (sn_compliance.admin): Para identificar áreas de preocupação rapidamente.
- Analista de auditoria (sn_compliance.user): para priorizar em quais riscos ou tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Conformidade** > **Visão geral da análise**.

O painel Visão geral de conformidade contém as seguintes visualizações:

Nome	Tipo	Descrição
Requisitos de conformidade	Gráfico de rosca 	O número de requisitos em aberto por documento de autoridade
Conformidade geral	Gráfico de rosca 	Percentual de conformidade geral do documento de autoridade de citação
Entidades fora de conformidade	Gráfico de barras 	Entidades gerais com controles fora de conformidade.
Documento de conformidade por autoridade	Gráfico de barras 	As regulamentações, certificações, estruturas, padrões e práticas recomendadas que uma organização escolhe ou é necessária para conformidade com regulamentos.
Tendências de pontuação de conformidade	Barra horizontal 	Conformidade geral por documento de autoridade
Detalhamento de conformidade	Pivô multinível 	Citações são registros com os requisitos específicos citados por um documento de autoridade.

Visão geral de conformidade - Painel PA Premium

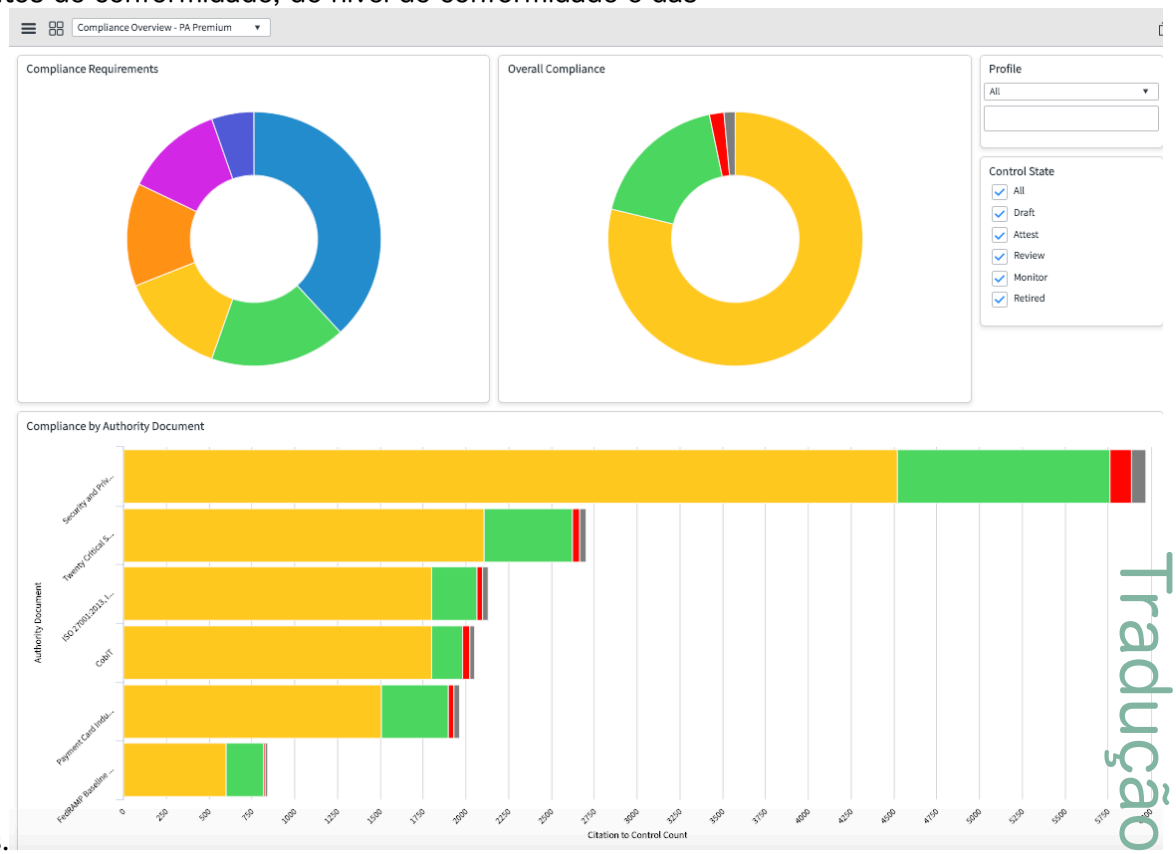
Importante: O painel Visão geral de conformidade com filtros de PA agora está disponível como parte do Gestão de políticas e conformidade plug-in.

A partir da versão 18,1.0, o painel Visão geral de conformidade – PA Premium está sendo preparado para descontinuação futura. Ele não estará mais disponível em novas instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Visão geral da conformidade fornece exibições da origem dos requisitos de conformidade, do nível de conformidade e das tendências.



Visão geral da política Performance Analytics painel

O painel Visão geral de políticas fornece uma visão executiva dos requisitos de conformidade, conformidade geral e detalhamentos de conformidade para que as áreas de preocupação possam ser identificadas rapidamente. Usuários com as funções de administrador de conformidade e gerente de conformidade exibem o painel Visão geral de políticas.

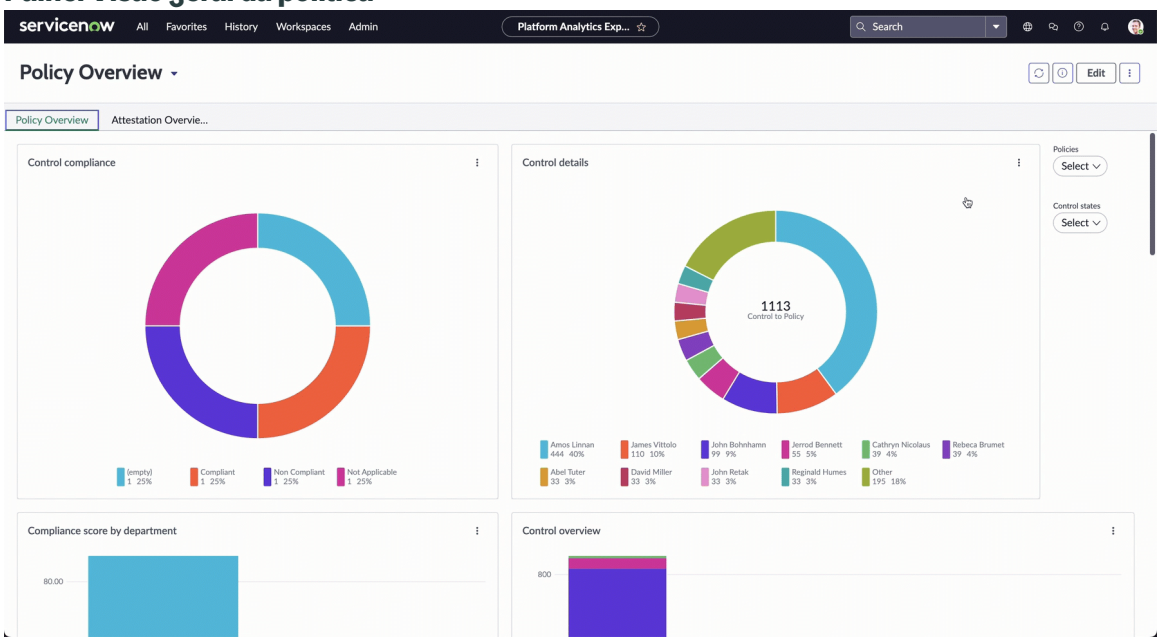
Importante: A partir da versão 18.1.1 do Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da política está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da política



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- Administrador de conformidade (sn_compliance.admin): Para exibir e editar os detalhes no painel Visão geral da política.
- Leitor de conformidade (sn_compliance.reader): Para exibir os requisitos de conformidade, a conformidade geral e os detalhamentos de conformidade.

Acesse o painel Visão geral da política

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Visão geral da análise**.

Relatórios

Importante: A partir da versão 18.1.1 do Gestão de políticas e conformidade Os seguintes relatórios do painel Visão geral da política podem ser exibidos no Estrutura de IU do Next Experience.

Relatórios Visão geral de políticas e procedimentos no sistema de base

Título	Tipo	Descrição
Conformidade do controle	Gráfico de rosca	Exibe a conformidade geral de todos os controles no sistema.
Detalhes do controle	Gráfico de rosca	Exibe um detalhamento de controles agrupados por proprietário, categoria ou tipo.
Pontuação de conformidade por departamento	Gráfico de barras	Pontuação de conformidade geral (média) por grupo/departamento de atribuição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios Visão geral de políticas e procedimentos no sistema de base

Título	Tipo	Descrição
Visão geral de controle	Gráfico de barras	Exibe contagens de controle isentas por entidades.
Controles isentos por política	Gráfico de barras	Exibe o número de controles isentos por políticas.
Controles isentos por entidade	Gráfico de barras	Exibe uma lista de problemas de controle que foram encerrados com um valor de resposta Aceitar, o que significa que o problema não foi corrigido.
Problemas de controle por política (data de abertura)	Gráfico de linhas	Exibe o número de problemas de controle abertos a cada semana, agrupados por política.
Total de objetivos de controle por política	Gráfico de barras	Exibe uma contagem do número geral de objetivos de controle em cada política. O gráfico é empilhado para exibir objetivos de controle por tipo.

Visão geral da exceção de política Performance Analytics painel

. Visão geral da exceção de política Performance Analytics painel fornece exibições sobre o número, a gravidade e a origem das exceções de política. Ele também mostra controles isentos.

Painel Visão geral da exceção de política

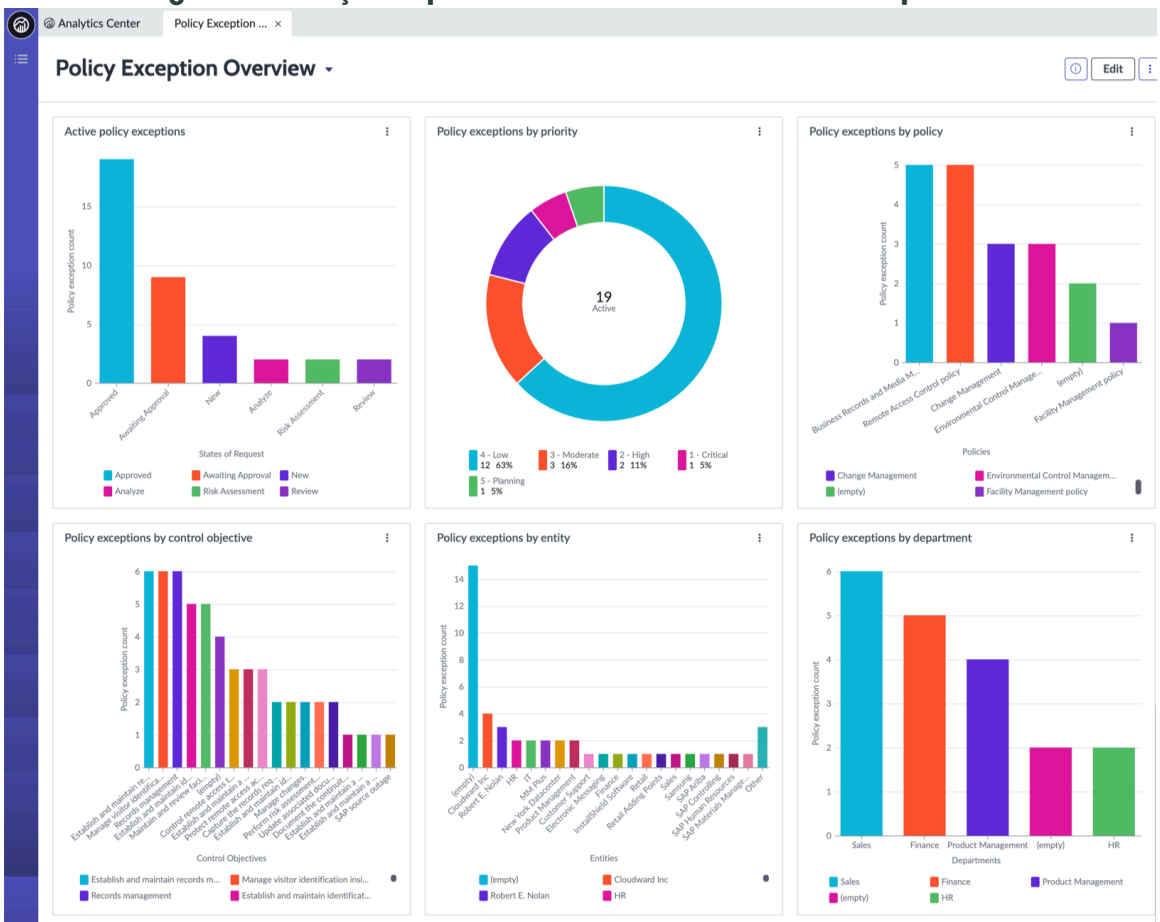
Importante: A partir da versão 18.1.1 do Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da exceção de política está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da exceção de política no Estrutura de IU do Next Experience



Approved policy exceptions 19

Last refreshed just now

Number	Requester	Policy	Control objective	Issue	Priority	Valid from
PER0001003	Abraham Lincoln	Business Records and Media Management	management policies used to manage organizational records.	(empty)	4 - Low	2017-08-05 11:55:3
PER0001004	Abraham Lincoln	Business Records and Media Management	Capture the records required by organizational compliance requirements.	(empty)	4 - Low	2017-08-05 10:32:1
PER0001005	Bart Hachey	Business Records and Media Management	Capture the records required by organizational compliance requirements.	(empty)	3 - Moderate	2017-08-05 10:32:2
				Cloudward Inc has non compliant control titled		
PER0001010	Waldo Sisk	Facility Management policy	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	(empty)	3 - Moderate	2017-08-04 12:03:4
PER0001012	Waldo Sisk	Environmental Control Management policy	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	(empty)	4 - Low	2017-08-04 12:06:3
PER0001013	Callie Leboeuf	Change Management	Manage changes.	(empty)	5 - Planning	2017-08-04 12:08:5
PER0001014	Willa Dutt	Change Management	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Bond Trading - DR has non compliant control titled 'Perform risk assessments prior to approving change requests.'	4 - Low	2017-08-04 12:10:2
PER0002003	System Administrator	(empty)	SAP source outage	(empty)	4 - Low	2019-09-27 11:18:0
PER0002010	System Administrator	Environmental Control Management policy	Manage visitor identification inside the facility.	(empty)	4 - Low	2024-04-09 01:41:2
PER0002013	System Administrator	Environmental Control Management policy	Manage visitor identification inside the facility.	(empty)	4 - Low	2024-04-16 01:43:2
PER0002039	System Administrator	(empty)	Records management	Big Splash has non compliant control titled 'Records Management.'	4 - Low	2024-04-15 05:09:1
PER0002045	System Administrator	Remote Access Control policy	Protect remote access accounts with encryption.	Protect remote acess with encryption for Buyit	4 - Low	2024-04-17 03:47:3

Exempted controls 21

Last refreshed just now

Number	Name	Description	Status	State	Entity	Control objective	Owner
CTRL0010001	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Compliant	Monitor	New York Datacenter	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Patty B
CTRL0010018	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Compliant	Monitor	New York Datacenter	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Patty B
CTRL0010073	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Retail Adding Points	Manage changes.	Celia Sl
CTRL0010074	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Retail	Manage changes.	Reginal
CTRL0010075	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Electronic Messaging	Manage changes.	Jerrod I
CTRL0010076	Establish and maintain a change control program.		Compliant	Monitor	Retail Client Registration	Establish and maintain a change control program.	Reginal
CTRL0010077	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Compliant	Monitor	Retail Client Registration	Perform risk assessments prior to approving change requests.	John Re
CTRL0010078	Establish and maintain records	Establish and maintain records	Compliant	Attest	Customer Support	Establish and maintain records	Bob We

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta solução:

- Audit Manager (sn_policy.manager): Para ter visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.
- Administrador de auditoria (sn_policy.admin): Para identificar áreas de preocupação rapidamente.
- Analista de auditoria (sn_policy.user): para priorizar em quais riscos ou tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Visão geral da análise**.

Relatórios

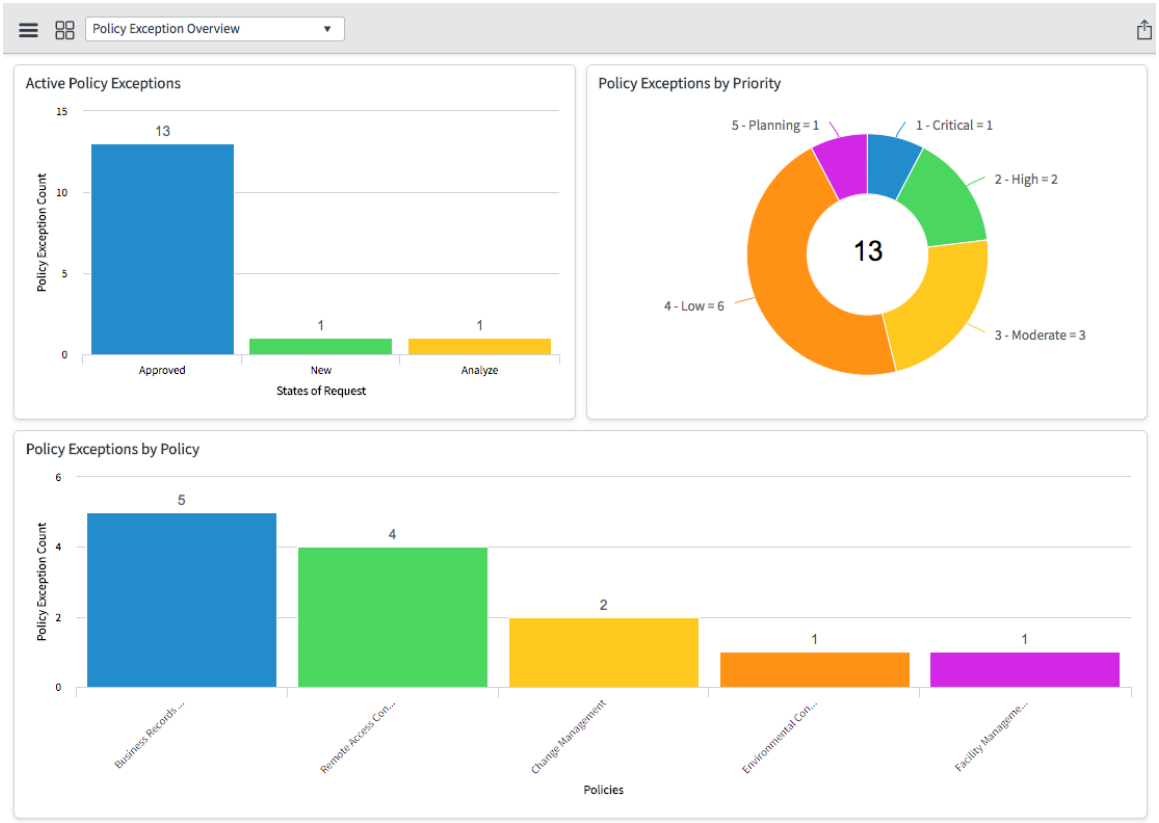
Título	Tipo	Descrição
Exceções às políticas ativas	Gráfico de barras	Número de exceções ativas em relação a políticas em aberto.
Exceções de política por prioridade	Gráfico de rosca	Número total de exceções de política divididas por prioridade.
Exceções de política por política	Gráfico de barras	Número total de exceções de política divididas por política.
Exceções de política por objetivo de controle	Gráfico de barras	Número total de exceções de política divididas por objetivo de controle
Exceções de política por entidade	Gráfico de barras	Número total de exceções de política divididas por entidade
Exceções de política por departamento	Gráfico de barras	Número total de exceções de política divididas por departamento
Exceções de política aprovadas	Lista	Total de exceções de política aprovadas
Controles isentos	Lista	Lista de controles que têm status de isenção
Riscos de controles isentos	Lista	Lista de riscos de controle que têm status de isenção

Painel Visão geral da exceção de política em clássico IU

Importante: A partir da versão 18.1.1 do Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral da exceção de política pode ser exibido no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel de confirmação de política

O painel Confirmação de política fornece o status de confirmação das políticas, como a contagem de confirmações de política que foram aceitas, recusadas, pendentes, após a data de vencimento da confirmação, isenções solicitadas e aquelas que estão isentas.

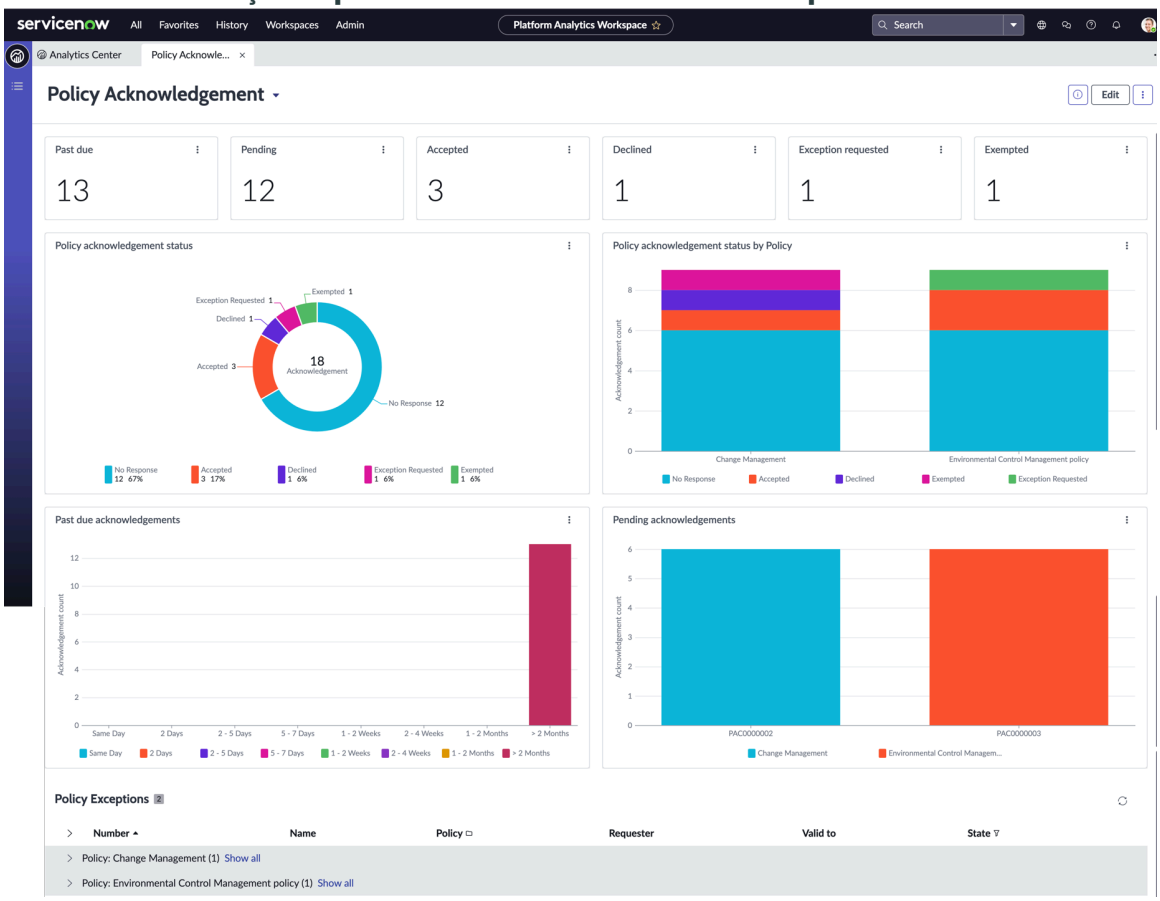
Importante: A partir da versão 18.1.1 do Gestão de políticas e conformidade, o painel Confirmação de política está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de confirmação de política no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- Leitor de conformidade (sn_compliance.reader), necessário para exibir os widgets de confirmação de política.
- Administrador de conformidade (sn_compliance.admin), necessário para editar o painel.

Acesse o painel Confirmação de política

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Confirmação de política** > **Visão geral da análise**.

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Status de confirmação da política	Gráfico de rosca	Exibe o status geral das confirmações de política.
Status de confirmação de política por política	Gráfico de barras	Exibe o número total de confirmações relacionadas a cada política. O gráfico é empilhado para exibir o status de confirmação geral de cada política.
Confirmações atrasadas	Gráfico de barras	Exibe o número total de confirmações atrasadas durante um período.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Confirmações pendentes	Gráfico de barras	Exibe o número total de confirmações pendentes relacionadas a cada política.
Exceções às políticas	Lista Lista	Exibe uma lista de exceções de política abertas para uma política com detalhes do .

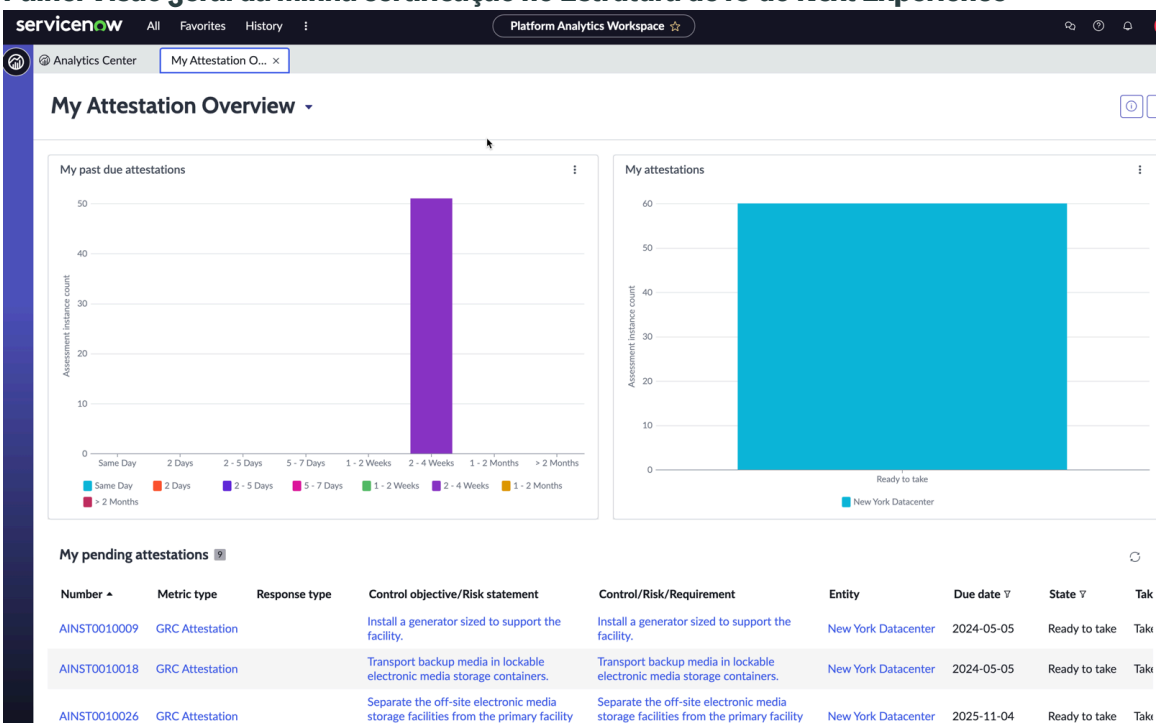
Painel Visão geral da minha certificação

O painel Visão geral da avaliação exibe vários relatórios de avaliação, como Registros avaliáveis por tipo, Total de métricas por tipo de métrica e Avaliações por estado. Agora você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Importante: A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral das minhas certificações está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Painel Visão geral da minha certificação no Estrutura de IU do Next Experience



Obrigatório ServiceNow AI Platform função

Usuário de negócios (sn_grc.business_user): Para exibir as certificações atrasadas, atuais e pendentes.

Acesse o painel Visão geral da minha certificação

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios do painel Visão geral da minha certificação

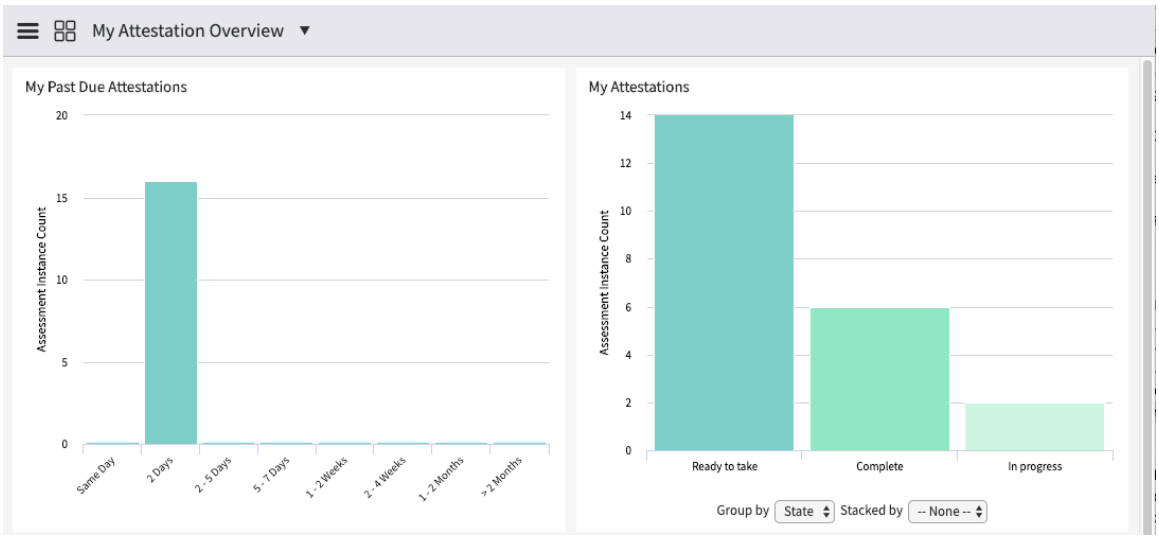
Título	Tipo	Descrição
Minhas certificações atrasadas	Gráfico de barras	Número total de certificações atrasadas atribuídas a você
Meus atestados	Gráfico de barras	Número total de certificações atribuídas a você, dividido por estado
Minhas certificações pendentes	Lista	Uma lista de certificações pendentes atribuídas a você

GRC Painel Visão geral da certificação

. GRC O painel Visão geral da certificação fornece exibições de certificações atribuídas a você, bem como certificações pendentes e atrasadas.

Importante: A partir da versão 18.1.1 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o. GRC Os relatórios do painel Visão geral da certificação podem ser exibidos no Estrutura de IU do Next Experience.

Para exibir os relatórios no Estrutura de IU do Next Experience, consulte Painel Visão geral da minha certificação.



Visualizações de dados

. GRC O painel Visão geral da certificação contém as seguintes visualizações:

Nome	Tipo	Descrição
Minhas certificações atrasadas	Coluna	Número total de certificações atrasadas atribuídas a você
Meus atestados	Coluna	Número total de certificações atribuídas a você, dividido por estado
Minhas certificações pendentes	Lista	Uma lista de certificações pendentes atribuídas a você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do NIST Cybersecurity Framework

NIST Cybersecurity Framework O painel Visão geral contém uma variedade de relatórios exibidos em diferentes painéis, disponíveis em cada uma das seções do NIST CSF processo.

Importante: A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o. NIST Cybersecurity Framework O painel Visão geral está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

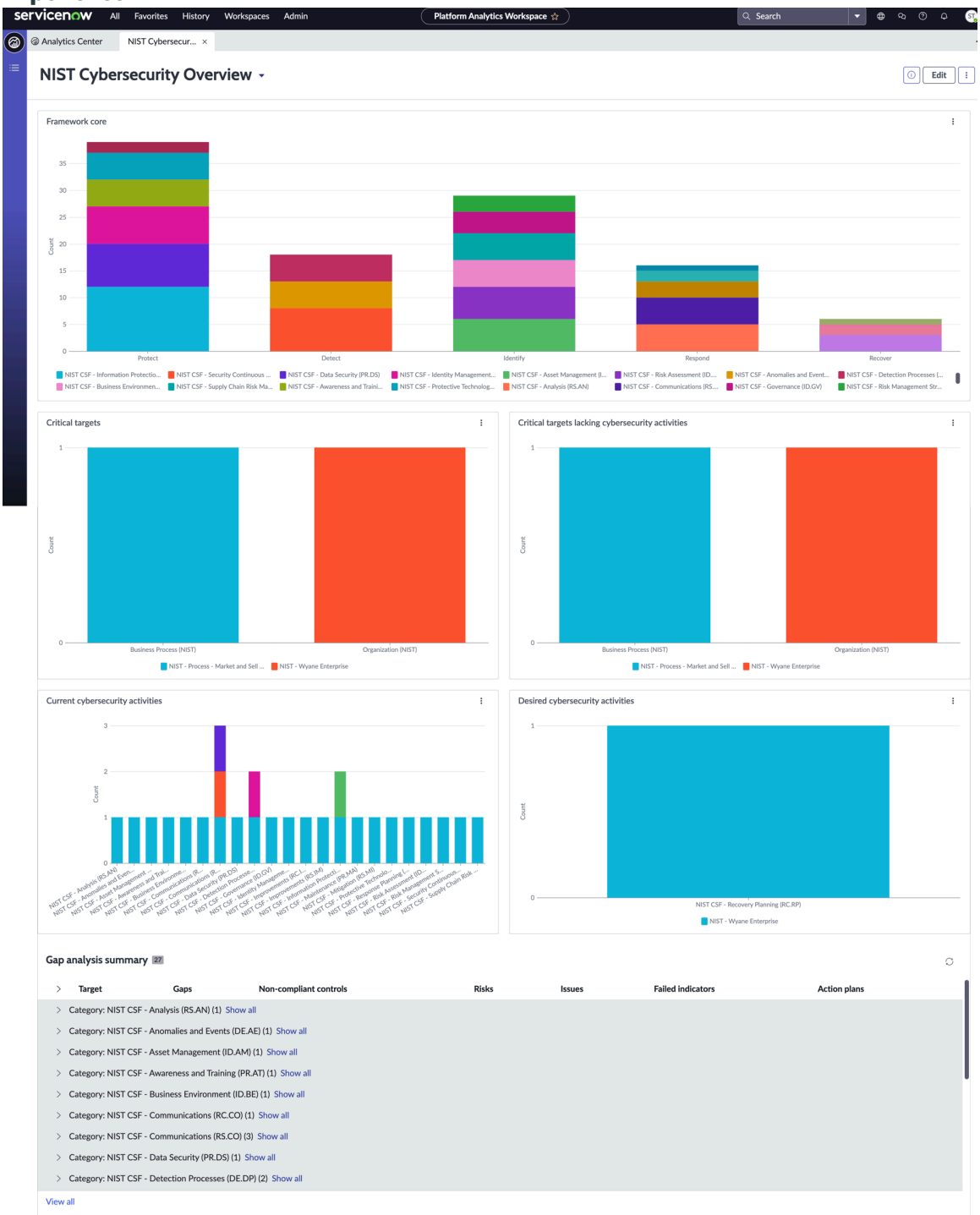
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para exibir o painel no clássico IU, consulte NIST CSF Use Case Accelerator painéis e relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral da segurança cibernética do NIST no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- NIST CSF Risk Executive (sn_irm_nist_csf.risk_executive), para exibir todos os relatórios no painel.
- Administrador do sistema, para editar dados no painel.

Acessar os painéis de NIST Cybersecurity Framework

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Núcleo da estrutura	Gráfico de barras	Fornece uma visão geral das políticas de segurança cibernética organizadas pelo NIST CSF funções.
Destinos críticos	Gráfico de barras	Fornece uma visão geral dos destinos críticos por classe de entidade ou níveis.
Destinos críticos sem atividades de segurança cibernética	Gráfico de barras	Fornece uma visão geral dos destinos críticos que não têm atividades de segurança cibernética por classe ou níveis de entidade.
Atividades de segurança cibernética atuais	Gráfico de barras	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética realizadas no momento por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Atividades de segurança cibernética desejadas	Gráfico de barras	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética desejadas por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Resumo da análise de lacunas	Lista	Fornece um resumo de lacunas, controles fora de conformidade, riscos, indicadores de falha de problemas e planos de ação para metas agrupadas por segurança cibernética, funções de segurança cibernética ou os próprios destinos.

Painel Visão geral do perfil da estrutura do NIST

O painel Visão geral do perfil da estrutura do NIST contém relatórios em cada uma das seções do NIST RMF Processo: Categorizar, selecionar, implementar, avaliar, autorizar, e Monitor. Você pode exibir esses relatórios no Estrutura de IU do Next Experience.

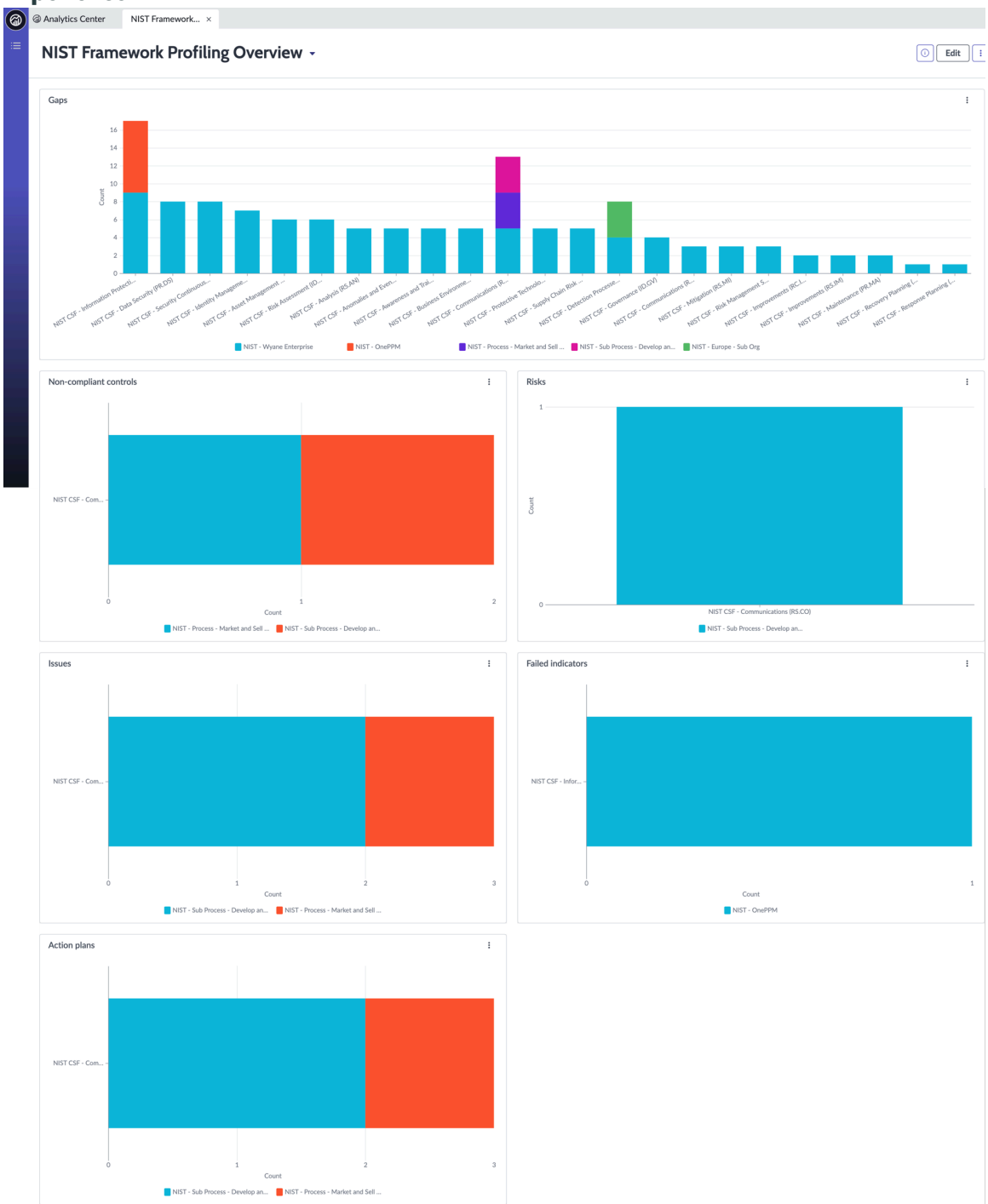
Importante: A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral do perfil da estrutura do NIST está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do perfil da estrutura do NIST no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- NIST CSF Security Officer (sn_irm_nist_csf.security_officer), para exibir todos os relatórios no painel.
- NIST CSF Risk Executive (sn_irm_nist_csf.risk_executive), para exibir todos os relatórios no painel.

Acesse o painel Visão geral do perfil da estrutura do NIST

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Título	Descrição
Gaps	Exibe uma visão geral das lacunas existentes para atividades de segurança cibernética. As lacunas são agrupadas por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Controles não conformes	Exibe uma visão geral dos controles fora de conformidade existentes para atividades de segurança cibernética. Os controles fora de conformidade são agrupados por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Riscos	Exibe uma visão geral dos riscos existentes para atividades de segurança cibernética. Os riscos são agrupados por políticas, classe de perfil, entidades ou funções.
Problemas	Exibe uma visão geral dos problemas para atividades de segurança cibernética. Os problemas são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Indicadores com falha	Exibe uma visão geral dos indicadores de falha para atividades de segurança cibernética. Os indicadores são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Planos de Ação	Exibe uma visão geral dos planos de ação existentes para atividades de segurança cibernética. Os planos de ação são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.

Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação

O painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação fornece a exibição atual da postura de risco e conformidade para as aplicações de negócios que são usadas em uma empresa. Agora você pode exibir o painel em Estrutura de IU do Next Experience.

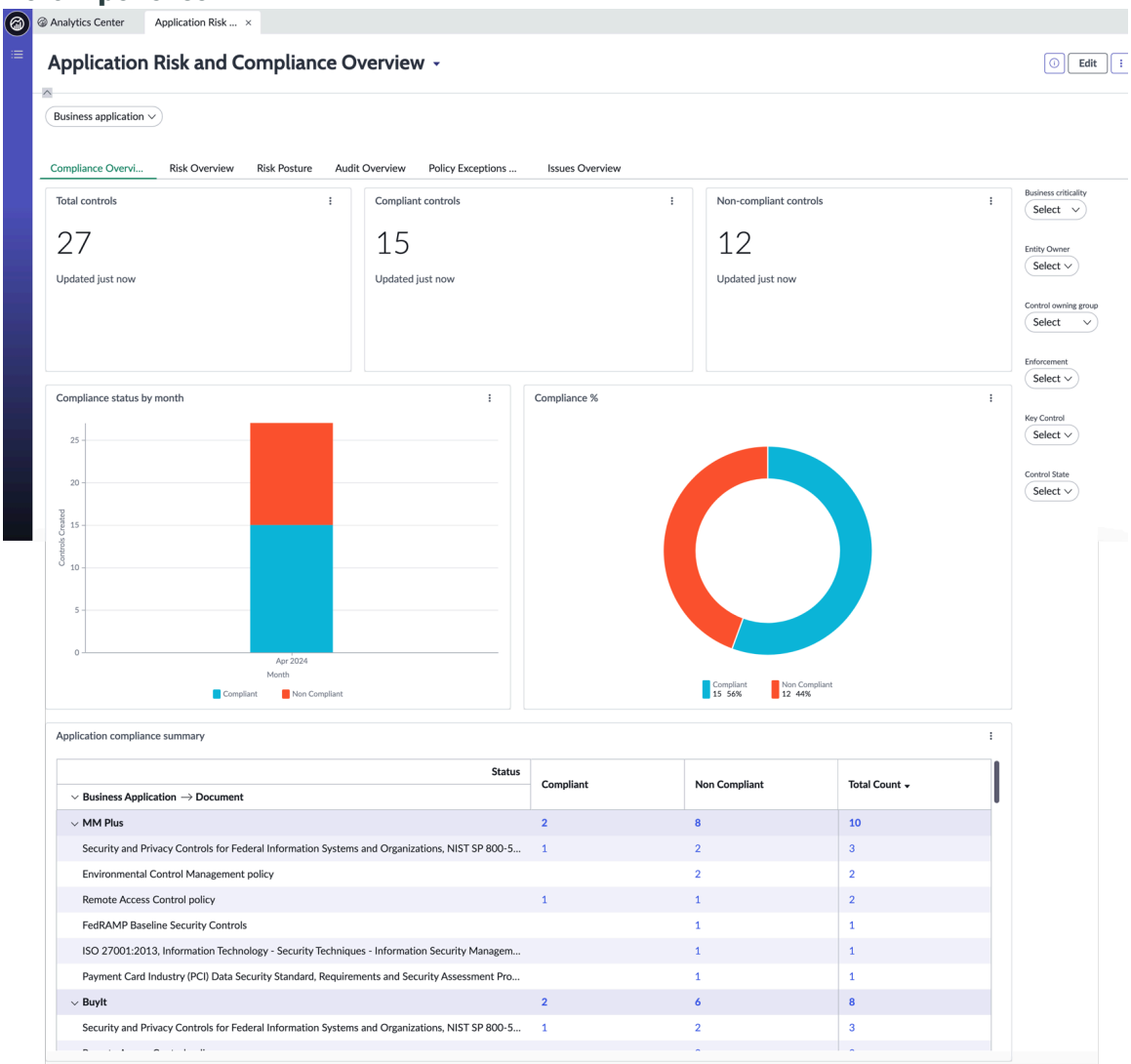
Importante: A partir da versão 18.1.0 da aplicação Gestão de políticas e conformidade, o painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação no Estrutura de IU do Next Experience



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- Administrador (sn_grc.admin), para fornecer direitos de administrador e editar os relatórios no painel.
- Leitor (sn_grc.reader), para exibir os relatórios no painel.

Acesse o painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Painéis avançados de GRC** > **Painel de risco de aplicações de análise**.

Relatórios

- A guia Visão geral da conformidade aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia fornece uma visão geral da postura de conformidade das aplicações de negócios.
- A guia Visão geral do risco aparece quando você ativa o plug-in Advanced Risk. A guia fornece uma visão geral dos riscos associados às aplicações de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A guia Postura de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco. A guia fornece informações sobre a exposição ao risco de aplicações de negócios. Os relatórios nesta guia também podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios.
- A guia Visão geral da auditoria aparece quando você ativa o plug-in Auditoria. A guia fornece uma visão geral das atividades de auditoria e auditoria relacionadas a aplicações de negócios.
- A guia Visão geral das exceções de política aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia fornece informações sobre exceções de política solicitadas para aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral das exceções de política podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios.
- A guia Visão geral de problemas aparece quando você ativa o plug-in Gestão de riscos ou o plug-in Gestão de políticas e conformidade. A guia fornece informações sobre os vários problemas de conformidade e risco associados a aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral de problemas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios.

Título	Descrição
Guia Visão geral de conformidade	
Total de controles	Fornece o número total de controles ativos.
Controles conformes	Fornece o número total de controles em conformidade que não estão no estado de rascunho ou descontinuado.
Controles fora de conformidade	Fornece o número total de controles fora de conformidade que não estão no estado de rascunho ou descontinuado.
Status de conformidade por mês	Fornece o número de controles ativos por mês. Este gráfico de barras mostra o status de conformidade do mês atual e pode ser agrupado por Status de controle ou Aplicação de negócios.
Conformidade (%)	Fornece a porcentagem de diferentes status de controles ativos, como Compatível, Não conforme e Não aplicável.
Resumo de conformidade da aplicação	Fornece o resumo de políticas, documentos de autoridade e os controles associados a aplicações de negócios.
Guia Visão geral do risco	
Mapa térmico de risco por criticidade da aplicação	Exibe o mapa térmico dos riscos da aplicação com base na criticidade das aplicações versus a classificação de risco da aplicação.
Visão geral das tarefas de resposta a riscos	Exibe as tarefas de resposta criadas para um risco e diferentes estados dessas tarefas. Este gráfico de barras pode ser agrupado e empilhado por resposta ao risco, estado de resposta ao risco, pontuação calculada ao risco, resposta ao risco atribuída a ou aplicação de negócios.
Resumo de risco da aplicação	Exibe o resumo dos riscos diretamente associados às aplicações que contribuem para a classificação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Descrição
	risco geral da aplicação. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados.
Status dos controles de mitigação de risco da aplicação	Fornece as informações sobre os riscos de uma aplicação e os controles associados. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados. O estado dos controles não deve estar em rascunho ou descontinuado. Os riscos de apenas um ano são exibidos.
Guia Postura de risco	
Riscos muito altos	Exibe os riscos muito altos de uma aplicação.
Riscos altos	Exibe os altos riscos de uma aplicação.
Riscos moderados	Exibe os riscos moderados de uma aplicação.
Expirações da tarefa de aceitação	Exibe as tarefas de aceitação de resposta a risco que têm expiração no dia atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
Tendência de riscos de contribuição	Exibe a tendência de riscos diretamente associados a aplicações de negócios e como eles estão se saindo ao longo de um período. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório.
Guia Visão geral da auditoria	
Compromissos de auditoria em aberto	Exibe o número de compromissos de auditoria no estado Aberto.
Controles ineficazes	Exibe o número de controles ineficazes para um compromisso de auditoria.
Ocorrências em aberto	Exibe o número de problemas em aberto para um compromisso de auditoria.
Problemas atrasados	Exibe o número de problemas de auditoria atrasados para uma aplicação.
Futuros compromissos de auditoria	Exibe a contagem mensal dos próximos compromissos de auditoria.
Problemas em aberto por compromissos de auditoria	Exibe a contagem mensal dos problemas de auditoria em aberto.
Problemas atrasados por compromissos de auditoria	Exibe os problemas de auditoria atrasados durante um período.
Controles ineficazes por compromissos de auditoria	Exibe as informações sobre compromissos de auditoria e os controles ineficazes associados.
Guia Visão geral das exceções de política	
Novas exceções	Fornece informações sobre as novas exceções solicitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Descrição
Exceções aprovadas	Fornece informações sobre o número de exceções aprovadas.
Exceções rejeitadas	Fornece informações sobre o número de exceções rejeitadas.
Exceções expiradas	Fornece informações sobre o número de exceções expiradas.
Exceções aguardando aprovação	Fornece informações sobre as exceções que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
Extensões aguardando aprovação	Fornece informações sobre as extensões que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
Próximas expirações de exceções	Fornece informações sobre as exceções que estão prestes a expirar e que vencem na data atual, no dia após a data atual, na semana atual, na semana após a semana atual e no mês atual.
Exceções solicitadas versus Aprovadas	Fornece informações sobre as exceções solicitadas versus o número de exceções aprovadas por mês.
Guia Visão geral de problemas	
Ocorrências em aberto	Exibe o número de problemas no estado Aberto.
Problemas de prioridade crítica	Exibe o número de problemas de prioridade crítica.
Problemas de alta prioridade	Exibe o número de problemas de alta prioridade.
Problemas aceitos	Exibe o número de problemas aceitos.
Problemas atrasados	Exibe o número de problemas atrasados.
Ocorrências a serem resolvidas	Exibe o número de problemas que devem ser resolvidos na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
Tarefas de correção a serem concluídas	Exibe o número de tarefas de correção que devem ser concluídas na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
Problemas atrasados	Exibe o número de problemas atrasados durante um período.
Tarefas de correção atrasadas	Exibe o número de tarefas de correção atrasadas durante um período.
Tendência de criação de ocorrências	Exibe a tendência de como os problemas são criados ao longo de um período.
Tendência do fechamento de ocorrências	Exibe a tendência de como os problemas são encerrados ao longo de um período.
Tendência de criação da tarefa de correção	Exibe a tendência de como as tarefas de correção são criadas ao longo de um período.
Tendência de fechamento da tarefa de correção	Exibe a tendência de como as tarefas de correção são encerradas ao longo de um período.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros

Nome	Descrição
Guia Visão geral de conformidade	Os filtros usados para filtrar dados nos relatórios disponíveis na guia Visão geral de conformidade são: • Aplicação de negócios • Criticalidade dos negócios • Responsável da entidade • Imposição, como controles obrigatórios ou voluntários • Controle de chave • Estado de controle • Grupo responsável pelo controle
Guia Visão geral do risco	Os filtros usados para filtrar dados nos relatórios disponíveis na guia Visão geral do risco são: • Aplicação de negócios • Criticidade • Pontuação de risco • Responsável pela aplicação • Responsável pelo negócio
Guia Visão geral da auditoria	Os filtros usados para filtrar dados nos relatórios disponíveis na guia Visão geral da auditoria são: • Aplicação de negócios • Compromisso de Auditoria • Criticidade

Tradução automática

Referência do Gestão de políticas e conformidade

Os tópicos de referência fornecem informações sobre tabelas, funções e propriedades instaladas com o. GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Componentes instalados com Gestão de políticas e conformidade

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados com a ativação do Gestão de políticas e conformidade plug-in. Esses componentes incluem tabelas, funções de usuário e propriedades.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com GRC: Gestão de políticas e conformidade

As funções são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conformidade [sn_compliance.admin]	Contém as funções de leitor, usuário, gerente e administrador nos escopos sn_grc e as funções de leitor, usuário e gerente no Gestão de políticas e conformidade aplicação. Além das permissões herdadas, o administrador de conformidade pode excluir documentos de autoridade, citações, políticas, objetivos de controle e controles.	• sn_compliance.manager • sn_grc.admin
Criador de certificação sn_compliance.attestation_creator	Função usada para criar o. GRC tipo de métrica de certificação, bem como questionários de exceção.	assessment_admin
Desenvolvedor de conformidade [sn_compliance.developer]	Contém as funções leitor, usuário, gerente, administrador e desenvolvedor nos escopos sn_grc e as funções leitor, usuário, gerente e administrador no Gestão de políticas e conformidade aplicação. Além das permissões herdadas, o desenvolvedor de conformidade pode criar modelos de artigo e editar scripts.	• sn_compliance.admin • sn_grc.developer
Gerente de conformidade [sn_compliance.manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_grc e as funções de leitor e usuário no Gestão de políticas e conformidade aplicação. Além das permissões herdadas, o gerente de conformidade pode criar documentos de autoridade, citações, objetivos de controle e controles.	• sn_compliance.user • sn_grc.manager • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie
Leitor de conformidade [sn_compliance.reader]	Contém a função de leitor nos escopos sn_grc. Além das permissões herdadas, o leitor de conformidade pode receber modelos de indicadores, indicadores e problemas.	• sn_grc.reader • survey_reader
Usuário de Conformidade [sn_compliance.user]	Contém as funções de leitor e usuário nos escopos sn_grc e a função de leitor no Gestão de políticas e conformidade aplicação. Além das permissões herdadas,	• sn_compliance.reader • sn_grc.user • sn_risk.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	o usuário de conformidade pode receber controles e criar políticas e tem acesso somente leitura ao Gestão de riscos aplicação e módulos. O usuário de conformidade também pode criar objetivos de controle.	• survey_reader • vendor_reader
Analista de conformidade corporativa [sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst]	Contém as funções de leitor e usuário nos escopos sn_grc e a função de leitor no Espaço de conformidade.	• sn_compliance.user • sn_audit.user
Gerente de conformidade corporativa [sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_grc e as funções de leitor e usuário no Espaço de conformidade.	• sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.corporate_compliance_a • sn_audit.manager
Gerente de conformidade de TI [sn_compliance_ws.it_compliance_manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_grc e as funções de leitor e usuário no Espaço de conformidade.	• sn_compliance.manager • sn_audit.manager

Tabelas instaladas com Gestão de políticas e conformidade

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document]	Estende a tabela Documento [sn_grc_document] e armazena todos os Documentos de autoridade.
Controle [sn_compliance_control]	Estende a tabela Item [sn_grc_item] e armazena todos os controles.
Política [sn_compliance_policy]	Estende a tabela Documento [sn_grc_document] e armazena todas as políticas.
Modelo de Artigo [sn_compliance_article_template]	Usado para formatar o texto da política contido em um registro de política ao publicar a política na base de conhecimento (KB).
Citação [sn_compliance_citation]	Estende a tabela Conteúdo [sn_grc_content] e armazena todas as citações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mapeamento de classificação de risco de exceção de política [sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping]	Armazena os detalhes de mapeamento da classificação de avaliação de risco com a classificação de risco de exceção de política.
Política do Tipo de Entidade [sn_compliance_m2m_policy_profile_type]	Estende o documento para o tipo de entidade [sn_grc_m2m_document_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre políticas e tipos de entidade.
Objetivo de Controle para Citação [sn_compliance_m2m_statement_citation]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre objetivos de controle e suas citações relacionadas.
Objetivo de Controle para Tipo de Entidade [sn_compliance_m2m_statement_profile_type]	Estende o conteúdo para o tipo de entidade [sn_grc_m2m_content_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre os objetivos de controle e o tipo de entidade.
Objetivo do controle [sn_compliance_policy_statement]	Estende a tabela Conteúdo [sn_grc_content] e armazena todos os objetivos de controle.
Requisito de objetivo de controle [sn_compliance_policy_stmt_requirement]	Armazena o número do requisito e a descrição do requisito de um requisito de objetivo de controle.
Objetivo de controle para requisito de objetivo de controle [sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt_rqmt]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre o objetivo de controle e o requisito do objetivo de controle.
Requisito de controle [sn_compliance_control_requirement]	Armazena o número de requisito de controle
Controle para requisito de controle [sn_compliance_m2m_control_control_requirement]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os detalhes do requisito de controle e controle. . **Status da implementação** o campo fornece as informações se o requisito é herdado ou implementado automaticamente.
Seleção de requisito [sn_compliance_hybrid_selection]	Armazena as seleções de requisitos de controle. Ele contém os detalhes dos requisitos de controle, objetivo de controle, entidade e pacote de autorização.
Exceção à política [sn_compliance_policy_exception]	Armazena todas as exceções de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Declaração de política para política [sn_compliance_m2m_policy_policy_statement]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre objetivos de política e controle.
Controle para entidade [sn_compliance_m2m_control_entity]	Estende o Item para a tabela Entidade [sn_grc_m2m_entity_item].

Nota: Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para Gestão de políticas e conformidade.

Limitações de acesso para a função de usuário de negócios do GRC

As limitações de controle de acesso (ACLs) ou nenhuma condição de função com a função snc_internal (ou nenhuma função) são substituídas pela função sn_grc.business_user para controlar o nível de acesso de diferentes usuários às tabelas de conformidade e também para rastrear seu uso.

Função de usuário de negócios do GRC (sn_grc.business_user)

A função de usuário de negócios do GRC é concedida a usuários que podem executar operações do GRC. Também é concedido a usuários com a função snc_internal que executaram todas as operações, como criar exceção de política, problemas e responder a certificações, confirmações e outras operações. Esta função vem com a instalação do plug-in Perfis GRC.

Usuário de negócios do GRC – função lite (sn_grc.business_user_lite)

Os usuários que podem realizar operações limitadas com a função snc_internal são considerados operadores lite. Esses usuários recebem a função de usuário de negócios do GRC – lite (sn_grc.business_user_lite) para rastrear o uso lite de tabelas de conformidade usando a função. Esta função é concedida por meio do plug-in Explicit Roles, GRC: Business User – Lite, que pode ser instalado por usuários com acesso de manutenção ou equipes de suporte da ServiceNow.

Para obter mais informações sobre instalação, upgrade e atribuições de função, consulte Função de usuário de negócios do GRC [KB0864247] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

As limitações de acesso de usuários com função de usuário de negócios GRC e outras funções para diferentes tabelas de conformidade e outras tabelas relacionadas são listadas aqui. Para obter mais informações, consulte Apertos de segurança para GRC: Gestão de políticas e conformidade [KB1112315] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Objetivo de Controle

- Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite a função pode ler todos os objetivos de controle.
- Se GRC: Aplicação Audit Management estiver instalada e o objetivo de controle tiver uma política publicada associada a ele, os usuários com função de auditor externo poderão ler esses objetivos de controle.
- Usuários com usuário de negócios lite têm acesso de leitura para relatar um problema ou exceção de política.

Política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite a função pode ler todas as políticas.
- Se GRC: Aplicação Audit Management estiver instalada, os usuários com função de auditor externo poderão ler todas as políticas publicadas.
- Usuários com usuário de negócios lite têm acesso de leitura a políticas para criar exceções de política.

Política para controlar M2M do objetivo

- Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite A função pode ler uma política para controlar o registro M2M do objetivo.
- Se GRC: Aplicação Audit Management estiver instalada, os usuários com função de auditor externo poderão ler uma política para controlar o registro M2M do objetivo se a política for publicada.

Controle [sn_compliance_control]

- Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite a função pode exibir um controle.
- Se GRC: Aplicação Audit Management estiver instalada, os usuários com função de auditor externo poderão ler um controle.

Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]

- Usuários com usuário de negócios GRC e usuário de negócios lite a função pode exibir certificações atribuídas a ela.
- ServiceNow Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite a função pode fazer avaliações.
- Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite A função pode exibir o módulo Minhas certificações agrupadas.
- Usuários com usuário de negócios GRC e usuário de negócios lite A função pode exibir ações de IU de avaliação de grupo e de IU de avaliação de desagrupar.
- Usuários com usuário de negócios GRC e usuário de negócios lite a função pode exibir **Minhas certificações** Menu da aplicação GRC.

Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]

A função do usuário está definida como usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite Se a avaliação for Certificação, a tabela será Exceção de política e a função estará vazia.

Relatório Visão geral do controle

O usuário com função de leitor GRC pode exibir o relatório de visão geral do controle.

Problema [sn_grc_issue]

Relatar e exibir problemas no Portal de serviços

Usuários com a função de usuário de negócios GRC podem relatar um problema e exibir seus problemas relatados em Portal de serviços. O usuário de negócios do GRC é a função mínima necessária para exibir **Meus problemas** em Portal de serviços.

Leitura

Usuários com as seguintes funções podem exibir um problema:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Função de usuário do GRC (sn_grc.user)
- Usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite função.
  Além disso, o usuário deve cumprir qualquer uma das seguintes condições:
  - **Atribuído a.** o campo no problema é o usuário.
  - **Atribuído a.** do problema primário é o usuário ou **Grupo de atribuição** do problema primário é um dos grupos do usuário.
  - **Grupo de atribuição** é um dos grupos do usuário. Além disso, o usuário também deve ter a função de usuário de negócios do GRC.
  - **Gerente de problemas** é o usuário.
  - **Grupo de gerentes de problemas** é um dos grupos que pertencem ao usuário conectado.
  - **Controle/Risco** do problema tem um proprietário e o proprietário é o usuário.
  - O problema é criado pelo usuário conectado.
  - O problema é criado a partir de uma triagem de problemas aberta pelo usuário.
  - O usuário conectado é o designado ou o usuário da lista de observação em uma tarefa de correção do problema.
  - Se GRC: Audit Management estiver instalado, você será somente um auditor externo; e um auditor em um compromisso encerrado que teve problemas de teste de controle ou outros problemas poderá exibir somente esses problemas.

Gravar

Se o usuário com a função de usuário de negócios também for o usuário designado em **Atribuído a.** , em seguida, o usuário pode editar:

- Nome
- Descrição
- Gerente de ocorrências
- Grupo gerenciador de ocorrências
- Plano de ação
- Estado
- Ocorrência primária
- Comentários adicionais
- Anotações de trabalho
- Resposta
- Explicação

Se o usuário com a função de usuário de negócios lite também for o usuário designado em **Atribuído a.** , em seguida, o usuário pode editar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerente de ocorrências
- Grupo gerenciador de ocorrências
- Estado
- Ocorrência primária
- Comentários adicionais
- Anotações de trabalho
- Resposta
- Explicação

Nota: Se usuários com funções de usuário comercial e usuário comercial lite relataram um problema, eles poderão adicionar comentários ao problema. No entanto, um GRC o usuário pode editar todos os problemas.

Exibir Meus problemas em aberto

Usuários com uma função mínima de um usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite pode exibir seus problemas em aberto.

Agrupamento de ocorrências

O agrupamento de problemas só está aberto para usuários com função de usuário GRC.

Enviar informações

Mínimo de usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite a função é necessária para enviar informações para o problema.

Origem do problema [sn_grc_issue_source]

Um mínimo de função de usuário de negócios GRC é necessário para exibir e editar a tabela Origem do problema.

Tarefa de correção [sn_grc_task]

- Usuário no **Atribuído a.** O campo da tabela de tarefas de correção deve ter no mínimo um usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite função.
- Para acesso de leitura, os usuários que têm uma tarefa de correção atribuída a eles ou que são os usuários da lista de observação na tarefa de correção devem ter um usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite função. . **Atribuído a.** O usuário do problema, o gerente do problema ou qualquer usuário com a função de gerente de GRC (sn_grc.manager) pode exibir uma tarefa de correção.
- **Minhas tarefas de correção em aberto** Está visível para usuários com uma função mínima de usuário de negócios do GRC ou usuário de negócios lite .

Minha tarefa de indicador [sn_grc_indicator_task]

Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite A função pode acessar Minhas tarefas de indicador.

Confirmação de política

Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite a função pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Confirmar políticas de ServiceNow AI Platform IU e. Portal de serviços.
- Exibir **Minhas confirmações** opção de menu em Portal de serviços.
- Exiba as instâncias de confirmação [sn_compliance_policy_acnowledgement_instance] atribuídas a elas.

Exceção de política [sn_compliance_policy_exception]

Usuários com usuário de negócios GRC ou usuário de negócios lite a função pode:

- Gerar exceções de política de ServiceNow AI Platform e. Portal de serviços.
- Exibir exceção de política. Os usuários com acesso de leitura incluem usuários que solicitaram exceção de política, estão presentes na lista de observação e são aprovadores de verificação, aprovadores finais, responsáveis pelo controle afetado e gerentes de conformidade.

Para obter mais informações, consulte:

- Função de usuário de negócios do GRC [KB0864247] artigo no Now Support Base de conhecimento.
- Governança, risco e conformidade Atualização de conformidade de licença [KB1096178] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Propriedades instaladas com o GRC: Gestão de políticas e conformidade

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de políticas e conformidade.

Nome	Descrição
Pontuação baseada na hierarquia da entidade sn_compliance.entity_hierarchy_based_scoring	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Acionar certificações de controle com base na data de criação ou atualização da última certificação concluída sn_compliance.attestation_run_reference_date_field	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Data de criação, Data de atualização • **Local**: **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Estados para os quais o controle está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão) sn_compliance.active_states	Os administradores de conformidade podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : rascunho, avaliação, revisão, monitoramento • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Estados para os quais o controle está inativo (o primeiro estado é o inativo padrão) sn_compliance.closed_states	Os administradores de conformidade podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : descontinuado • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome do tipo de métrica de avaliação que foi usado nas certificações sn_compliance.default_attestation	Os administradores do sistema podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** Certificação de GRC • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Nome da base de dados usada para publicar artigos sobre política sn_compliance.knowledge_base	Os administradores de conformidade podem mudar esta configuração. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Governança, risco e conformidade • **Local**: **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades**
Habilitar avaliações inteligentes no controle sn_compliance.enable_smart_assessments	Propriedade que permite a avaliação de controles usando o mecanismo de avaliação não clássico. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

Separação de domínios em GRC: Gestão de políticas e conformidade

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Benefícios de ter tabelas separadas por domínio no Gestão de políticas e conformidade

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota: Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como GRC manipula a separação de domínios

Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são todos registros que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente (e para qualquer registro GRC gerado manualmente), o domínio do registro é o mesmo que o domínio do usuário responsável por criar ou gerar os registros.
- A geração automática deve ser mantida em mente ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto certo de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation



- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio PRINCIPAL, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos domínios A ou B, pois esses usuários não teriam acesso ao controle; portanto, a certificação ou o questionário de avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados do GRC para TI podem ser separados dos dados do GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio DE TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Financeiro ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio DE TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio à tarefa [tarefa] E Itens de configuração [cmdb_ci] tabelas e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas que você criar adicionando um sys_domain campo para a definição de dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

⚠ **Aviso:** ServiceNow O não recomenda tabelas de plataforma separadas por domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como a entrada Dicionário [sys_dictionary] E Substituição de entrada do dicionário [sys_dictionary_override] porque pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Alocação de valores de domínio para Gestão de políticas e conformidade objetos

Registros gerados automaticamente por meio de trabalhos agendados ou scripts em segundo plano são separados por domínio com base no objeto primário ou no domínio do usuário para todos os objetos de Política e Conformidade. Da mesma forma, controles, riscos ou avaliações de risco gerados automaticamente com base nas entidades também devem ser separados por domínio.

As mudanças a seguir são feitas no processo de atribuição de domínio para gerenciar a segregação de dados pelos Provedores de serviços gerenciados relacionados a. Gestão de políticas e conformidade tabelas:

Gestão de políticas e conformidade objetos	Origem do domínio
Política	Domínio do usuário
Campanha de confirmação	Domínio da política
Política para Objetivo de Controle	Domínio da política
Documento de autoridade	Domínio do usuário
Citação	Domínio do documento
Objetivo de Controle	Domínio do usuário
Objetivo de Controle para Citação	Domínio de citação
Exceção à política	Domínio do usuário
Aprovações para exceção à política	Domínio de exceção de política
Registros relacionados à exceção à política	Domínio de exceção de política
Confirmação	Domínio do artigo da base de conhecimento
Categoria de Política	Domínio do usuário
Registro de integração da exceção à política	Domínio do usuário
Mapeamento de classificação de risco da exceção à política	Domínio do usuário
Status de conformidade da política/regulamentação	Domínio do documento
Lista de Seleção de Motivo	Domínio do usuário
Opções de motivo	Domínio de registro de integração de exceção de política
Documento de autoridade para taxonomia	Domínio do documento de autoridade
Citação para taxonomia	Domínio de citação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de políticas e conformidade objetos	Origem do domínio
Controle	Domínio da entidade
Status de conformidade da entidade	Domínio da entidade
Controle para entidade	Domínio Control.Entity
Objetivo do controle para o item	Domínio do objetivo de controle
Objetivo de Controle para Tipo de Entidade	Domínio do tipo de entidade
Política do Tipo de Entidade	Domínio do tipo de entidade
Modelo de Artigo	Domínio do usuário
Registro de fonte de dados de conformidade	Domínio do usuário

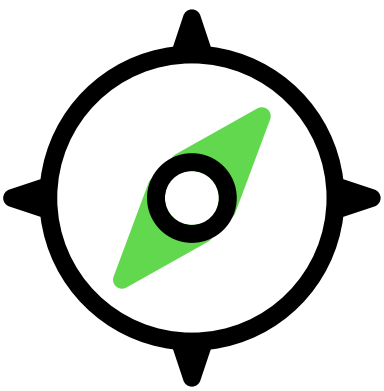
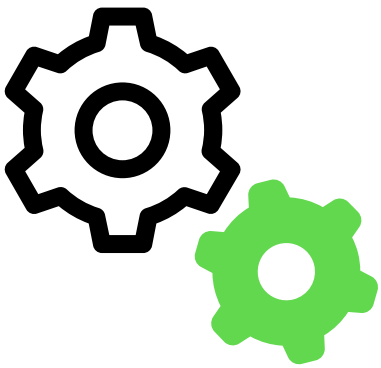
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de privacidade

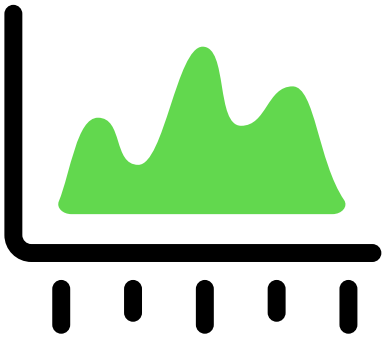
Use Governança, risco e conformidade: Gestão de privacidade aplicação para ajudar a proteger seus clientes, funcionários e fornecedores com soluções integradas de gestão de risco e conformidade de privacidade de dados e conceitos de privacidade por design.

. Gestão de privacidade O aplicativo ajuda você a gerenciar várias regulamentações de privacidade, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) e a Lei de Privacidade Australiana. Também ajuda a gerenciar estruturas como o National Institute of Standards and Technology (NIST), a ISO 27001 e assim por diante. . Gestão de privacidade a solução permite que você implemente políticas de privacidade e confirmações para lidar com os dados pessoais de clientes e funcionários.

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como gerentes de privacidade, usuários de privacidade e administradores de privacidade usam o. Gestão de privacidade aplicação.	Configure seu Gestão de privacidade aplicação.	Trabalhar na criação de avaliações de privacidade, atividades de processamento e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios	Referência	
		
Destaque os registros de privacidade com painéis e relatórios.	Obtenha detalhes sobre componentes, como tabelas e funções.	

Explorando Gestão de privacidade

. ServiceNow® Gestão de privacidade o aplicativo permite que você gerencie os programas de privacidade da sua empresa. Alguns exemplos de programas de privacidade são programas de conformidade normativa de privacidade, avaliações de impacto de privacidade, gestão de políticas de privacidade e assim por diante.

Todas as organizações coletam dados pessoais de clientes, funcionários e terceiros de alguma forma. Alguns exemplos de dados pessoais são os seguintes:

- Endereço residencial
- Dados de localização
- Número do cartão de identificação
- Dados biométricos

Quando sua organização coleta dados pessoais, os dados são expostos a vários riscos, como usar os dados pessoais para uma finalidade organizacional sem obter o consentimento dos proprietários e os dados vazam inadvertidamente. Esses eventos levam a falha de conformidade. A falha em gerenciar as leis de privacidade de dados pode resultar em multas pesadas e perda da confiança do cliente e do funcionário. Essa falha em proteger os dados também pode afetar a reputação da marca.

. Gestão de privacidade O aplicativo ajuda você a gerenciar várias regulamentações de privacidade, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) e a Lei de Privacidade Australiana. Também ajuda a gerenciar estruturas como o National Institute of Standards and Technology (NIST), a ISO 27001 e assim por diante. . Gestão de privacidade a solução permite que você implemente políticas de privacidade e confirmações para lidar com os dados pessoais de clientes e funcionários.

A seguir estão os principais recursos para ajudá-lo a gerenciar os programas de privacidade da sua organização com eficácia:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criação de um inventário de processos de negócios críticos, aplicações e fornecedores para avaliações de privacidade.
- Configuração do conteúdo da biblioteca de privacidade, como documentos de autoridade, citações, objetivos de controle, declarações de risco e políticas.
- Gerenciar avaliações de impacto na privacidade.
- Gerenciar avaliações de risco à privacidade.
- Descobrir atividades de processamento que processam informações pessoais.
- Gerenciar atividades de processamento para rastrear sua postura de risco e conformidade com monitoramento contínuo e recursos de gestão de problemas.
- Entender e analisar a postura geral de privacidade da sua organização com vários painéis e relatórios.

. Gestão de privacidade a aplicação está disponível no Privacy Workspace. Este espaço exibe a Página inicial, a página Tarefas, a página Visão geral de problemas e a exibição de lista. E dentro dessas páginas e listas são específicos somente para Gestão de privacidade aplicação. Isso significa que, por exemplo, se você exibir citações e documentos de autoridade, eles serão específicos para Gestão de privacidade.

. Gestão de privacidade A solução está disponível como um complemento no pacote de Gestão integrada de riscos (IRM).

Atividades de processamento

Uma atividade de processamento é um registro que processa dados pessoais. Exemplos desses registros podem ser um processo de negócios ou uma aplicação de negócios de uma organização que tenha informações pessoais. As atividades de processamento permitem que as equipes de gestão de privacidade entendam como as informações pessoais estão sendo processadas ou usadas.

Para gerenciar os programas de privacidade, use qualquer processo de negócios ou aplicação de negócios que esteja disponível como inventário ou registros no Configuration Management Database (CMDB) para criar um registro de atividade de processamento. Cada processo de negócios ou uma aplicação é uma atividade de processamento separada. Depois que as equipes de privacidade entenderem como os dados pessoais estão sendo usados, elas podem trabalhar com os proprietários da atividade de processamento e ajudá-los a estar em conformidade com as regulamentações de privacidade necessárias.

Uma atividade de processamento armazena os seguintes tipos de informações:

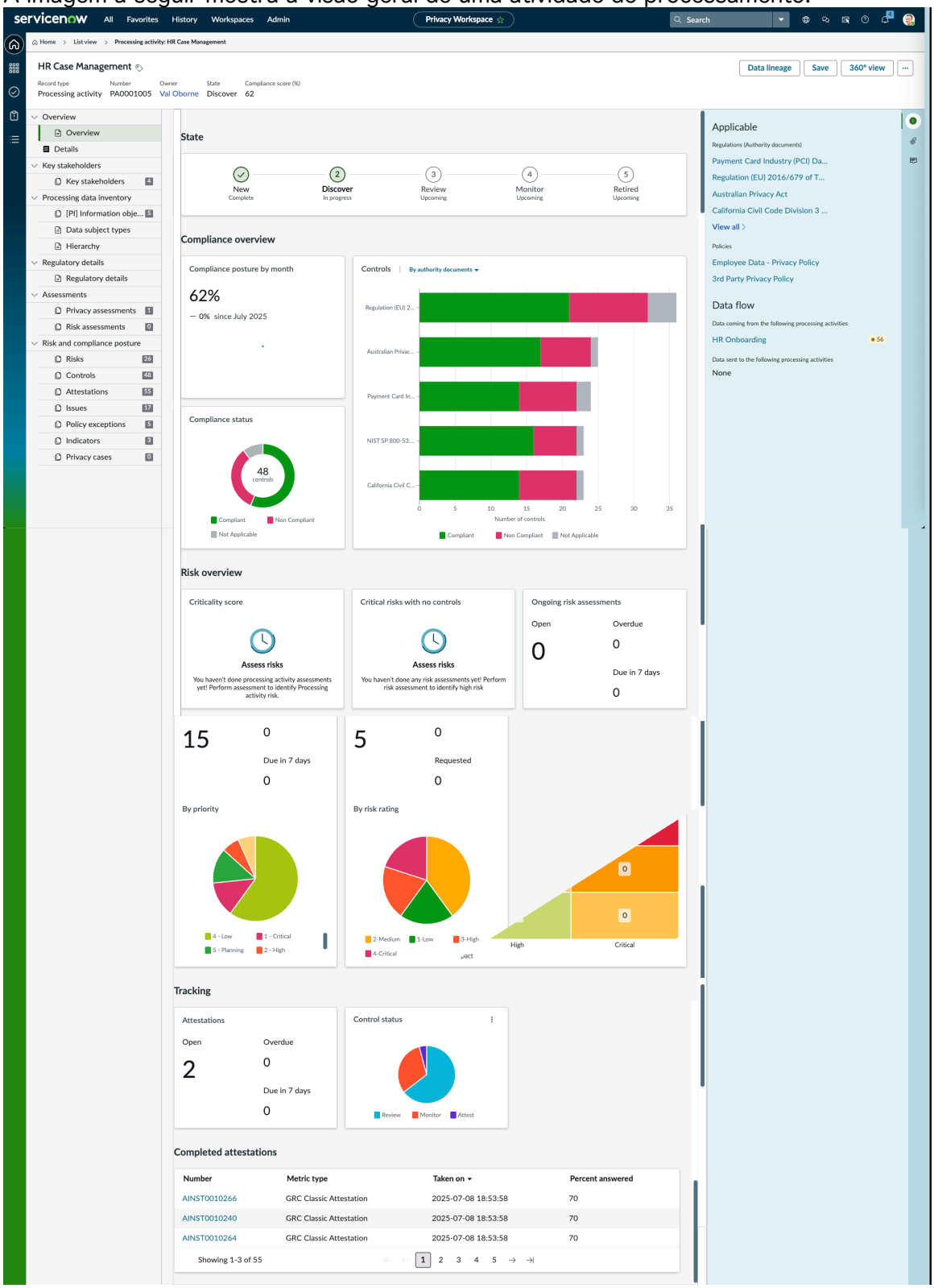
- Nome e informações de contato do controlador de dados e do processador de dados.
- Detalhes regulatórios, como confidencialidade de dados, escala de processamento de dados e assim por diante.
- A finalidade para a qual uma atividade de processamento é o processamento de dados pessoais. Por exemplo, base jurídica, obrigações jurídicas e assim por diante.
- Categorias de titulares de dados e categorias de dados pessoais em processamento. Exemplos de titulares de dados são clientes ou funcionários.
- Destinatários com quem os dados pessoais são compartilhados. Por exemplo, fornecedores ou terceiros e sistemas internos.
- Terceiros em outros países e organizações internacionais que recebem os dados pessoais☒ .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Regulamentos de privacidade, políticas, riscos, controles e problemas relacionados a cada atividade de processamento.
- Principais partes interessadas da atividade de processamento, como os proprietários da entidade e outros envolvidos na atividade de processamento.

A imagem a seguir mostra a visão geral de uma atividade de processamento:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As políticas e controles que aparecem no **Visão geral** a página da atividade de processamento é específica para Gestão de privacidade.

Hierarquia da atividade de processamento

Cada atividade de processamento envolve vários objetos de informação classificados como informações pessoais. Esses objetos trocam dados com várias outras entidades, tornando essencial estabelecer uma linhagem ou hierarquia de dados que rastreie onde os dados pessoais são compartilhados. Esse entendimento ajuda a mitigar os riscos relacionados à privacidade.

Métodos para criar linhagem de dados

Você pode criar uma linhagem de dados das seguintes maneiras:

- Na guia Hierarquia de uma atividade de processamento.
- No botão Linhagem de dados em uma atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Crie uma linhagem de dados para uma atividade de processamento.

Importância da linhagem de dados

Para entender por que a linhagem de dados é importante, considere o exemplo a seguir de gestão de dados em uma organização de Recursos Humanos. Qualquer organização de RH contém informações como as seguintes.

- Registros do funcionário: Incluem detalhes pessoais, como nomes, endereços, números de telefone e endereços de e-mail.
- Registros de candidatos a entrevistas em potencial: Contém os nomes dos candidatos, datas e horas das entrevistas.

As entidades envolvidas neste exemplo podem ser:

- Departamentos internos, como aquisição de talentos, recrutadores, equipes de gestão de pessoas.
- Ferramentas e aplicações externas para rastrear folgas, benefícios e assim por diante.

Quando um novo candidato se registra, suas informações pessoais são inseridas no banco de dados da organização de RH. Essas informações são compartilhadas com a equipe administrativa para agendamento de compromissos. A linhagem de dados ajuda a rastrear o fluxo e a transformação de dados por meio de vários processos. Este exemplo pode ser um fluxo de trabalho:

1. Registro do candidato:
   - Uma pessoa se registra no portal de carreiras e envia seu currículo.
   - Os detalhes do candidato, como nome, e-mail e número de telefone, são inseridos no sistema de acompanhamento de candidatos (ATS).
2. Agendamento de uma entrevista:
   - A equipe de Aquisição de talentos seleciona o candidato para uma entrevista e insere a data e a hora da entrevista na aplicação de calendário.
   - A aplicação de calendário envia um e-mail para o candidato com os detalhes da entrevista.
3. Condução da entrevista:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os recrutadores acessam o perfil do candidato no ATS, revisam o currículo e conduzem a entrevista.
- Após a entrevista, eles adicionam o feedback ao perfil de ATS do candidato.

4. Processo de contratação:
   - O candidato é selecionado para o cargo.
   - Os detalhes do candidato são transferidos do ATS para o banco de dados de RH e informações adicionais são coletadas e atualizadas.
   - O banco de dados de RH usa outros aplicativos externos para criar o perfil do funcionário do candidato, incluindo registros de folga e informações de benefícios.

Ao estabelecer uma linhagem de dados, a organização de RH pode rastrear onde cada parte dos dados pessoais se originam, como são processados e onde são compartilhados. Entender o fluxo de dados ajuda a identificar possíveis riscos à privacidade, como acesso não autorizado ou violações de dados em qualquer ponto em que os dados são compartilhados. Ao estabelecer a linhagem de dados dessa forma, a organização de RH pode garantir que está ciente de todos os pontos em que os dados pessoais são trocados. Esse entendimento os ajuda a implementar proteções apropriadas para mitigar os riscos relacionados à privacidade.

Informações exibidas na página de linhagem de dados

Depois de estabelecer o relacionamento do fluxo de dados, a página de linhagem de dados exibe as seguintes informações principais no painel lateral direito.

- Descrição da atividade de processamento junto com seu responsável e o tipo.
- Pontuação de criticalidade da atividade de processamento se a pontuação for Alta.
- Classificação de risco da atividade de processamento se a pontuação for Alta e Crítica.
- Pontuação de conformidade da atividade de processamento.
- Número de ocorrências em aberto.
- Número de problemas críticos em aberto.
- Avaliações contínuas.

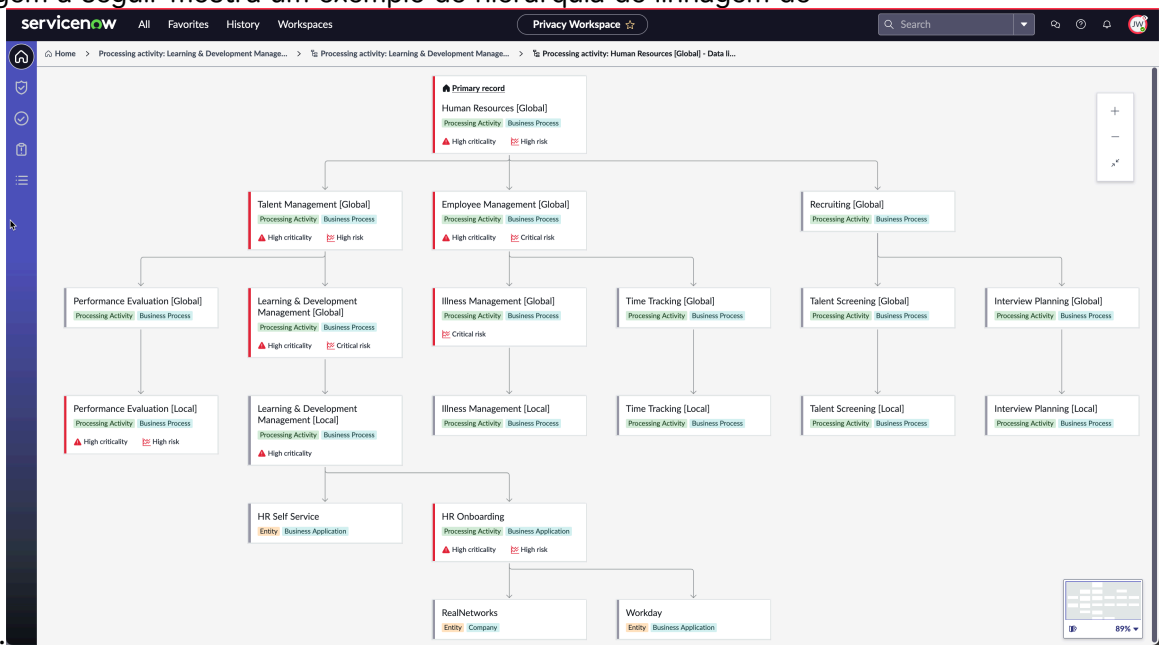
Se um registro do CMDB selecionado já tiver uma atividade de processamento vinculada a ele, essas informações também serão exibidas durante a criação da hierarquia. Um interruptor de alternância **Exibir acúmulo** é fornecido para exibir o acúmulo de objetos de informações pessoais. Se esta opção estiver ativada, os objetos de informações pessoais associados ao ativo selecionado e seus destinos associados serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de linhagem de dados

A imagem a seguir mostra um exemplo de hierarquia de linhagem de dados.



Tópicos relacionados

Crie uma linhagem de dados para uma atividade de processamento

Avaliações clássicas de privacidade

As avaliações de privacidade são usadas para coletar informações dos proprietários de negócios. Essas informações ajudam as equipes de privacidade a entender como as informações pessoais (PI) estão sendo usadas ou armazenadas em uma atividade de processamento.

Usando o recurso de avaliação de privacidade, você pode configurar vários tipos de avaliações e enviar essas avaliações para os responsáveis pelo processo de negócios ou pela aplicação de negócios para coletar suas respostas. Alguns exemplos de avaliações que você pode configurar são os seguintes:

- Avaliações iniciais da triagem de privacidade
- Avaliações de impacto na privacidade (PIA)
- Avaliações de prontidão de privacidade

Quando uma avaliação de privacidade é iniciada, os proprietários da empresa respondem às perguntas nas avaliações. Suas respostas criam automaticamente atividades de processamento no sistema. Os controles e objetos de informação necessários são mapeados automaticamente para as atividades de processamento.

O recurso de avaliação de privacidade fornece várias opções de configuração, como:

- Configurar vários tipos de perguntas usando uma interface de usuário simples.
- Configurar a criação de atividades de processamento usando as respostas das avaliações.
- Mapeando controles para respostas de pergunta para determinar as respostas que mapearão automaticamente os controles para as atividades de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar [PI] Objetos de informação para respostas para mapear automaticamente os objetos de informação para uma atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade.
- Mapear respostas de pergunta para campos de atividade de processamento para preencher automaticamente os dados necessários na atividade de processamento.

Avaliações inteligentes em Gestão de privacidade

A nova e aprimorada experiência de avaliação em Gestão de privacidade usa o. Mecanismo de avaliação inteligente Aplicação (SAE). O mecanismo de avaliação permite que você execute a triagem de privacidade e avaliações de impacto na privacidade para coletar as informações necessárias para as equipes de privacidade.

Em Gestão de privacidade, as avaliações desempenham um papel importante. Existem dois tipos de avaliações.

- Avaliação de triagem de privacidade: Uma avaliação de triagem de privacidade é uma avaliação preliminar usada para determinar se uma atividade de processamento envolve dados pessoais e se pode representar riscos à privacidade. É uma revisão de alto nível realizada para identificar se uma revisão de privacidade mais detalhada, como uma avaliação de impacto na privacidade (PIA), é necessária. Por exemplo, quando uma nova aplicação ou processo de negócios é criado, as equipes de privacidade devem entender se a aplicação ou o processo de negócios processa dados pessoais ou não. Para determinar isso, as avaliações de triagem são enviadas para a aplicação de negócios ou responsáveis pelo processo de negócios. Depois que a avaliação é aprovada pelo gerente de privacidade, uma atividade de processamento é criada.
- Avaliação de impacto na privacidade: Depois que uma avaliação de triagem é realizada, com base nas respostas, uma avaliação de impacto na privacidade pode ser gerada. Uma avaliação de impacto na privacidade é uma avaliação abrangente de como uma aplicação de negócios, sistema ou processo afeta a privacidade de dados pessoais. Ele avalia os riscos de privacidade associados às atividades de processamento e identifica medidas para mitigar esses riscos. Cada vez que uma avaliação de impacto na privacidade é realizada, os riscos são revisados para determinar se a pontuação de risco foi alterada. Isso ajuda as equipes de privacidade a permanecer vigilantes e lidar com os riscos conforme necessário.

Para executar essas avaliações, você pode usar Mecanismo de avaliação inteligente aplicação. Esta aplicação oferece vários benefícios, como configuração de modelos, fluxos de trabalho, orientação para perguntas e revisão de resultados de avaliação com informações acionáveis. Para obter mais informações sobre Mecanismo de avaliação inteligente aplicação, consulte Explorando Mecanismo de avaliação inteligente.

Nota: Para usar Mecanismo de avaliação inteligente, você deve habilitar `sn_privacy.enable_smart_assessment`propriedade localizada nas propriedades do sistema.

Benefícios de usar a nova experiência de avaliação

A nova experiência de avaliação oferece os seguintes benefícios.

- Capture todas as informações necessárias durante a avaliação, eliminando a necessidade de adicionar manualmente detalhes à atividade de processamento.
- Capture a hierarquia ou o fluxo de dados e especifique de onde os dados vêm e para onde vão os dados.
- Coletar a base jurídica de coleta e processamento de dados.
- Crie várias seções para agrupamento lógico de perguntas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Migrar avaliações de sistemas mais antigos.
- Forneça orientação em linha para perguntas.
- Reatribua a avaliação ao respondente correto.
- Crie modelos altamente configuráveis.

Tipos de modelos de avaliação

Para executar a triagem e as avaliações de impacto, você precisa de modelos de avaliação. Enquanto os modelos de avaliação são baseados em Mecanismo de avaliação inteligente, há algumas configurações adicionais fornecidas para os usuários do Gestão de privacidade. Começando com Zurich versão, dois modelos de avaliação, **Avaliação de triagem de privacidade [V4]** e. **Avaliação de impacto na privacidade [V4]** são fornecidos para executar avaliações inteligentes. **Avaliação de triagem de privacidade [V3]** e. **Avaliação de impacto na privacidade [V3]** modelos também estão disponíveis. Algumas diferenças importantes entre esses modelos e as configurações adicionais são explicadas a seguir.

Avaliação de triagem de privacidade

Começando com Zurich Um novo modelo para avaliação de triagem de privacidade (Avaliação de triagem de privacidade [V4]) está disponível.

Para um modelo de avaliação de triagem, há três seções:

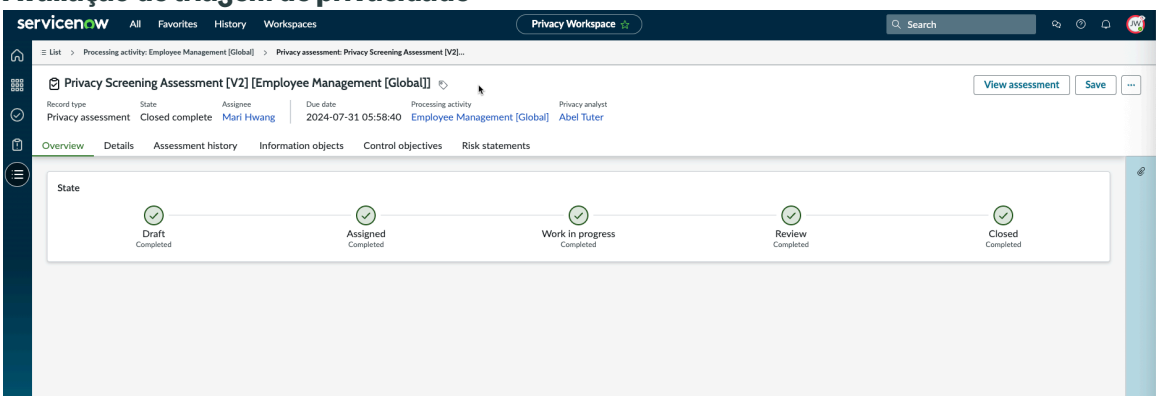
- **Geral** : Nesta seção, você especifica a categoria do modelo de avaliação como **Categoria de privacidade** e também especificar as metas de avaliação. Para uma avaliação de triagem, os destinos de avaliação são entidades e tarefas de privacidade.
- **Perguntas** : Esta seção contém perguntas para os respondentes da avaliação. Esta seção também contém elementos de dados que são unidades únicas de informações que representam um atributo ou característica específica sobre um titular de dados ou entidade. Exemplos de elementos de dados são nome, endereço de e-mail, data de nascimento e assim por diante. Nesta seção, você também encontrará uma seção intitulada **Fatores de criticidade** e essas perguntas são usadas para calcular a pontuação de criticidade.
- **Automações** : Nesta seção, você pode definir as regras que permitem a criação automática de atividades de processamento com base nas respostas às perguntas. Esta seção usa Flow Designer. Essas automações são mapeadas para suas perguntas relevantes. A automação simplifica vários processos, incluindo a aplicação de declarações de risco e objetivos de controle com base nas respostas do usuário. Quando os usuários selecionam respostas específicas durante uma avaliação, o sistema aplica automaticamente os riscos e controles apropriados aos registros relevantes. Por exemplo, considere uma política organizacional que declare que os dados pessoais só podem ser transferidos para fora da UE com consentimento explícito. Durante uma avaliação, se um usuário indicar que os dados estão sendo transferidos para fora da UE, o sistema aplicará automaticamente o Risco de transferência de dados à atividade de processamento: Atribua consentimento explícito como um controle para mitigar o risco identificado. Essa automação garante consistência, economiza tempo e reduz a probabilidade de erro humano na gestão de riscos e controles.

Para obter informações detalhadas sobre como configurar um modelo de avaliação de triagem, consulte Configurar modelos de avaliação inteligente para avaliações de triagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de triagem de privacidade

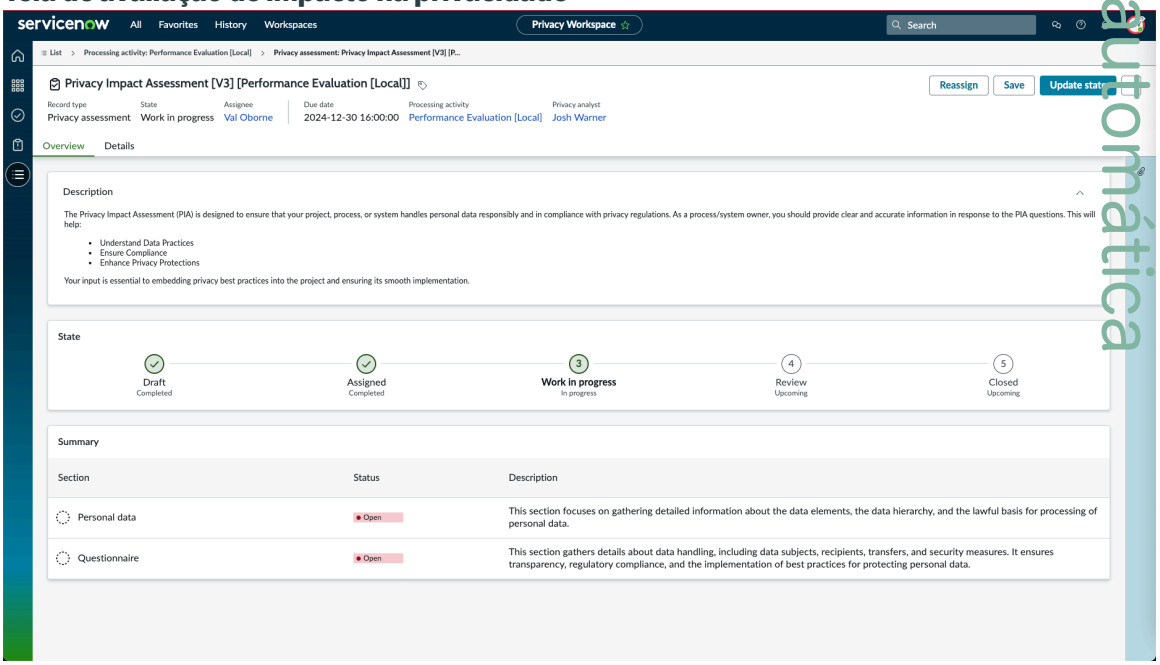


Avaliação de impacto de privacidade

Começando com Zurich Um novo modelo para avaliação de impacto na privacidade (Avaliação de impacto na privacidade [V4]) está disponível.

Para um modelo de avaliação de impacto na privacidade, como o modelo de avaliação de triagem, você tem **Visão geral** e. **Detalhes** e, por padrão, o **Automações** a seção está presente, ela não contém automações predefinidas. Se precisar, você pode adicionar automações. Para um modelo de avaliação de impacto, além do questionário, você pode adicionar os elementos de dados pessoais. Para obter informações detalhadas sobre como configurar um modelo de avaliação de impacto, consulte Configure modelos de avaliação inteligente para avaliações de impacto.

Tela de avaliação de impacto na privacidade



Nota: Somente modelos publicados estão disponíveis para avaliações.

Revisão de uma avaliação

Quando os analistas de privacidade recebem uma avaliação, eles revisam a avaliação. Durante a revisão, eles podem solicitar uma revisão da avaliação ou aprová-la diretamente. . **Revisão** estado, os gerentes de privacidade podem exibir os seguintes itens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Objetos de informação** : A guia objetos de informação exibe os objetos de informação identificados como parte da avaliação de triagem.
- **Hierarquia** : A hierarquia de onde os dados vêm e para onde vão.
- **Resultados** : A guia Resultados exibe a declaração de risco e os objetivos de controle associados à avaliação.

Tópicos relacionados

Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação

Avaliações de risco em Gestão de privacidade

Você pode executar avaliações de risco em suas atividades de processamento para determinar suas pontuações de risco e descobrir a postura de risco à privacidade da sua organização.

Para entender a postura de risco, as avaliações a seguir são realizadas.

Avaliações de criticidade

Uma avaliação de criticidade usa a avaliação de risco para determinar o nível de risco inicial de uma atividade de processamento. Usando a pontuação de criticalidade resultante, a equipe de privacidade pode priorizar ou despriorizar a atividade de acordo. Um exemplo de um fator de criticidade pode ser que as perguntas de avaliação ajudam a identificar se os dados pessoais estão sendo processados de forma a influenciar as principais decisões ou permitir uma tomada de decisão autônoma impactante.

As avaliações de criticidade podem ser realizadas usando um dos dois métodos a seguir.

Avaliação de criticalidade manual

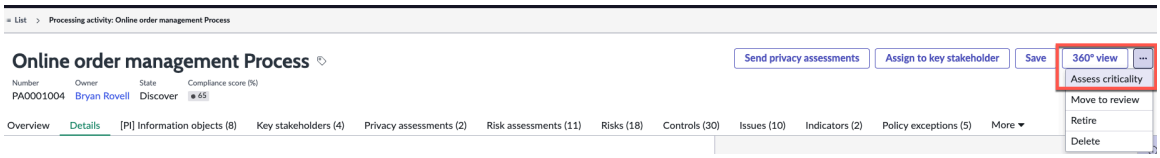
Usando o método manual, como um gerente de privacidade inicia a avaliação de criticidade a partir de uma atividade de processamento. Se você já estiver trabalhando em uma atividade de processamento e quiser avaliar sua criticidade, poderá acionar manualmente esta avaliação usando **Avalie a criticidade** ação na interface do usuário. Quando você aciona a avaliação de criticalidade, o sistema calcula automaticamente a pontuação de criticalidade com base nas informações já disponíveis nos campos do formulário de atividade de processamento. Na guia Detalhes regulatórios de uma atividade de processamento, você pode fornecer os detalhes relacionados ao risco. Depois de inserir essas informações, acionar a avaliação de criticidade usa esses valores para calcular a pontuação de risco. O sistema pode calcular a pontuação de criticalidade várias vezes se acionado manualmente. Cada vez, ele usa os dados mais recentes inseridos nos campos de atividade de processamento e detalhes regulatórios.

Avaliação de criticidade automatizada

Usando o método automatizado, o gerenciador de privacidade usa o. **Fatores de criticidade automatizados** RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) fornecida por padrão para calcular a pontuação de criticidade de uma atividade de processamento. Os gerentes de privacidade devem publicar esta RAM antes que ela possa ser usada. Por padrão, a RAM é fornecida no **Rascunho** estado. Quando um usuário executa uma avaliação de triagem, ele é solicitado a responder a várias perguntas, incluindo aquelas relacionadas à criticidade e à avaliação de risco. Se o usuário fornecer respostas a essas perguntas relacionadas à criticalidade durante a avaliação de triagem, o sistema calculará automaticamente a pontuação de risco de criticalidade. A pontuação calculada é exibida na página Visão geral quando o usuário prossegue para a atividade de processamento. Como apenas dois RAMs são compatíveis por vez, eles devem desativar qualquer outro fator de criticalidade existente na RAM. É crucial observar que, quando uma RAM de fatores de criticidade existente é desativada, todas as avaliações de risco em andamento associadas a essa RAM são canceladas.

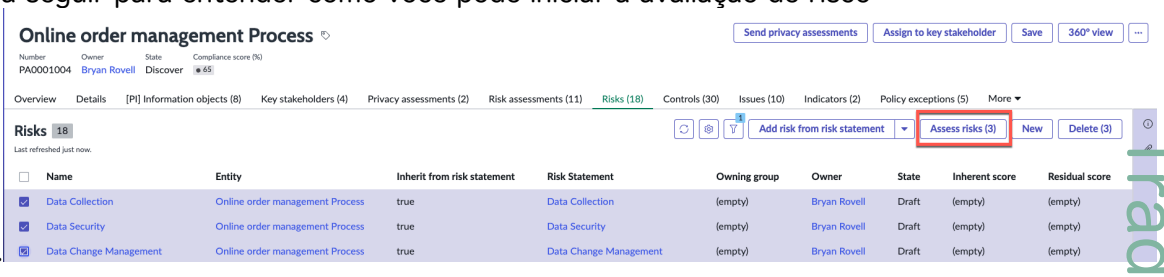
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Avaliações de risco à privacidade

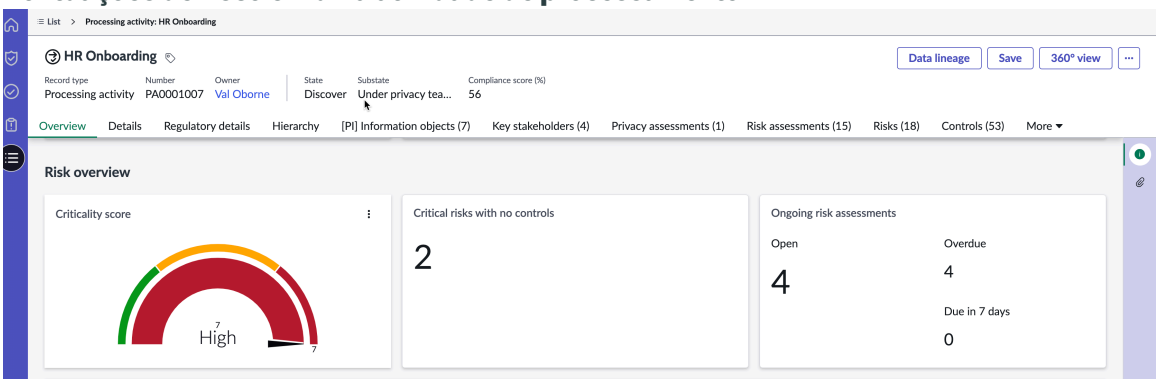
As avaliações de risco de privacidade são avaliações detalhadas que são realizadas se a pontuação de criticidade for alta. Avalie cada risco associado à atividade de processamento e conheça a pontuação de risco agregada na atividade de processamento. Depois de avaliar os riscos de privacidade, você pode exibir a postura de risco de privacidade no mapa térmico de risco na seção de visão geral. Os mapas térmicos fornecem informações detalhadas sobre seus riscos inerentes e residuais. Consulte a imagem a seguir para entender como você pode iniciar a avaliação de risco detalhada.



Pontuações do mapa térmico de risco

Os resultados das avaliações de risco e os mapas térmicos de risco aparecem na página inicial da atividade de processamento, conforme mostrado na imagem a seguir.

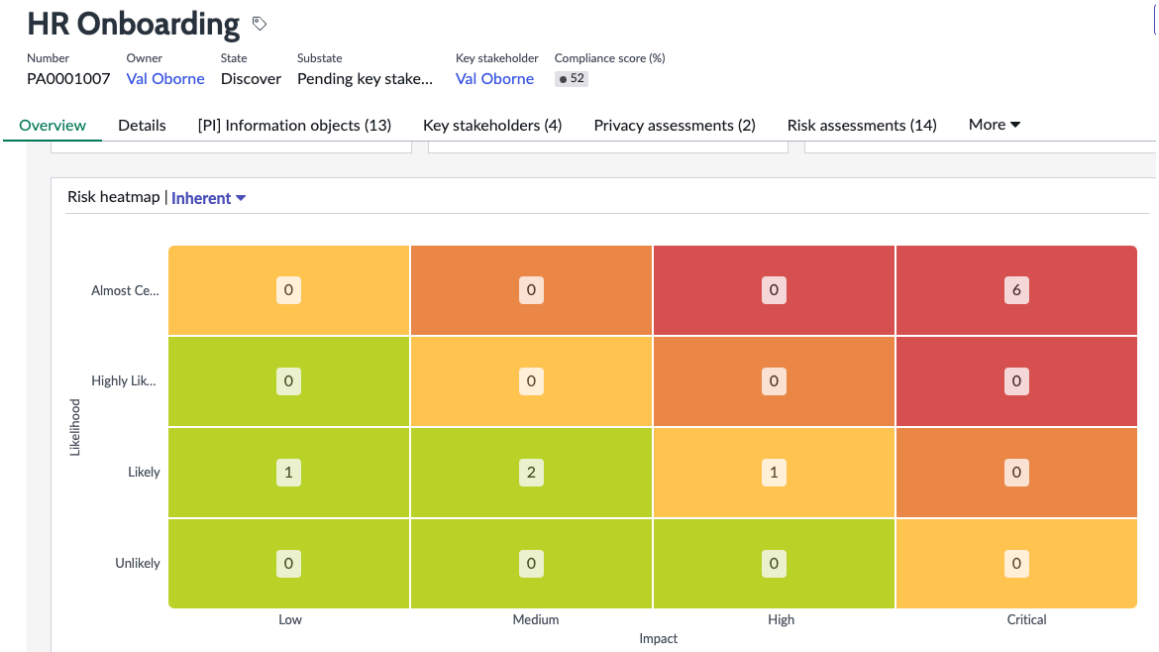
Pontuações de risco em uma atividade de processamento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa térmico de risco na atividade de processamento



Para entender os detalhes sobre como executar as avaliações de risco, consulte Configurações de avaliação de privacidade.

RAM (Risk Assessment Methodology)

A metodologia de avaliação de riscos (RAM) fornece uma abordagem sistemática e repetível para identificar, avaliar e mitigar os riscos de privacidade associados às atividades de processamento de dados.

A RAM é fundamental para estabelecer responsabilidade nas práticas de manipulação de dados e oferece suporte à conformidade regulatória, incorporando a gestão de riscos às operações diárias. Ele ajuda as equipes de privacidade e conformidade a avaliar os riscos de processamento de dados, identificar a exposição em sistemas e implementar estratégias oportunas para reduzir esses riscos. Como as organizações operam em um ambiente regulatório cada vez mais complexo, a metodologia confirma que os riscos são avaliados de forma consistente e documentados de forma transparente.

Para obter informações sobre como configurar seus próprios RAMs, consulte Crie uma metodologia de avaliação de risco.

Metodologias de avaliação de risco de base

. Gestão de privacidade A aplicação fornece os seguintes RAMs no estado Rascunho:

- Fatores de criticidade automatizados
- Avaliação de criticidade
- Avaliação de risco de privacidade

Nota: Começando com Zurich Versão, você pode publicar até três metodologias de avaliação de risco.

Configurações de avaliação de privacidade

Para executar uma atividade de processamento de criticidade e avaliação de risco de privacidade, duas metodologias de avaliação de risco (RAMs) são fornecidas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A RAM é uma configuração ou um registro no mecanismo de avaliação de risco. É uma parte do Risco avançado aplicação. A RAM é usada para avaliar os riscos ou objetos em sua organização. RAM configurada é um objeto com tipos de avaliação associados que têm fatores associados. Isso permite que uma organização tenha metodologias diferentes para avaliar o risco. Para entender mais sobre os fatores ou perguntas usados nas avaliações, consulte Fatores na Avaliação avançada de riscos.

Os registros RAM específicos da privacidade têm **Domínio** campo definido como **Privacidade** . Como administrador de privacidade, você pode fazer uma cópia dos RAMs padrão e modificá-los. Para entender mais sobre as configurações de RAM, consulte Configure uma metodologia de avaliação de risco. Para entender como você pode fazer uma cópia de uma RAM, consulte e. Copie uma metodologia de avaliação de risco.

Nota: Como somente dois RAMs são permitidos para uso por vez, você deve desativar a RAM de criticidade antiga e publicar a nova RAM para utilizar a automação de criticidade.

É importante considerar os seguintes pontos ao realizar avaliações de risco.

- Em **Privacidade** Domínio, você só pode modificar uma RAM. A criação de uma RAM não é permitida.
- São permitidos apenas dois RAMs ativos. Se você precisar copiar ou modificar mais de dois RAMs, deverá descontinuar um.
- A RAM pode ser configurada e sua ordem pode ser modificada de acordo com seus requisitos.
- Usuários com as seguintes funções podem executar avaliações de criticidade relacionadas à privacidade e de risco de privacidade detalhadas.
  - Usuário empresarial de privacidade (sn_privacy.business_user)
  - Analista de privacidade responsável pela atividade de processamento
  - Respondente da avaliação de privacidade (sn_privacy.assessment_responder)
  - Gerenciador de privacidade (sn_privacy.manager)

Objetos de informação em Gestão de privacidade

O objetivo de um objeto de informação é descrever logicamente o tipo de dados trocados entre uma aplicação e um banco de dados.

Para determinar quais objetos de informação processam dados pessoais, você pode classificar os objetos de informação como **Informações pessoais** . Para obter mais detalhes sobre como classificar um objeto de informação, consulte Classifique objetos de informação como informações pessoais.

Depois que os objetos de informação são criados, eles são mapeados para aplicações de negócios ou processos de negócios. Esta atividade ajuda as equipes de gestão de privacidade a descobrir os objetos de informação que processam dados pessoais. Alguns exemplos de objetos de informação [PI] em Gestão de privacidade:

- Endereços de e-mail
- Números de conta bancária
- Detalhes educacionais
- Endereço de e-mail pessoal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de categorias de objeto de informação

As categorias de objeto de informação fornecem uma maneira sistemática de classificar objetos de informação, facilitando o alinhamento com os requisitos regulatórios. Por exemplo, os reguladores geralmente agrupam atributos como varreduras de íris e impressões digitais na categoria de dados biométricos. Da mesma forma, endereços de e-mail e números de telefone são comumente categorizados como informações de contato. Embora os reguladores se concentrem nessas classificações amplas, os usuários de negócios normalmente se referem aos elementos de dados individuais em vez de à categoria abrangente. Nesses cenários, as categorias de objeto de informação servem como uma estrutura para organizar e classificar esses elementos de dados em suas respectivas categorias mais amplas.

Além disso, se os reguladores identificarem um novo elemento de dados para uma determinada categoria, o administrador de privacidade simplesmente precisará adicionar o elemento de dados à categoria de dados e todas as avaliações serão atualizadas. Essa capacidade ajuda a economizar tempo e você não precisa adicionar manualmente os novos objetos de informação às avaliações. Para obter informações sobre como configurar categorias de objeto de informação, consulte Configure categorias de objeto de informação.

Você pode criar objetos de informação manualmente. Consulte Crie um objeto de informação.

Privacy Workspace para o gerenciador de privacidade

O painel Gestão de privacidade fornece uma interface centralizada para monitorar e gerenciar atividades de processamento de dados relacionadas à privacidade na organização.

O painel visual fornece informações sobre as atividades de processamento em andamento. Os gerentes de privacidade e os responsáveis de conformidade podem identificar possíveis riscos de conformidade. As iniciativas de privacidade de dados podem ser gerenciadas de forma mais eficaz.

O gerente de privacidade desenvolve e mantém políticas e regulamentações da empresa. Um gerenciador de privacidade tem a função sn_privacy.manager. Os gerentes de privacidade fazem o seguinte:

- Gerencie e monitore o risco geral de privacidade no nível da organização e a postura de conformidade. A postura de risco e conformidade representa o status geral de risco e conformidade de uma organização. Abrange processos de negócios, aplicações de negócios e áreas relacionadas. A avaliação é baseada nas pontuações de risco e no status de conformidade dos controles. A avaliação inclui controles em conformidade e fora de conformidade em várias regulamentações.
- Desenvolver e implementar regulamentos de privacidade, documentos de autoridade, políticas e declarações de risco de privacidade.
- Revise as políticas e os requisitos regulatórios de privacidade.
- Projetar e monitorar riscos e controles para lidar com violações de regulamentos de privacidade e políticas internas.
- Planejar programas de privacidade e entidades de escopo.
- Crie modelos de avaliação de impacto na privacidade.
- Execute avaliações de risco à privacidade para entender a criticidade das atividades de processamento.
- Monitorar continuamente a eficácia do controle e sugerir melhorias eficazes.

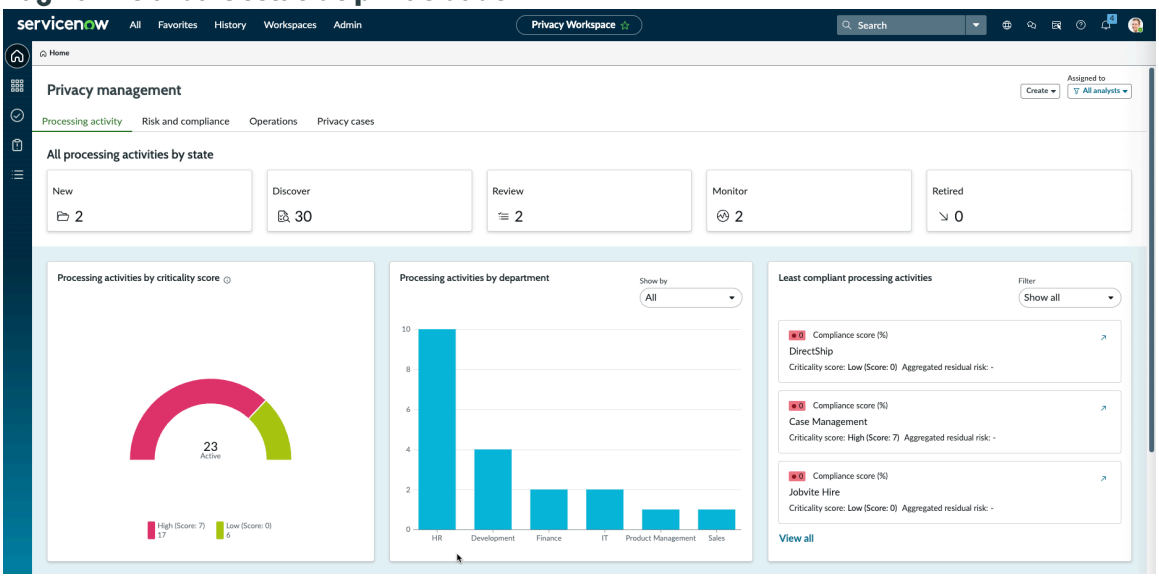
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Supervisionar a equipe de conformidade de privacidade.
- Relate a postura de conformidade à gestão e ao conselho de administração.

A imagem a seguir mostra a página inicial do gerenciador de privacidade.

Página inicial da Gestão de privacidade



Guia Atividade de processamento

A guia Atividade de processamento no painel Gestão de privacidade fornece uma visão geral abrangente e em tempo real de todas as atividades de processamento de dados em toda a organização.

A guia Atividade de processamento no painel Gestão de privacidade oferece suporte a equipes de privacidade, agentes de conformidade e profissionais de proteção de dados. Este painel consolida as principais métricas e visualizações para rastrear o status, a criticidade, os níveis de conformidade e a categorização das atividades de processamento.

Ao oferecer informações intuitivas por meio de gráficos, gráficos e filtros, o painel permite o gerenciamento proativo das obrigações de privacidade de dados e facilita a tomada de decisões informadas de acordo com os requisitos regulatórios. Você pode usar filtros e listas suspensas nos widgets para personalizar as exibições com base em suas preferências.

Este painel exibe os seguintes widgets.

Atividades de processamento por estado

Esta seção exibe um resumo das atividades de processamento categorizadas por seus estados de fluxo de trabalho atuais: Novo, Descobrir, Revisar, Monitorar e Descontinuar. Cada bloco de estado fornece uma visão geral rápida do volume e permite a navegação direta para listas de atividades filtradas.

Atividades de processamento por pontuação de criticidade

O gráfico de medidores exibe o número total de atividades de processamento ativas segmentadas por pontuação de criticalidade: Alta e Baixa. Este gráfico permite que as partes interessadas priorizem os esforços com base nos níveis de classificação de risco regulatório.

Se qualquer fator de criticalidade em Detalhes regulatórios estiver marcado como Sim e a criticalidade for avaliada, a pontuação de criticalidade da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atividade de processamento será definida como Alta. Se todos os fatores forem respondidos como Não, a pontuação será Baixa. A pontuação é determinada usando os fatores de criticidade automatizados RAM e pode ser configurada de acordo com os requisitos.

Atividades de processamento por departamento

O gráfico de barras exibe um detalhamento das atividades de processamento em diferentes departamentos. Ele permite a responsabilidade departamental e a visibilidade da distribuição da gestão de privacidade. Você também pode filtrar pela pontuação de criticidade para exibir a pontuação de criticidade das atividades de processamento em diferentes departamentos.

Atividades de processamento menos compatíveis

Este widget destaca as atividades com as pontuações de conformidade mais baixas em uma exibição de lista. Cada entrada mostra a pontuação de criticalidade e o risco residual agregado. Com o filtro, os analistas podem se concentrar em atividades de processamento com baixa conformidade e alta pontuação de criticidade ou baixa conformidade e alto risco residual agregado.

Atividades de processamento por tipo de titular de dados

O gráfico de barras ilustra atividades agrupadas por tipos de titular de dados, como funcionários, candidatos, clientes, equipe interna, candidatos a emprego, e assim por diante. Ajuda a avaliar quais categorias de titulares de dados estão mais envolvidas nas atividades de processamento e a tomar as medidas apropriadas para proteger os dados desses titulares de dados. Você pode aplicar um filtro para se concentrar especificamente em titulares de dados vulneráveis.

Atividades de processamento por categoria de objeto de informação

O gráfico de barras apresenta a classificação com base nos tipos de dados processados. A categorização oferece suporte à identificação dos tipos de dados mais envolvidos no processamento. Ele também permite a filtragem por Objeto de informações confidenciais (categoria de IO), ajudando a equipe de privacidade a identificar tipos de dados e implementar medidas apropriadas para proteger os dados.

Atividades de processamento por tipo

O gráfico de pizza descreve o registro subjacente (tipo de entidade) com base no qual a atividade de processamento é criada. Essa categorização ajuda a determinar o escopo das iniciativas de privacidade em funções de negócios e plataformas de tecnologia.

Atividades de processamento por função de processamento de dados

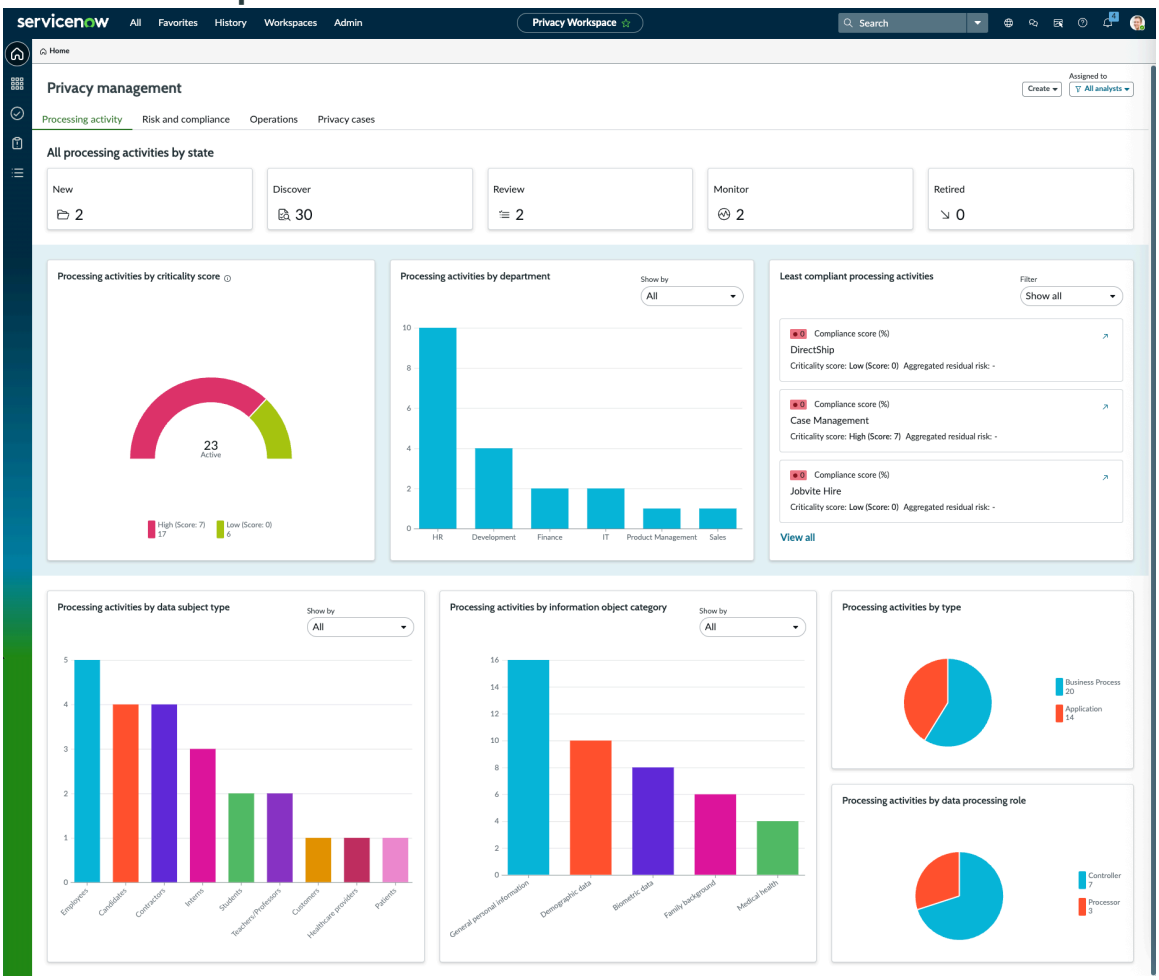
O gráfico de pizza mostra as funções realizadas no processamento de dados, como Controlador e Processador. Clareza sobre o papel desempenhado nas atividades de processamento é vital para atribuir responsabilidades e atender aos requisitos legais.

A imagem a seguir mostra o painel de atividades de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Atividade de processamento



Guia Risco e conformidade

A guia Risco e conformidade no painel de gestão de privacidade fornece uma exibição centralizada da exposição a riscos relacionados à privacidade e do desempenho de conformidade normativa.

A guia Risco e conformidade no painel de gestão de privacidade permite que as organizações monitorem as posturas de risco e conformidade do programa de privacidade na organização. Ele ajuda a avaliar a eficácia dos controles de privacidade atuais na mitigação dos riscos identificados e no suporte à conformidade.

Usando este painel, as equipes podem rastrear a adesão às principais estruturas regulatórias, incluindo o NIST SP 800-53 e o GDPR da UE. O painel apresenta dados por meio de visualizações intuitivas, como mapas térmicos, pontuações de conformidade e resumos de objetivos de controle que precisam de atenção. Esses visuais fornecem informações imediatas sobre exposição a riscos e lacunas de conformidade em toda a organização. As equipes de privacidade podem identificar áreas de alto risco e atribuir prioridade às tarefas de correção com base em dados em tempo real.

O painel também ajuda a confirmar o alinhamento regulatório contínuo à medida que os requisitos evoluem ou novos riscos surgem. Ao consolidar informações de risco e conformidade em uma única exibição, ele oferece suporte à tomada de decisões mais rápida e à melhoria da responsabilidade em todas as funções de privacidade.

A visualização e o layout orientado por dados oferecem suporte à tomada de decisões informadas para equipes de privacidade, confirmando a adesão aos padrões do setor e às obrigações jurídicas. Este painel exibe os seguintes widgets.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de risco

Este gráfico de rosca exibe a distribuição das atividades de processamento em diferentes níveis de risco agregado. Por padrão, a distribuição é baseada nas pontuações de risco residual agregadas. No entanto, você pode aplicar um filtro para exibir a distribuição com base na classificação de risco inerente agregado. Cada atividade é codificada por cores pelo nível de risco associado.

O widget Mapa térmico de risco exibe a visualização de todos os riscos identificados em cada atividade de processamento. Por padrão, o filtro de risco residual é aplicado, mas você pode filtrá-lo com base no nível de risco inerente. O mapa térmico é segmentado e a segmentação muda com base no filtro. As atividades se enquadram na respectiva combinação de eficácia de risco e controle ou impacto e probabilidade. A combinação é baseada no filtro de classificação de risco selecionado.

Visão geral de conformidade

Esta seção resume a postura de conformidade em diferentes estruturas regulatórias, como NIST SP 800-53 e GDPR. Ele também fornece uma exibição consolidada. Você pode filtrar informações de conformidade com documentos de autoridade específicos. Filtrar os dados por políticas mostra a postura de conformidade nas políticas de privacidade; por exemplo, Política de privacidade de dados do funcionário, Política de privacidade de dados do cliente ou Política de privacidade de terceiros. Selecione o documento de autoridade ou a política apropriada no filtro suspenso para exibir a pontuação de conformidade.

Use `sn_privacy.highlighted_policy` e. `sn_privacy.highlighted_authority_document` propriedades para configurar as duas principais políticas e documentos de autoridade que aparecem neste widget.

Objetivos de controle que precisam de atenção

Esta seção destaca objetivos de controle específicos que exigem correção imediata, junto com o número de atividades de processamento afetadas. Cada objetivo de controle é hipervinculado para revisão detalhada.

Gestão de mudanças regulatórias

O widget Visão geral da atividade exibe o status das atividades relacionadas à mudança acionadas por atualizações regulatórias. Cada segmento é representado usando gráficos de rosca com codificação por cores baseada em status.

O widget de avaliação de impacto mostra avaliações de impacto contínuas relacionadas a Avaliações regulatórias. O menu suspenso permite que você mude a categoria de avaliação.

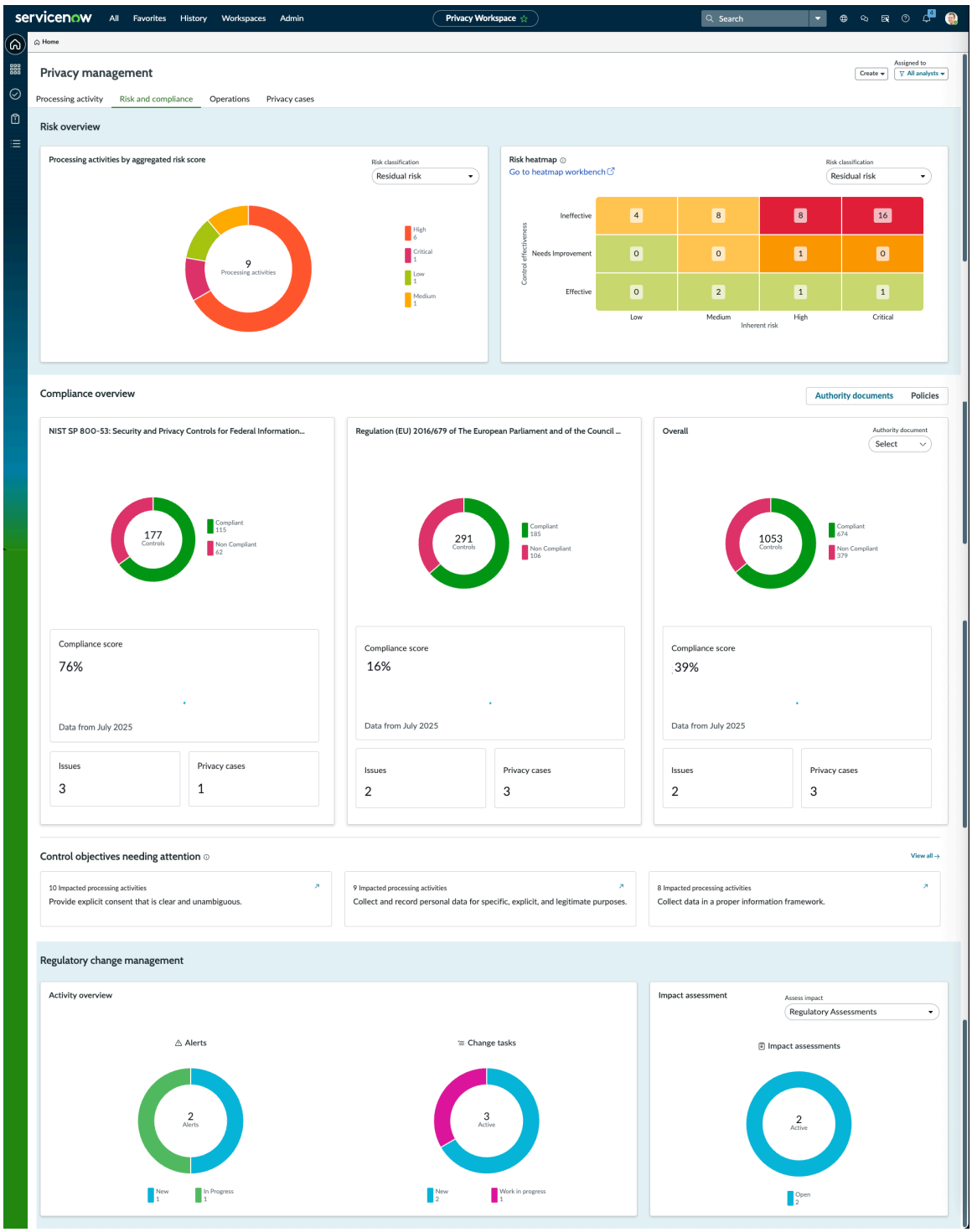
Nota: Esses widgets estão disponíveis somente quando você tem o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação instalada.

A imagem a seguir mostra o painel Risco e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Risco e conformidade



Tradução automática

Guia Operações

A guia Operações no painel de gestão de privacidade oferece visibilidade do desempenho operacional nos principais processos de conformidade de privacidade, dando suporte à gestão proativa e confirmando a adesão aos padrões de risco regulatórios e internos.

A guia Operações no painel de gestão de privacidade fornece uma visão geral centralizada e em tempo real das principais métricas operacionais relacionadas à privacidade. Este painel foi projetado para ajudar analistas, agentes de privacidade e equipe de conformidade. Ele oferece suporte ao monitoramento do andamento e do status de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

várias atividades de garantia de privacidade. Essas atividades incluem avaliações de risco, avaliações de privacidade, problemas, exceções de política e garantia de controle.

O painel Operações ajuda a monitorar o andamento e o status das atividades operacionais. Essas atividades incluem avaliações de risco, avaliações de impacto na privacidade, problemas, exceções de política e garantia de controle. Os dados são exibidos usando gráficos de pizza e rosca intuitivos. Os gráficos são categorizados por status, prioridade e classificação de risco para maior clareza. Essa categorização facilita a identificação de áreas que precisam de atenção. Você pode ver rapidamente tarefas em aberto, atrasadas ou futuras em cada categoria.

Este painel exibe os seguintes widgets.

Avaliações de riscos

Um gráfico de rosca exibe o detalhamento do número total de avaliações de risco em andamento por estados como Novo ou Em andamento. Detalhes adicionais como Aberto, Resolvido, Encerrado, Atrasado ou Vencido em 7 dias também são realçados. Você pode detalhar as avaliações de risco no gráfico.

Avaliações de privacidade

Um gráfico de rosca categoriza as avaliações com base em seus estados de fluxo de trabalho atuais, como Atribuído ou Trabalho em andamento. Detalhes adicionais como Rascunho, Aberto, Atrasado ou Vencido em 7 dias também são realçados. Você pode filtrar avaliações de privacidade pelo modelo de avaliação.

Problemas

Os problemas são categorizados em um gráfico de pizza por níveis de prioridade, como Alto, Médio, Baixo e Crítico. Detalhes adicionais, como em aberto, atrasado e vencido em 7 dias, também são destacados. Você pode detalhar os detalhes do registro no gráfico.

Exceções às políticas

As exceções de política são categorizadas por classificação de risco e apresentadas em um gráfico de pizza, com rótulos como Baixo, Médio, Alto, Crítico, Aberto, vencido e vencido em 7 dias. Você pode detalhar as exceções de política do gráfico.

Garantia de controle

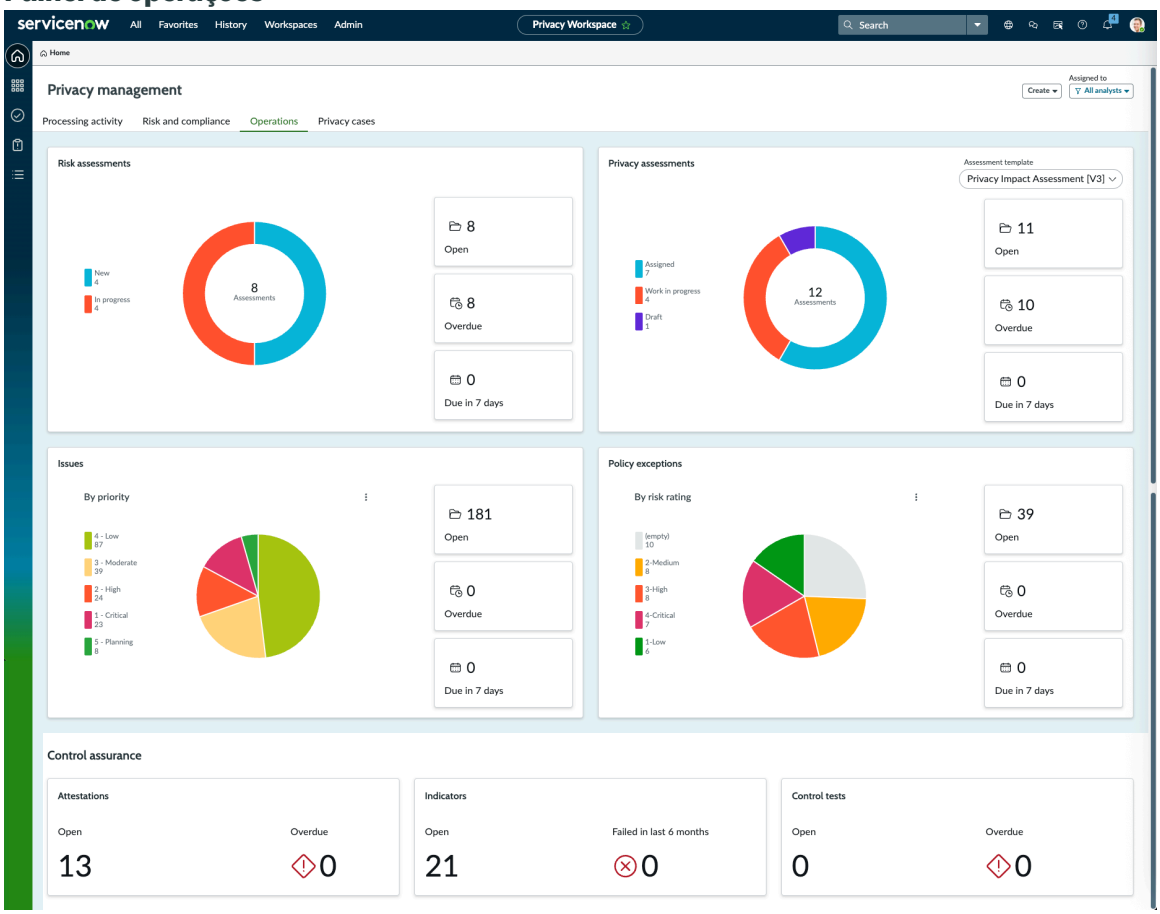
Esta seção fornece um resumo das atividades de garantia de controle da organização, segmentadas em certificações, indicadores e testes de controle.

A imagem a seguir mostra o painel Operações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de operações



Guia Casos de privacidade

A guia Casos de privacidade no painel de gestão de privacidade serve como uma interface centralizada para monitorar, analisar e gerenciar incidentes e solicitações relacionados à privacidade em uma organização.

A guia Casos de privacidade no painel de gestão de privacidade ajuda as organizações a alcançar e manter a conformidade com os regulamentos de proteção de dados. Apoia a adesão a leis como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR). Também inclui a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) e outras estruturas de privacidade globais.

O painel capacita gerentes de privacidade, analistas e equipes de conformidade a gerenciar casos com eficiência. Ajuda a identificar rapidamente casos críticos que precisam de atenção imediata. O painel também revela tendências emergentes e problemas recorrentes ao longo do tempo. Ele usa análise de dados históricos e visualizações gráficas para obter informações mais detalhadas. Você pode avaliar casos usando vários critérios, como gravidade e prioridade. Eles também podem revisar o status da violação e a causa raiz de cada caso. Esta exibição ajuda a habilitar a alocação eficaz de recursos e a mitigação de riscos oportuna.

Consolidando os dados do caso em uma interface intuitiva e interativa, o Painel de casos de privacidade aprimora a eficiência operacional. Ele oferece suporte à tomada de decisões orientada por dados. Promove uma abordagem proativa, em vez de reativa, para a gestão de incidentes de privacidade. Isso ajuda a garantir que todas as consultas, reclamações ou violações relacionadas à privacidade sejam tratadas de acordo com as políticas internas e os requisitos regulatórios externos.

Este painel exibe os seguintes widgets.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Precisa de atenção

Esta seção de resumo de nível superior destaca casos que exigem atenção imediata ou futura. Ele é composto por três blocos: Casos atrasados, Casos com vencimento em 7 dias e Casos não atribuídos. Você pode detalhar os casos de privacidade de cada cartão.

Visão geral do caso

Esta seção oferece um detalhamento gráfico de alto nível dos casos existentes com base em vários parâmetros, como por estado, por status de violação, por prioridade. Você pode detalhar os casos no gráfico.

Casos

Por padrão, esta seção exibe casos por subtipos. Você pode filtrar os casos por unidades de negócios afetadas ou por locais.

Casos por causa primária

Esta seção exibe um detalhamento de casos com base em sua causa raiz ou primária.

Casos abertos e encerrados nos últimos 12 meses

Este widget oferece contexto histórico mostrando tendências em casos de privacidade abertos e encerrados no último ano. Este gráfico ajuda a identificar padrões e carga de trabalho ao longo do tempo.

Problemas

Este widget exibe um gráfico de pizza resumindo problemas em aberto relacionados a casos de privacidade. O gráfico de pizza é categorizado por níveis de gravidade como Verde (baixo), Amarelo (médio), Laranja (alto) e Vermelho (crítico). Esta seção permite que as equipes monitorem o volume e a gravidade dos problemas, confirmando o acompanhamento e a resolução oportunos. Você pode detalhar os casos no gráfico.

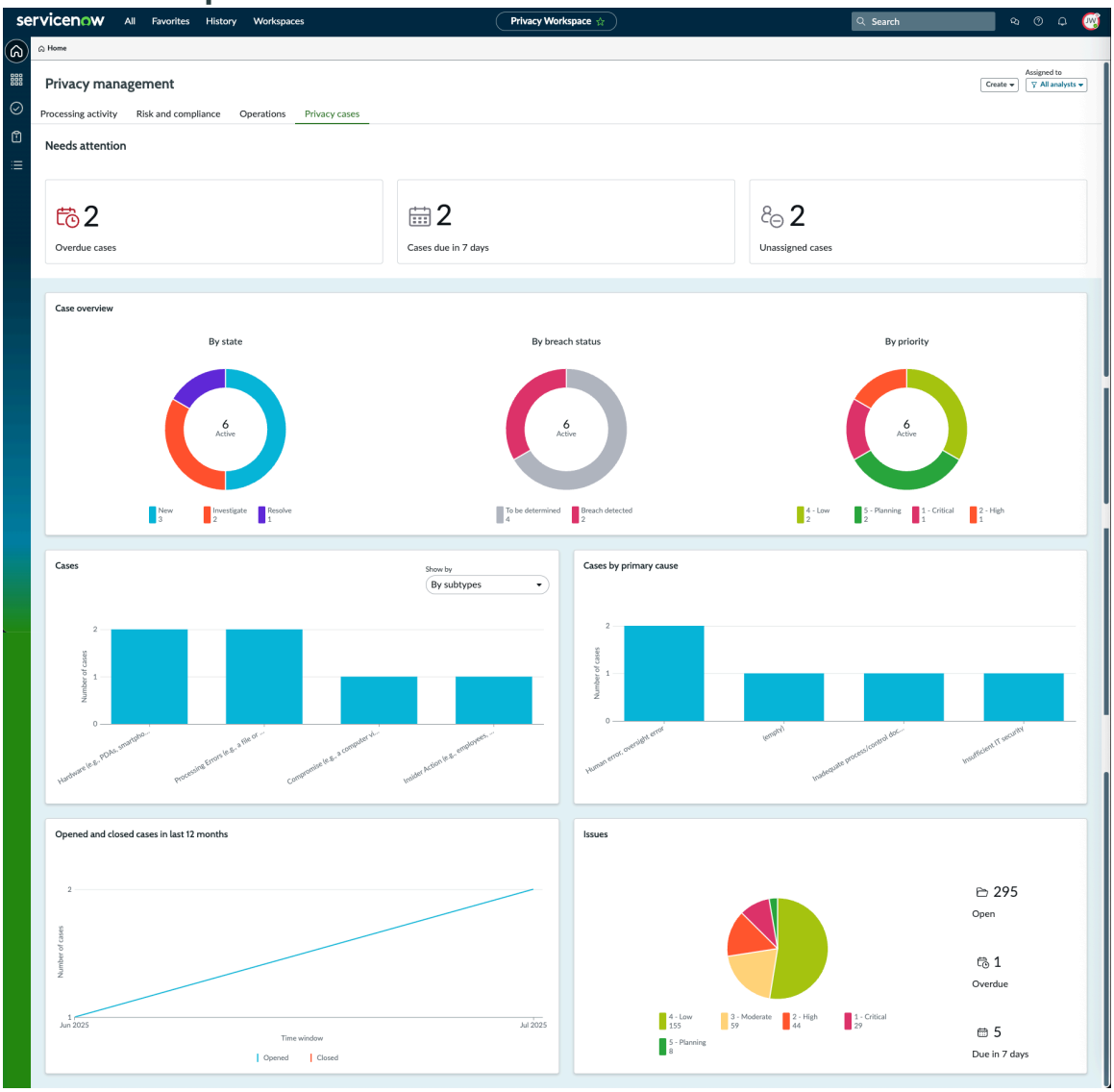
Você pode criar uma atividade de processamento, um caso de privacidade ou um problema usando **Criar** botão. Além disso, você pode filtrar os casos de privacidade atribuídos a todos os analistas ou a mim.

A imagem a seguir mostra o painel Casos de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Casos de privacidade



Privacy Workspace para o analista de privacidade

Os analistas de privacidade gerenciam a postura de conformidade de privacidade da atividade de processamento de propriedade deles. A postura de conformidade se refere ao status de conformidade geral de uma organização, processo de negócios ou aplicação de negócios e assim por diante, com base no status de conformidade e não conformidade dos controles em várias regulamentações.

Um analista de privacidade tem a função sn_privacy.analyst. As tarefas primárias de um analista de privacidade são as seguintes.

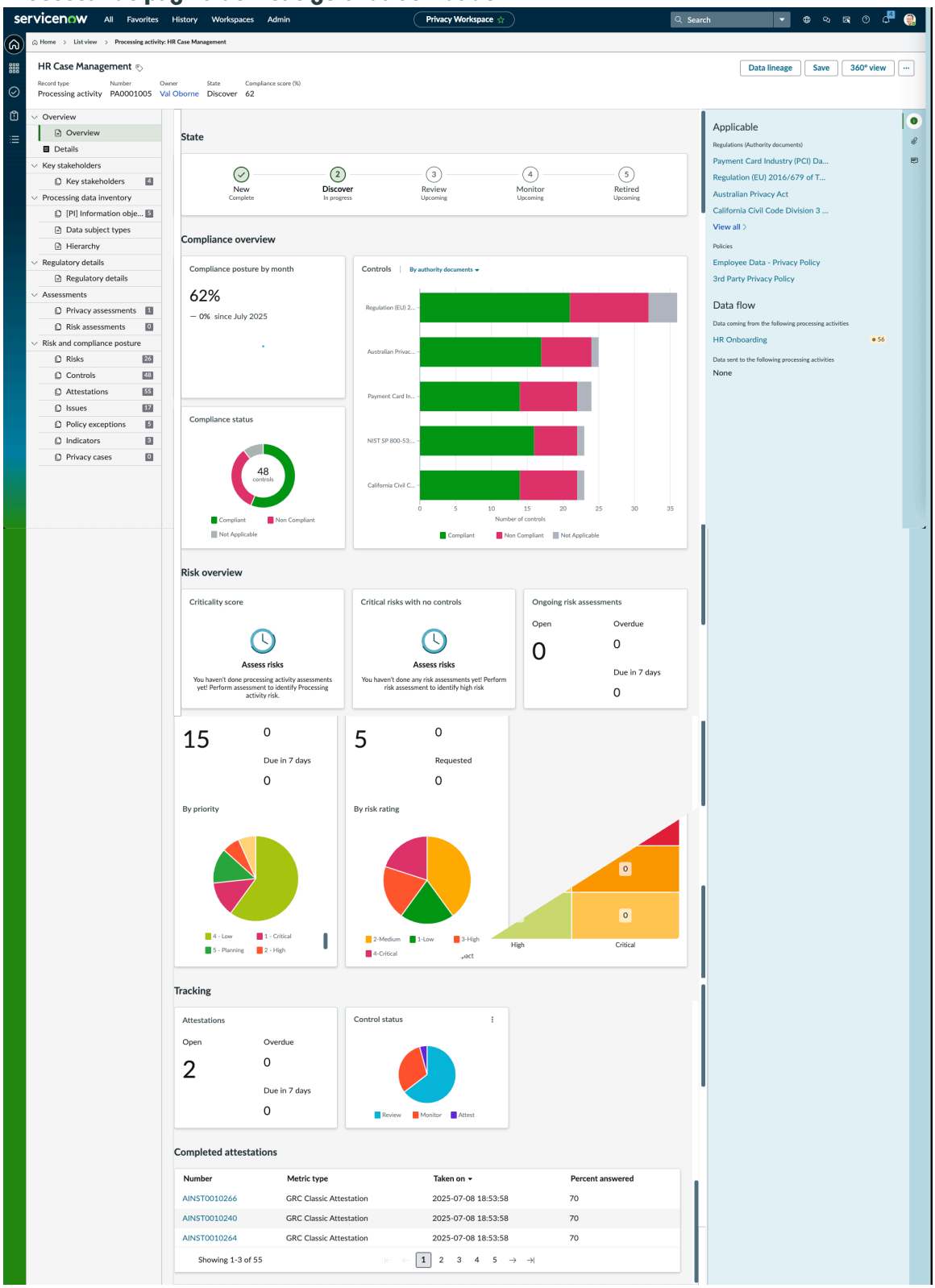
- Avalie as atividades de processamento regularmente enviando e revisando avaliações de impacto na privacidade.
- Trabalhe com a gestão e os usuários de negócios para identificar e gerenciar controles relacionados a uma atividade de processamento.
- Gerencie e resolva as preocupações dos usuários de negócios sobre problemas relacionados à conformidade e exceções de política.
- Testar e monitorar a eficácia do controle☒

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra a página de visão geral da atividade de processamento para o analista de privacidade.

Processando página de visão geral da atividade



Gestão de privacidade visão geral da solução

. Gestão de privacidade a solução fornece uma estrutura para gerenciar suas bibliotecas específicas de privacidade, como citações, políticas, objetivos de controle, declarações

Tradução automática

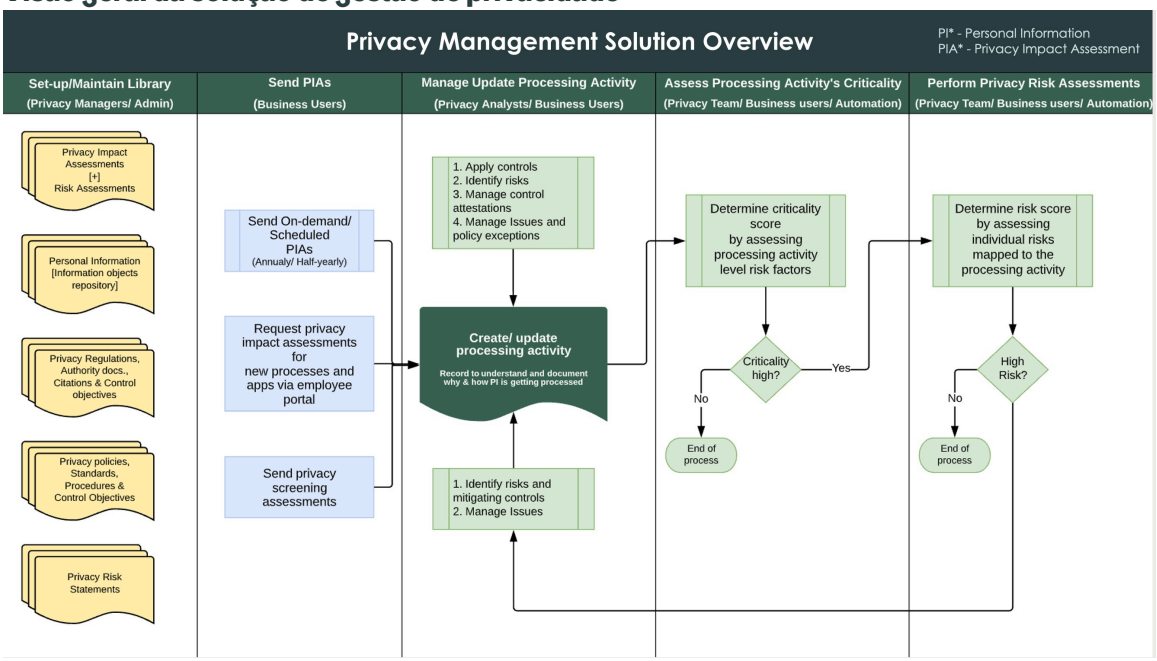
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de risco, avaliações de impacto na privacidade, e avaliações de risco de privacidade. Ele também fornece registros de atividade de processamento para rastrear o risco de privacidade e a postura de conformidade.

Antes de planejar seu programa de privacidade, confirme se você configurou as bibliotecas de privacidade de acordo com os regulamentos de privacidade que planeja implementar. Para obter mais informações sobre a configuração da biblioteca, consulte Gerencie o. Gestão de privacidade biblioteca.

A figura a seguir demonstra o. Gestão de privacidade solução.

Visão geral da solução de gestão de privacidade



. Gestão de privacidade a solução é descrita a seguir.

Criar uma biblioteca

Como gerente de privacidade, com a função sn_privacy.manager ou administrador de privacidade, com a função sn_privacy.admin, você deve configurar suas bibliotecas usando o seguinte.

- Avaliações de impacto na privacidade
- Objetos de informações pessoais
- Regulamentos de privacidade, documentos de autoridade, citações e objetivos de controle.
- Políticas e procedimentos de privacidade
- Declarações de risco de privacidade

Avaliações de impacto na privacidade

Como parte do estabelecimento de um programa de privacidade robusto, os gerentes de privacidade devem primeiro identificar e documentar o inventário de ativos organizacionais que manipulam dados pessoais. Esta etapa fundamental envolve descobrir e classificar processos de negócios, aplicações, fornecedores e serviços que processam informações de identificação pessoal (PII). As abordagens a seguir descrevem como descobrir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistematicamente, validar e documentar esses inventários usando tipos de entidade, avaliações de triagem e informações orientadas pelo sistema.

1. Descobrir inventário: Como gerente de privacidade, com a função `sn_privacy.manager`, identifique ou descubra o inventário, como processos de negócios, aplicações de negócios, fornecedores e serviços de negócios que processam dados pessoais. Todo esse inventário é armazenado no respectivo Configuration Management Database (CMDB) tabelas. Os respectivos proprietários da empresa gerenciam o inventário. Como gerente de privacidade, use o recurso Tipos de entidade e crie uma entidade para cada registro de inventário. Para obter mais informações sobre tipos de entidade, consulte Explorando as entidades. Nesta fase, com base no método de descoberta, você pode usar uma das seguintes abordagens para criar atividades de processamento.
   a. Pesquisar processos de negócios ou aplicações que processam dados pessoais: Use esta abordagem quando processos de negócios, aplicações, serviços ou fornecedores estiverem associados a objetos de informação. Usando a funcionalidade de tipo de entidade, pesquise entidades que processam objetos de informação [PI]. Com base nos resultados da pesquisa, crie diretamente os registros de atividade de processamento. Esta abordagem é usada somente quando os proprietários da empresa associam o inventário a objetos de informação. Para obter mais informações, consulte Escopo da entidade para planejar um programa de privacidade.
   b. Enviar avaliações de triagem de privacidade: Use esta abordagem quando os objetos de informação não estiverem associados ao inventário, como aplicações de negócios e processos. Nesta abordagem, envie avaliações de triagem de privacidade para os respectivos proprietários de negócios. Essas avaliações de triagem contêm perguntas básicas. Alguns exemplos das perguntas são os seguintes:
      - Você está processando informações pessoais como parte do processo de negócios ou da aplicação que você possui?
      - Que tipo de informações pessoais você está processando? Por exemplo, e-mail, telefone e endereço.

      Se as respostas da avaliação determinarem que há dados pessoais, as atividades de processamento serão criadas automaticamente.
2. Os usuários de negócios podem enviar proativamente avaliações de impacto na privacidade para novas aplicações e processos do Central do funcionário.

Gerencie e atualize as atividades de processamento

1. Criar ou atualizar uma atividade de processamento: Como analista de privacidade, com a função sn_privacy.analyst, envie uma avaliação de impacto de privacidade (PIA) para a atividade de processamento ou responsáveis pela empresa após a criação de uma atividade de processamento. A avaliação de impacto na privacidade ajuda a entender por que e como a atividade de processamento processa informações pessoais. A avaliação coleta informações como justificativa para armazenar dados de PI, troca de dados de PI com outros sistemas e a segurança dos dados de PI.
2. Enviar ou iniciar automaticamente a PIA: Como analista de privacidade, envie uma avaliação de impacto na privacidade (PIA) de uma atividade de processamento sempre que precisar coletar mais informações. Como alternativa, você também pode iniciar automaticamente as avaliações com base na frequência do programa de privacidade definida pelo gerente de privacidade e pelo administrador de privacidade. Uma programação de início automático pode ser criada usando ServiceNow AI Platform.
3. Aplicar riscos e controles relacionados à atividade de processamento: Como analista de privacidade, depois de entender como as informações pessoais estão sendo usadas na atividade de processamento, as declarações de risco, controles, políticas e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

documentos de autoridade necessários são aplicados automaticamente às atividades de processamento com base nas respostas de avaliação. Para obter mais informações sobre como configurar avaliações, consulte Crie um modelo de avaliação . Depois que os controles são adicionados, o analista de privacidade pode revisar os controles e adicionar ou remover os controles conforme necessário.

4. Enviar certificações de controle: Depois que o conjunto final de controles é associado à atividade de processamento, as certificações de controle são enviadas aos responsáveis pelo processo de negócios ou aos proprietários da aplicação para coletar as evidências de cada controle aplicado. Quando os proprietários da empresa respondem às certificações de controle com evidências para cada controle, controles em conformidade e fora de conformidade são identificados. Esta identificação determina a postura de conformidade da atividade de processamento.
5. Relatar e monitorar problemas: Os problemas são criados automaticamente para controles fora de conformidade e são atribuídos aos respectivos proprietários de negócios. O analista de privacidade monitora os problemas.
6. Gerenciar problemas: Para gerenciar problemas, os proprietários da empresa podem fazer um dos seguintes procedimentos:
   - Resolver o problema: Resolver o problema torna o controle compatível.
   - Gerar uma exceção de política: Uma exceção é gerada para um problema que não pode ser resolvido imediatamente. Os analistas de privacidade podem revisar as exceções da política e aceitar ou rejeitar as exceções com base na criticidade do problema.
7. Monitoramento de controle contínuo: Os analistas de privacidade monitoram continuamente os controles em uma atividade de processamento usando a funcionalidade de indicador. Para obter mais informações sobre indicadores, consulte Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador .

Avalie a criticidade das atividades de processamento

A pontuação de criticalidade fornece a postura de risco no nível da atividade de processamento, avaliando os fatores no nível da atividade de processamento. Quando uma atividade de processamento é criada ou atualizada, uma avaliação de criticidade é realizada na atividade de processamento para entender a pontuação de risco de alto nível ou a pontuação de criticidade.

Realizar avaliações de risco à privacidade

As avaliações de risco de privacidade são avaliações detalhadas que são realizadas se a pontuação de criticidade for alta. Avalie cada risco associado à atividade de processamento e conheça a pontuação de risco agregada na atividade de processamento. Depois de avaliar os riscos de privacidade, você pode exibir a postura de risco de privacidade no mapa térmico de risco na seção de visão geral. Os mapas térmicos fornecem informações detalhadas sobre seus riscos inerentes e residuais.

Tipo de titular dos dados

Titulares de dados são indivíduos cujos dados pessoais são coletados, usados e processados por uma organização. A classificação de assunto de dados permite que as organizações definam e gerenciem grupos distintos, permitindo uma representação granular e específica do contexto das atividades de processamento de dados.

Os titulares de dados são uma tabela dinâmica recém-introduzida projetada para oferecer suporte à definição estruturada e à classificação de vários grupos de titulares de dados. Ele permite que você crie e gerencie grupos de titulares de dados distintos com base em critérios organizacionais, operacionais ou regulatórios relevantes. Cada grupo pode ser

Tradução automática

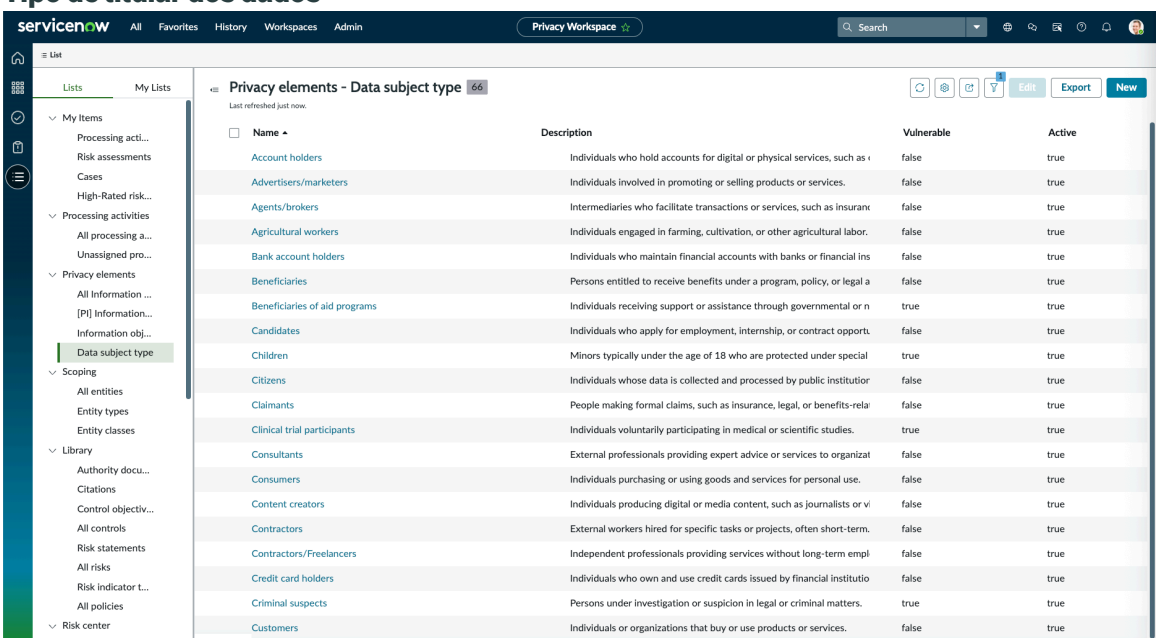
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

associado a localizações geográficas específicas para refletir os requisitos e obrigações regionais de manipulação de dados.

Para cada tipo de titular de dados, agora você pode registrar sua localização, o volume de titulares de dados envolvidos e os objetos de informação associados que estão sendo coletados. Os elementos de dados coletados para cada grupo também podem ser especificados para fornecer visibilidade clara dos tipos de dados que estão sendo processados. Esta abordagem facilita uma representação mais realista e detalhada das atividades de processamento de dados na organização. Ele também oferece suporte à escalabilidade e à adaptabilidade à medida que as operações de processamento de dados evoluem ou expandem ao longo do tempo.

. Gestão de privacidade a aplicação fornece 64 tipos de assunto de dados por padrão. Qualquer usuário com pelo menos a função de gerente de privacidade pode ver os tipos de assunto de dados.

Tipo de titular dos dados



Benefícios do uso de tipos de titulares de dados

- Maior transparência: Facilita uma melhor compreensão dos dados processados nas atividades de processamento cujos dados são coletados ou processados.
- Gestão de risco aprimorada: Oferece suporte à identificação de tipos de assunto de dados de alto risco (vulneráveis), como crianças, pacientes e assim por diante, permitindo a configuração de grupos vulneráveis.
- Eficiência operacional: Permite classificação padronizada e reutilização de grupos de titulares de dados em vários fluxos de trabalho de privacidade.

Configuração da Gestão de privacidade

Siga a ordem das tarefas fornecidas aqui para configurar Gestão de privacidade. Essas tarefas ajudarão você a gerenciar seu programa de privacidade com eficácia.

Download de Gestão de privacidade

Antes de executar GRC: Gestão de privacidade(sn_privacy) em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Gerencie o. Gestão de privacidade biblioteca

. Gestão de privacidade a biblioteca consiste em documentos de autoridade, citações, objetivos de controle, políticas e objetos de informação [PI] que ajudam a gerenciar o conteúdo de privacidade.

Documentos de autoridade

Os documentos de autoridade são os princípios, diretrizes, regulamentos, padrões e estruturas que as organizações devem cumprir. Alguns exemplos de documentos de autoridade são:

- Estatutos (Contas ou Atos)
- Regulamentos
- Diretrizes de auditoria

As organizações podem criar documentos de autoridade, citações e objetivos de controle ou baixá-los e importá-los de um provedor de terceiros, como o Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF).

Citações

Citações são registros com os requisitos específicos citados por um documento de autoridade. Uma citação relaciona documentos de autoridade aos controles aplicáveis. Cada citação tem objetivos de controle.

Políticas

As políticas incluem objetivos de controle. As políticas também podem ser associadas a documentos de autoridade. As políticas são publicadas e atualizadas regularmente com versões incrementadas. Para obter mais informações sobre políticas, consulte Gestão de políticas e conformidade .

Declarações de risco

Usando declarações de risco, você pode criar um registro de risco central para gerenciar possíveis riscos de privacidade que podem ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar em uma organização.

Avaliações de privacidade

As avaliações de privacidade são usadas para coletar informações dos proprietários de negócios. Essas informações ajudam as equipes de privacidade a entender como as informações pessoais (PI) estão sendo usadas ou armazenadas em uma atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliações de riscos

O recurso Avaliações de risco permite que você determine a postura de risco de privacidade organizacional usando avaliações de criticidade e de risco de privacidade.

Objetos de informações de PI

[PI] Os objetos de informação se referem a objetos de informação do tipo **Informações pessoais** . Para entender o benefício de usar objetos de informação no Gestão de privacidade solução, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade. Manter uma biblioteca de objetos de informação [PI] e associá-los às atividades de processamento ajuda as equipes de privacidade a entender quais informações pessoais (PI) estão sendo processadas pela atividade de processamento.

Somente os objetos de informação que são marcados com **Informações pessoais** os marcadores estão disponíveis para serem adicionados a uma atividade de processamento. Para obter mais informações sobre como marcar objetos de informação, consulte, Classifique objetos de informação como informações pessoais.

Crie um objeto de informação

Crie objetos de informação manualmente para associar os tipos de assunto de dados corretos a processos ou aplicações de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Em Privacy Workspace, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Elementos de privacidade** > **Todosobjetos de informação**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo objeto de informações

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria do objeto de informações. Por exemplo, Dados financeiros .
Pertencente a	Usuário proprietário do objeto de informações.
Classificação de dados	Classificação de dados do objeto de informação.
Unidade de negócios	Unidade de negócios que usa este objeto de informações.
Departamento	Departamento que usa este objeto de informação.
Descrição	Descrição dos tipos de objetos de informação que a categoria contém.

6. Selecione **Save** (Salvar).
O objeto de informação é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Depois que o objeto de informações é criado, você pode ver as listas relacionadas Atividades de processamento e Categorias de objeto de informações.

Configure categorias de objeto de informação

Configure categorias de objeto de informação para classificar objetos de informação com eficácia. Por exemplo, atributos como varreduras de íris e impressões digitais são geralmente chamados de dados biométricos, ou endereços de e-mail e números de telefone podem ser agrupados como informações de contato. As categorias de objeto de informação permitem categorizar esses objetos de informação sob essas classificações mais amplas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Listas** > **Elementos de privacidade** > **Categoria de objeto de informação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Categoria de objeto de informação

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria do objeto de informações. Por exemplo, Dados financeiros .
Descrição	Descrição dos tipos de objetos de informação que a categoria contém.
Ativo	Opção para indicar se a categoria está ativa.
Categoria confidencial	Opção para indicar se os dados são confidenciais por natureza.
Domínio funcional	Domínio da categoria. Este campo é definido automaticamente como **Privacidade** .

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Uma nova guia **Objetos de informação** aparece.
5. Selecione a lista relacionada Objetos de informação.
6. Adicione os objetos de informação que pertencem à categoria.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Classifique objetos de informação como informações pessoais

Categorize objetos de informação como informações pessoais. Somente objetos de informação classificados como informações pessoais podem ser associados às atividades de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Objetos de informação classificados como informações pessoais podem ser usados nas avaliações de privacidade e atividades de processamento.

Mesmo que você crie um novo objeto de informações a partir do **[PI] Objetos de informação** exibição de lista, você deve classificar os dados como informações pessoais. Porque você está criando um objeto de informação na lista de objetos de informação [PI], o objeto de informação é classificado automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Em Privacy Workspace, Clique no ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Elementos de privacidade** > **Todos os objetos de informação**.
4. Selecione e abra o objeto de informação que você deseja marcar.
5. Em **Classificação de dados** campo, selecione **Informações pessoais** .
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O objeto de informação classificado como informações pessoais aparece na lista de objetos de informação [PI].

Configurar modelos de avaliação inteligente para avaliações de triagem

Crie um modelo de avaliação de privacidade usando Mecanismo de avaliação inteligente como base para enviar avaliações de triagem e usá-las para detectar os riscos de privacidade e mitigar esses riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Listas** > **Configurar gestão de privacidade** > **Configuração do modelo de avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo formulário de configuração do modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração. Por exemplo, Configuração de avaliação de triagem de privacidade .
Modelo de avaliação inteligente	Modelo de avaliação inteligente para o qual você está adicionando as configurações. **Nota:** Um modelo pode ser mapeado para apenas uma classificação.
Classificação	Agrupamento lógico do modelo. Veja a seguir as opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Avaliação inicial** ○ **Avaliação de impacto na privacidade** Selecione **Avaliação inicial** .
Descrição	Descrição da avaliação Esta descrição é exibida para o respondente durante a avaliação.
Todas as categorias de objeto de informação	Opção para exibir todas as categorias de objetos de informações ou um subconjunto das categorias de objetos de informações durante a avaliação. **Nota:** Esta opção será aplicável se você adicionar **Elementos de dados** subseção que não faz parte da avaliação de triagem.
Modelo de estado	Modelo de estado da avaliação. Este campo é definido automaticamente como **Modelo de tarefa de avaliação de privacidade** .
Categorias de objeto de informação	Categorias de objeto de informação a serem exibidas durante a avaliação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Todas as categorias de objeto de informação** a opção não está selecionada. Este campo será aplicável se você adicionar **Elementos de dados** subseção que não faz parte da avaliação de triagem.
Ativo	Opção para indicar se a configuração está ativa.
Domínio funcional	Domínio da configuração. Quando acessado no Espaço de privacidade, este campo é definido automaticamente.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Uma nova guia intitulada Seções é exibida, contendo o questionário obtido do Mecanismo de avaliação inteligente.

Configure modelos de avaliação inteligente para avaliações de impacto

Crie modelos de avaliação de privacidade usando Mecanismo de avaliação inteligente como base para enviar avaliações de impacto na privacidade e usá-las para detectar os riscos à privacidade e mitigar esses riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Listas** > **Configurar gestão de privacidade** > **Configuração do modelo de avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de configuração do modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração. Por exemplo, `Configuração de avaliação de triagem de privacidade` .
Modelo de avaliação inteligente	Modelo de avaliação inteligente para o qual você está adicionando as configurações. **Nota:** Um modelo pode ser mapeado para apenas uma classificação.
Classificação	Agrupamento lógico do modelo. Veja a seguir as opções. ○ **Avaliação inicial** ○ **Avaliação de impacto na privacidade** Selecione **Avaliação de impacto na privacidade** .
Descrição	Descrição da avaliação Esta descrição é exibida para o respondente durante a avaliação.
Todas as categorias de objeto de informação	Opção para exibir todas as categorias de objetos de informação ou um subconjunto das categorias de objetos de informação. **Nota:** Esta opção é útil somente quando você configurou o. **Elementos de dados** subseção em **Seção de dados pessoais** .
Modelo de estado	Modelo de estado da avaliação. Este campo é definido automaticamente como **Modelo de tarefa de avaliação de privacidade** .
Categorias de objeto de informação	Categorias de objeto de informação a serem exibidas durante a avaliação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Todas as categorias de objeto de informação** a opção não está selecionada.
Ativo	Opção para indicar se a configuração está ativa.
Domínio funcional	Domínio da configuração. Quando acessado no Espaço de privacidade, este campo é definido automaticamente.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Uma nova guia intitulada **Seções** aparece que contém o questionário obtido do Mecanismo de avaliação inteligente.
5. Selecione **Adicionar**.
   a. Selecione **Dados pessoais** .
   b. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agora, a guia Seções exibe duas seções: Dados pessoais e Questionário. Você pode modificar o rótulo e a descrição da seção de dados pessoais e eles ficarão visíveis para o respondente na página de avaliação.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Para adicionar subseções a uma seção, abra a seção para a qual você deseja adicionar subseções.
   a. Selecione **Subseções** .
   b. Selecione **Adicionar**.
   c. Selecione as subseções a serem adicionadas.
   d. Selecione **Adicionar**.

   Por exemplo, para a seção Dados pessoais, você pode adicionar Elementos de dados, Tipos de titular de dados, Hierarquia e Base jurídica. Os detalhes em **Orientação** o campo das subseções aparece durante a avaliação para ajudar o respondente a entender as perguntas na avaliação.

Crie uma avaliação de privacidade

Crie vários tipos de avaliações e envie essas avaliações para os responsáveis pelo processo de negócios ou pela aplicação de negócios para coletar suas respostas. As respostas ajudam você a entender como as informações pessoais (PI) estão sendo usadas ou armazenadas em uma atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o recurso de avaliação de privacidade, você pode criar vários tipos de avaliações, como avaliações iniciais de triagem de privacidade, avaliações de impacto na privacidade (PIA) e avaliações de prontidão para privacidade.

Os seguintes recursos são fornecidos para configurar as avaliações:

- Mapear objetivos de controle para as respostas da pergunta.
- Mapeamento de objetos de informação para as respostas da pergunta.
- Mapeando os campos de atividade de processamento para as respostas das perguntas.

Ao configurar as avaliações, considere a seguinte terminologia:

- O tipo de métrica se refere ao modelo de avaliação.
- A categoria de métrica se refere ao rótulo da seção na avaliação.
- A métrica se refere a uma pergunta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Novo modelo de avaliação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Tempo permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela que contém os registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovar automaticamente tarefas de avaliação de privacidade	Opção para indicar que as tarefas de avaliação de privacidade devem ser aprovadas automaticamente sem uma revisão. Quando esta opção é selecionada, depois que a tarefa de avaliação é enviada, a tarefa de avaliação é aprovada automaticamente e os controles, os riscos e os objetos de informação são criados na atividade de processamento e a tarefa é encerrada.
Estado	Estado da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Funções	Funções que têm acesso de leitura ao modelo.
Classificação	Classificação do tipo de métrica de avaliação. As opções são: ○ **Nenhum(a)** ○ **Avaliação inicial** ○ **Avaliação DO PIA**
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Introdução	Texto de orientação para usuários de negócios que respondem à avaliação.

3. Clique em **Salve e abra o Designer** .
O designer contém os seguintes elementos.

Elemento	Descrição
Controles	Tipos de dados de pergunta compatíveis que estão disponíveis na paleta Controles.
Questões	Biblioteca de perguntas para várias categorias.
Categorias	A nova avaliação é aberta na exibição Design. O questionário **Nome** o campo aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta vazio aparece no contêiner de categoria.

4. Arraste um controle na tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

A tela contém os seguintes tipos de controles de perguntas.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição
Anexo	Perguntas que permitem que os usuários anexem um ou mais arquivos como resposta.
Booliano	Perguntas com os seguintes tipos de valor: ○ Uma caixa de seleção para marcar ou desmarcar. ○ Uma resposta Sim ou Não.
Escolha	Perguntas com uma lista de opções predefinidas.
Data	Campo de data. Permite coletar as informações de data preenchidas por um respondente.
Data/Hora	Campo de data e hora. Permite coletar as informações de data e hora preenchidas por um respondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O intervalo padrão é de 1 a 10.
Percentual	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.
Escala Numérica	Escala numérica ou numérica. Requer que o respondente forneça a resposta em termos de valores numéricos.
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.
Modelo	Lista de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções.
Referência	Lista de campos de uma tabela de referência especificada.
Escala da imagem	Pergunta da imagem. Permite que você clique em imagens como sua resposta a uma pergunta.
Seleção múltipla	Várias opções. Você pode selecionar várias opções como respostas.
Classificação	Tipo de pergunta com opções como respostas. As opções devem ser classificadas.

5. Aponte para **Salvar** e clique em **Salvar e Publicar** .
   O estado do modelo muda para Publicado.

Resultado
O modelo de avaliação com as perguntas está pronto para ser enviado ao responsável pela entidade.

O que Fazer Depois
Mapeie as respostas de avaliação para uma atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Mapeie os campos de atividade de processamento para uma resposta de pergunta.

Grave um script de atividade de processamento

Grave scripts personalizados nos modelos de avaliação para atualizar os campos de atividade de processamento usando um script. O script é executado quando a resposta da avaliação é concluída. Você pode escrever vários scripts para avaliações de triagem e avaliações de impacto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.developer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações** > **Todos os modelos de avaliação**.
2. Abra o modelo de avaliação para o qual você deseja escrever o script.
3. Selecione a lista relacionada Configurações de script de atividade de processamento.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processando formulário de configuração de script de atividade

Campo	Descrição
Nome	Nome do script.
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação a ser usado. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para indicar se o script está ativo. Um script ativo é executado quando a resposta da avaliação é enviada e a atividade de processamento é criada. **Nota:** Somente um script pode ser marcado como ativo por vez.
Descrição	Descrição do script.
Script	Script a ser usado para atualizar a atividade de processamento.

6. Selecione **Enviar**.

Mapeie um objetivo de controle para uma resposta de pergunta

Mapeie os objetivos de controle para as respostas das perguntas de avaliação para criar e aplicar automaticamente os respectivos controles na atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Você pode aplicar controles ativos e inativos a uma resposta de avaliação. No entanto, quando uma avaliação é enviada pelo usuário de negócios, somente os objetivos de controle mapeados que estão em **Ativo** os estados são considerados para criar e aplicar os controles na atividade de processamento.

Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode relacionar objetivos de controle a uma pergunta de avaliação somente se as perguntas forem dos seguintes tipos:

- Escolha
- Escala de imagem
- Escala numérica
- Classificação
- Booliano
- Modelo

Nota: Para perguntas boolianas, a pergunta pode usar respostas sim ou não ou usar caixas de seleção que devem ser marcadas ou desmarcadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Clique em e abra o modelo de avaliação necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de perguntas	Etapas para mapear controles
Booliano, Modelo	Para criar e aplicar controles para uma resposta, execute as etapas a seguir. **a.** Selecione a resposta em **Resposta do usuário para criar controles** campo. **b.** Na lista relacionada Objetivos de controle, clique em **Editar** . **c.** Clique duas vezes nos objetivos de controle necessários na lista Coleção. **Nota:** Clicar duas vezes move automaticamente os objetos para a lista de objetivos de controle. **d.** Clique em **Salvar**.
Opção, Escala de imagem, Numérico, Classificação	Para criar e aplicar controles para uma resposta, execute as etapas a seguir. **a.** Na lista relacionada Categorias de métrica, clique na métrica necessária. **b.** Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique na pergunta necessária. **c.** Na lista relacionada Definições de métrica de avaliação, selecione um valor para o qual você deseja mapear os objetivos de controle. **d.** Na lista relacionada Objetivos de controle, clique em **Editar** . **e.** Clique duas vezes nos objetivos de controle necessários na lista Coleção. **Nota:** Clicar duas vezes move automaticamente os objetos para a lista de objetivos de controle. **f.** Clique em **Salvar**.

3. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os objetivos de controle estão relacionados à atividade de processamento.

Mapeie um objeto de informação para uma resposta de pergunta

Mapeie os objetos de informação [PI] para as respostas das perguntas de avaliação que devem ser associadas à atividade de processamento. Esta associação ajuda as equipes de privacidade a entender quais informações pessoais estão sendo processadas pela atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode relacionar objetos de informação a uma pergunta de avaliação somente se as perguntas forem dos seguintes tipos:

- Escolha
- Escala de imagem
- Escala Numérica
- Classificação

Para entender mais sobre objetos de informação e seus usos, consulte Objetos de informação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Clique em e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Na lista relacionada Categorias de métrica, clique na métrica necessária.
   A categoria de métrica é expandida.
4. Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique na pergunta necessária.
5. Na lista relacionada Definições de métrica de avaliação, selecione um valor para o qual você deseja mapear objetos de informação.
6. Na lista relacionada Objetos de informação, clique em **Editar** .
7. Clique duas vezes nos objetos de informação necessários na lista Coleção.
   Clicar duas vezes move automaticamente os objetos para a lista de objetos de informação.
8. Clique em **Salvar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os objetos de informação estão relacionados à atividade de processamento.

Mapeie uma declaração de risco para uma resposta de pergunta

Mapeie as declarações de risco para as respostas das perguntas de avaliação para criar e aplicar automaticamente os respectivos riscos na atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.admin e sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário responde a uma pergunta, com base nas respostas, a declaração de risco correspondente é mapeada para a atividade de processamento.

Você pode relacionar declarações de risco a uma pergunta de avaliação somente se as perguntas forem dos seguintes tipos:

- Escolha
- Escala de imagem
- Escala numérica
- Classificação
- Booliano
- Modelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para perguntas boolianas, a pergunta pode usar respostas sim ou não ou usar caixas de seleção que devem ser marcadas ou desmarcadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Clique em e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Abra a pergunta para a qual você deseja adicionar a declaração de risco

Tipo de perguntas	Etapas para mapear declarações de risco
Booliano, Modelo	Para criar e aplicar declarações de risco para uma resposta, execute as etapas a seguir. **a.** Selecione a resposta em **Resposta do usuário para criar controles** campo. **b.** Na lista relacionada Declarações de risco, clique em **Editar** . **c.** Clique duas vezes nas declarações de risco necessárias na lista Coleção. **Nota:** Clicar duas vezes move automaticamente os objetos para a lista Declarações de risco. **d.** Clique em **Salvar**.
Opção, Escala de imagem, Numérico, Classificação	Para criar e aplicar declarações de risco para uma resposta, execute as etapas a seguir. **a.** Na lista relacionada Categorias de métrica, clique na métrica necessária. **b.** Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique na pergunta necessária. **c.** Na lista relacionada Definições de métrica de avaliação, selecione um valor para o qual você deseja mapear declarações de risco. **d.** Na lista relacionada Declarações de risco, clique em **Editar** . **e.** Clique duas vezes nas declarações de risco necessárias na lista Coleção. **Nota:** Clicar duas vezes move automaticamente os objetos para a lista de declarações de risco. **f.** Clique em **Salvar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeie os campos de atividade de processamento para uma resposta de pergunta

Mapeie alguns dos campos de atividade de processamento com as respostas das perguntas de avaliação para atualizar os detalhes da atividade de processamento com base na resposta da avaliação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um formulário de atividade de processamento tem vários campos. Você pode escolher quais respostas das perguntas de avaliação devem ser copiadas para os vários campos do registro de atividade de processamento. Por exemplo, você pode configurar que, se uma determinada pergunta tiver Sim como resposta, a descrição resumida dessa pergunta deverá ser usada no **Nome** campo do formulário de atividade de processamento.

A tabela a seguir mostra mapeamentos entre os campos no formulário de atividade de processamento com as configurações do modelo de avaliação:

Tipo de campo na configuração de avaliação	Rótulos de campo nas configurações do modelo de avaliação	Rótulos de campo no formulário de atividade de processamento
Cadeia de caracteres	Nome	Nome
Cadeia de caracteres	Descrição	Finalidade da atividade de processamento
Cadeia de caracteres	Período de retenção de dados (em dias)	Período de retenção de dados (em dias)

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações** > **Todos os modelos de avaliação**.
2. Clique em e abra o modelo de avaliação necessário.
3. Na lista relacionada Categorias de métrica, clique na métrica necessária.
   A categoria de métrica é expandida.
4. Clique na pergunta da qual você deseja copiar os campos para a atividade de processamento.
5. Clique em **Configuração da atividade de processamento** seção.
6. Em **Campo de atividade de processamento** campo, selecione o campo que deve ser preenchido no formulário de atividade de processamento.
7. Clique em **Atualizar**.

Crie e valide uma configuração de avaliação

Crie suas configurações de avaliação para determinar quando uma atividade de processamento deve ser criada automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma avaliação de triagem de privacidade é enviada para os proprietários da entidade, suas respostas determinam a criação da atividade de processamento. Você também pode modificar as configurações padrão na avaliação de triagem de privacidade para criar atividades de processamento automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode criar uma nova condição de criação de atividade de processamento para suas próprias avaliações de triagem de privacidade.

Depois de criar as configurações, você pode validar se as respostas criam as atividades de processamento de acordo com as condições definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações** > **Regras de criação da atividade de processamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de criação de atividade de processamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de avaliação.
Descrição	Breve descrição da configuração.
Modelo de avaliação	Modelo para o qual a configuração está sendo criada.
Ativo	Opção para ativar a configuração.
Avançado	Opção para adicionar mais de três condições.

4. Na lista relacionada Condições, crie filtros selecionando **Métrica** e usando o construtor de condições.
5. Na lista relacionada Avançado, especifique o script para adicionar mais de três condições.
   A lista relacionada Avançado aparecerá somente se você selecionar **Avançado** opção.
6. Clique em **Validar** .
   a. Em **Instância de avaliação** selecione a instância na qual esta configuração deve ser usada.
   b. Clique em **Validar** .

Mapeie uma tabela com uma atividade de processamento

Mantenha sua atividade de processamento atualizada e sincronizada com qualquer tabela em ServiceNow® mapeando os campos de entidade com a atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma atividade de processamento está associada a um registro de tabela do CMDB, como um registro de processo de negócios ou um registro de aplicação de negócios. Sempre que um registro do CMDB é atualizado, a respectiva atividade de processamento também deve ser atualizada para que as equipes de privacidade possam aplicar os controles com base nas atualizações da atividade de processamento. Usando o. **Campos de sincronização** botão no formulário de atividade de processamento, os gerentes e analistas de privacidade podem atualizar a atividade de processamento. A atividade de processamento é atualizada com base nas configurações disponíveis no mapeamento de atividades de processamento.

. **Campos de sincronização** selecionado, somente os campos mapeados com a atividade de processamento são atualizados.

Ao mapear um **Campo de atividade de processamento** . **Campo de mapeamento** , é importante observar que as seguintes combinações de mapeamento são compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cadeia de caracteres para cadeia de caracteres
- Tipo de referência para o mesmo tipo de referência
- Verdadeiro ou falso
- Inteiro para Inteiro e Cadeia de caracteres

Além disso, certifique-se de que haja dados válidos para ambos os campos. Por exemplo, se houver condições de filtro aplicadas no campo Atividade de processamento, elas deverão corresponder às condições de filtro no campo Mapeamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Configurar gestão de privacidade** > **Mapeamento da atividade de processamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Tabela de mapeamento** campo, selecione **Aplicação de negócios** .
4. Em **Descrição** forneça uma breve descrição da tabela.
5. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada Mapeamentos de campo de atividade de processamento é exibida.
6. Clique na lista relacionada Mapeamentos de campo de atividade de processamento.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Em **Campo de atividade de processamento** , selecione o campo do formulário de atividade de processamento que você deseja mapear com o campo de tabela da aplicação de negócios.
   c. Em **Campo de mapeamento** , selecione o campo do campo da tabela da aplicação de negócios que você deseja mapear com o campo atividade de processamento.
   d. Clique em **Salvar**.

Resultado

O mapeamento foi criado com sucesso. Os campos mapeados serão preenchidos no formulário de atividade de processamento.

Como usar o Gestão de privacidade

Como analista de privacidade ou gerente de privacidade, você pode identificar quais aplicações ou processos de negócios armazenam e usam informações pessoais.

Escopo da entidade para planejar um programa de privacidade

Quando um gerente de privacidade planeja o programa de privacidade para uma organização, a primeira etapa é definir o escopo dessas aplicações de negócios ou processos que contêm dados pessoais. Em Governança, risco e conformidade, essas aplicações de negócios ou processos de negócios são chamados como entidades. Depois de identificar as entidades que processam dados pessoais, as atividades de processamento são criadas automaticamente.

Um gerente de privacidade, com a função sn_privacy_manager, planeja vários programas de privacidade. Alguns exemplos de programas de privacidade são:

- Identificar todos os processos de negócios e fornecedores que processam dados pessoais de clientes.
- Identificar aplicações de negócios que processam dados pessoais de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todo o inventário relacionado a processos de negócios, aplicações, fornecedores ou serviços de negócios é armazenado no respectivo Configuration Management Database (CMDB) tabelas. Os respectivos proprietários da empresa gerenciam este inventário.

Você pode identificar ou descobrir entidades que processam dados pessoais usando um dos métodos a seguir.

- Filtrando as entidades descobrindo as atividades de processamento pelo uso de informações pessoais.
- Envio de avaliações de privacidade iniciais.

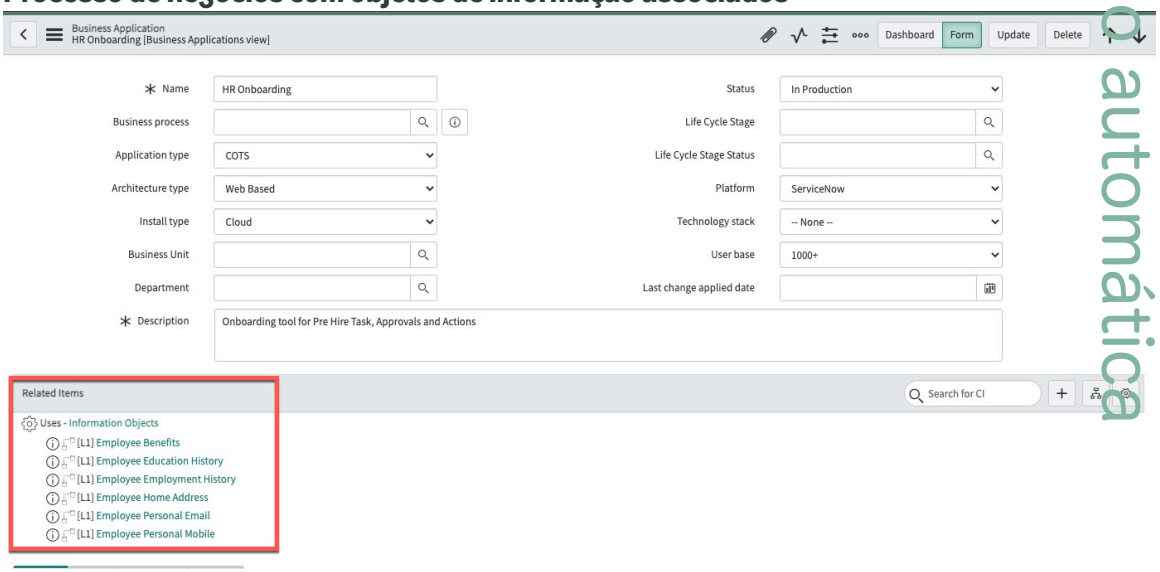
Ambos os métodos são explicados nas seções a seguir.

Descobrir atividades de processamento por meio do uso de informações pessoais

Em um nível de inventário, quando processos de negócios, aplicações de negócios e outros registros de inventário são mapeados com objetos de informação do tipo Informações pessoais (PI), o gerente de privacidade pode descobrir os registros que processam informações de PI específicas. Para obter detalhes sobre objetos de informação e sua função no Gestão de privacidade, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade.

A imagem a seguir mostra um processo de negócios com objetos de informação associados a ele. Para identificar essas aplicações de negócios ou processos associados a objetos de informação, o recurso de filtro de entidade aprimorado na funcionalidade de escopo de entidade é usado. Para obter mais informações, consulte Entidades de escopo para descobrir atividades de processamento com informações pessoais.

Processo de negócios com objetos de informação associados



Identificar entidades em potencial e enviar avaliações de privacidade iniciais

Se os objetos de informação não estiverem mapeados para as aplicações ou processos de negócios, você poderá enviar avaliações de privacidade iniciais para todas as entidades e usar suas respostas para determinar se os dados pessoais estão sendo processados. As etapas para enviar a avaliação são as seguintes:

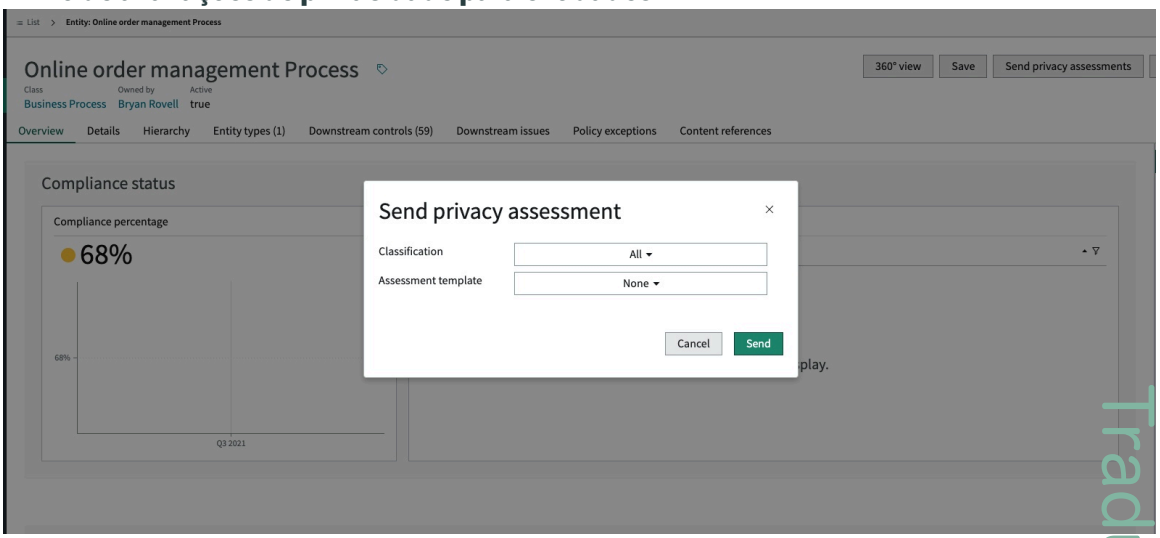
1. Crie um tipo de entidade. Por exemplo, `Processos de negócios que processam informações pessoais do cliente` ou `Aplicações de negócios que armazenam informações do funcionário` .
2. Identifique entidades usando o tipo de entidade que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione as entidades relevantes e envie avaliações de triagem de privacidade para os respectivos responsáveis pela entidade.
4. Com base nas respostas, as atividades de processamento são criadas automaticamente quando as perguntas relevantes são respondidas.

Envio de avaliações de privacidade para entidades



Depois que as entidades tiverem escopo, nas aplicações, somente as entidades que contêm informações pessoais serão exibidas.

Entidades de escopo para descobrir atividades de processamento com informações pessoais

Determine quais entidades têm e processam informações pessoais usando ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado o. CMDB consultas. Para obter mais informações sobre CMDB consultas, consulte Consultando o CMDB .

Função necessária: sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Configuration Management Database (CMDB), você pode pesquisar no banco de dados entidades que processam dados pessoais usando um dos seguintes métodos:

- Usando as consultas predefinidas e selecionando somente as aplicações e os processos que têm objetos de informação associados. Para obter mais informações sobre objetos de informação e sua função no Gestão de privacidade, consulte Objetos de informação em Gestão de privacidade. Para obter informações sobre como definir o escopo de entidades com informações pessoais, consulte Entidades de escopo para descobrir atividades de processamento com informações pessoais
- Criando sua própria consulta. Para obter mais informações sobre como criar consultas do CMDB, consulte Consultando o CMDB

Para filtrar entidades que contêm dados pessoais, você deve filtrar as entidades usando as consultas apropriadas. ServiceNow® fornece duas consultas padrão para você usar para filtrar entidades com dados pessoais. As consultas padrão são fornecidas para as seguintes tabelas:

- Processo de negócios
- Aplicação de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

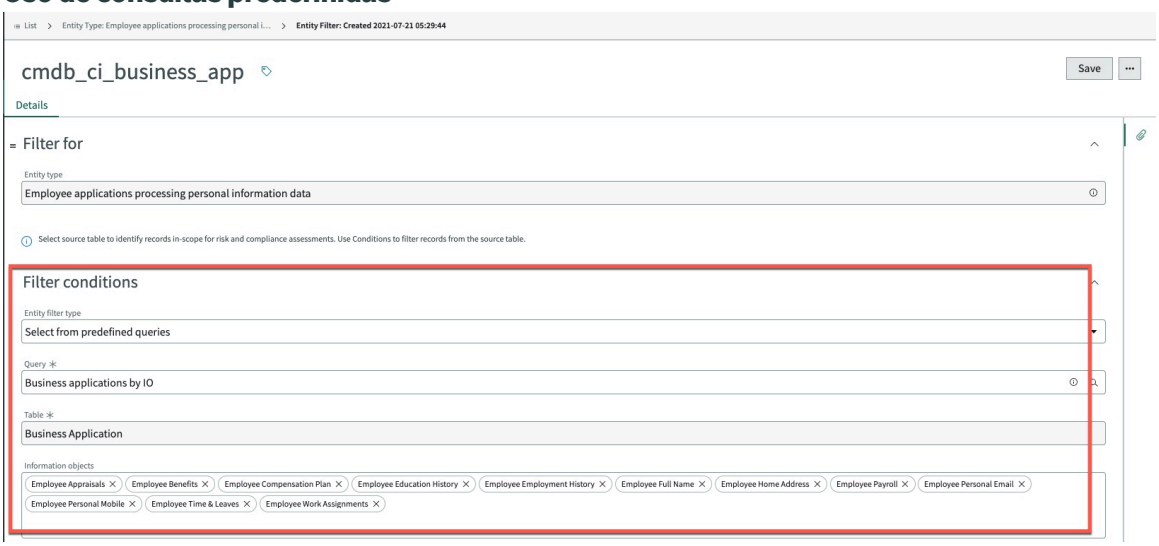
Você também pode criar suas próprias consultas. Este procedimento demonstra o uso das consultas padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Abra a entidade que você deseja filtrar para obter informações pessoais.
3. Clique na lista relacionada Filtros de entidade.
4. Clique em **Nova**.
   O formulário Filtro de entidade é exibido.
5. Na seção Condições de filtro, em **Tipo de filtro de entidade** campo, selecione **Selecione a partir de consultas predefinidas** .
6. No campo Consulta, selecione **Aplicações de negócios por IO** .
   . **Tabela** o campo é definido automaticamente.
7. **Opcional:** Para adicionar mais objetos de informação que contenham informações pessoais, como endereço de e-mail, clique em **Objetos de informação** e tipo E-mail .
8. Clique em **Enviar**.

Example:

Uso de consultas predefinidas



Tipos de avaliações de privacidade

As avaliações de privacidade podem ser enviadas usando vários métodos, como entidades, tipos de entidade e atividades de processamento.

Vários tipos de avaliações de privacidade, como avaliação de triagem de privacidade, avaliação de impacto de privacidade, avaliação de impacto de transferência e assim por diante, podem ser configurados de acordo com seus requisitos.

Iniciar avaliações de privacidade para uma entidade ou uma atividade de processamento

Para descobrir se um processo de negócios ou uma aplicação está processando dados pessoais, você pode usar avaliações de triagem de privacidade. Para avaliar regularmente como as atividades de processamento estão processando dados pessoais, você pode usar avaliações de privacidade, como a avaliação de impacto na privacidade (PIA).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de triagem de privacidade

Conduzir uma avaliação de triagem de privacidade ajuda você a descobrir se a entidade está processando informações pessoais ou não.

Você pode enviar as avaliações de triagem de privacidade das seguintes maneiras:

- Do registro de entidade somente quando uma atividade de processamento não está disponível.
- Na lista relacionada Entidades em Tipos de entidade.

Quando você inicia avaliações de triagem de privacidade para entidades, as atividades de processamento são criadas com base nas respostas enviadas pelos proprietários da entidade.

Nota: As regras de criação da atividade de processamento podem ser configuradas com base nas respostas da avaliação de triagem.

Depois que uma atividade de processamento é criada, com base nas configurações de avaliação, ocorrem os seguintes eventos:

1. Os objetos de informação necessários são mapeados para o registro de atividade de processamento. Para entender mais sobre objetos de informação e seus usos, consulte Objetos de informação .
2. Os controles necessários são mapeados para o registro de atividade de processamento.
3. Respostas de avaliação crítica, como a finalidade da atividade de processamento, o tipo de titular de dados e assim por diante, são copiadas para o registro de atividade de processamento.

Nota: Se você enviar acidentalmente uma avaliação e a avaliação não for concluída, poderá cancelar a avaliação.

Avaliações de privacidade

Quando os registros de atividade de processamento são identificados, para entender como uma atividade de processamento está processando informações pessoais, vários tipos de avaliações de privacidade, como avaliações de impacto de privacidade (PIA) e avaliação de impacto de transferência (TIA), são enviados. Você pode acionar PIAS a partir de um único registro de atividade de processamento. Para obter mais informações, consulte Envie uma avaliação de privacidade de uma atividade de processamento. Como alternativa, você pode enviar avaliações de impacto na privacidade para várias atividades de processamento, usando a capacidade de tipo de entidade ou na exibição de lista de atividades de processamento. Para obter mais informações sobre como enviar uma avaliação para várias entidades, consulte Envie uma avaliação de privacidade para várias entidades.

Tópicos relacionados

Envie uma avaliação de privacidade para várias entidades

Envie uma avaliação de privacidade de uma entidade

Envie uma avaliação de privacidade para um proprietário da entidade para determinar se há dados pessoais envolvidos nas atividades de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma avaliação de triagem de privacidade de uma entidade se não tiver uma atividade de processamento criada para essa entidade. Depois que uma atividade de processamento é criada para uma entidade, todas as avaliações adicionais só podem ser enviadas por meio da atividade de processamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Escopo** > **Minhas entidades**.
2. Selecione e abra a entidade da qual você deseja enviar as avaliações para o responsável pela entidade.
3. Selecione **Iniciar avaliações de privacidade** .
   A caixa de diálogo Enviar avaliação de privacidade é aberta.
4. Forneça as informações necessárias, como o modelo a ser usado, a data de vencimento e assim por diante na caixa de diálogo.
   A descrição da avaliação é obtida automaticamente da descrição fornecida no momento da configuração do modelo de avaliação. Você pode modificar a descrição conforme necessário.
5. Selecione **"Enviar"**.

Novo formulário de criação de avaliação de privacidade

Use os campos no novo formulário de criação de avaliação de privacidade para criar uma nova avaliação de privacidade.

Criar novos campos de formulário de criação de avaliação de privacidade

Novo formulário de criação de avaliação de privacidade

Campo	Descrição
Avaliação de privacidade	
Número	Número da avaliação de privacidade. Esse campo é definido automaticamente.
Título	Nome da avaliação de privacidade.
Solicitante	Nome da pessoa que está solicitando a avaliação.
Modelo de avaliação	Modelo a ser usado para a avaliação.
Estado	Estado da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Prioridade	Prioridade da avaliação.
Descrição	Descrição da avaliação
Atribuição	
Responsável	Nome da pessoa que assumirá a atribuição.
Revisores	Nomes das pessoas que revisarão a avaliação. Você pode selecionar vários revisores neste campo.
Agendamento	
Prazo	Data em que a avaliação será concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de criação de avaliação de privacidade

Campo	Descrição
Data de aceitação	Data em que a avaliação foi aceita. Este campo é somente leitura e exibe a data somente em que a tarefa é aceita.
Criação em	Data em que a avaliação foi criada. Este campo é somente leitura.
Data de fechamento da tarefa	Data em que a tarefa de avaliação é encerrada. Este campo é somente leitura e exibe a data somente em que a tarefa é encerrada.
Resumo	
Observações	Observações sobre a avaliação.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho para a avaliação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários para atualizar esta avaliação.

Envie uma avaliação de privacidade para várias entidades

Envie a avaliação de triagem de privacidade ou as avaliações de avaliação de impacto na privacidade (PIA) para várias entidades para entender por que e como os dados pessoais estão sendo processados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Selecione os tipos de entidade que contêm as entidades para as quais você deseja enviar as avaliações.
3. Selecione a lista relacionada Entidades.
4. Para selecionar as entidades necessárias, selecione o ícone de seleção ( ).
5. Clique em **Enviar avaliações de privacidade** .
6. Em **Classificação** , selecione o tipo de avaliação.
7. Em **Modelo de avaliação** , selecione o modelo que você deseja usar.
8. Em **Data de vencimento** selecione a data de vencimento para concluir a avaliação.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado

A avaliação é enviada aos responsáveis pela entidade.

Envie uma avaliação de privacidade de uma atividade de processamento

Envie uma avaliação de privacidade para um proprietário de atividade de processamento a partir de um registro de atividade de processamento para coletar mais informações sobre por que e como a atividade de processamento está usando informações pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento da qual você deseja enviar uma avaliação de privacidade.
3. Clique em **Iniciar avaliações de privacidade** .
   Você será redirecionado para **Criar nova avaliação de privacidade** formulário.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma explicação dos campos, consulte Novo formulário de criação de avaliação de privacidade
5. Selecione **Atualizar estado** .
   a. Em **Estado** campo, selecione **Atribuído** .
   b. Em **Comentários adicionais** campo, forneça comentários para a pessoa que está fazendo a avaliação.
   c. Selecione **Enviar**.

Resultado
A avaliação é enviada ao responsável pela entidade.

Envie avaliações de privacidade de várias atividades de processamento

Envie várias avaliações de privacidade de várias atividades de processamento. Este recurso permite filtrar as atividades de processamento por unidades de negócios, locais, titulares de dados e tipos de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione as atividades de processamento das quais você deseja enviar avaliações.
3. Selecione **Enviar avaliações de privacidade** .
4. Em **Classificação** , selecione o tipo de avaliação.
5. Em **Modelo de avaliação** , selecione o modelo que você deseja usar.
6. Em **Data de vencimento** selecione a data de vencimento para concluir a avaliação.
7. Clique em **Enviar**.

Crie uma metodologia de avaliação de risco

Configure uma metodologia de avaliação de risco (RAM) no Gestão de privacidade para que você possa avaliar os riscos em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um método padronizado para dar suporte à tomada de decisões baseada em risco em departamentos, projetos e sistemas. Ao usar uma RAM, sua organização pode ter metodologias diferentes para avaliar riscos.

Depois de mover uma RAM para **Descontinuado** , você também pode movê-lo de volta para **Rascunho** declare se você deseja fazer algumas mudanças mais tarde. Você só pode mover uma RAM para **Rascunho** declare se ele não tem nenhuma avaliação em **Monitor** estado ou **Encerrado** estado. Quando você move uma RAM de volta para **Rascunho** , as avaliações em andamento e os escopos associados são excluídos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Avaliações de risco** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Na página Metodologia de avaliação de risco, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os detalhes.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de metodologia de avaliação de risco, consulte Formulário de metodologia de avaliação de risco .
4. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
5. Para configurar as várias avaliações, selecione uma das seguintes opções.

Escolha	Link relacionado
Configurar avaliação inerente	Consulte Configurar uma avaliação inerente.
Configurar a eficácia do controle	Veja Configure uma avaliação de eficácia do controle
Configurar avaliação residual	Veja Configure uma avaliação residual
Configurar avaliação de destino	Veja Configure uma avaliação de destino

6. Selecione **Publicar**.

> **Nota:** Depois que uma nova avaliação é criada no mesmo risco e a avaliação está em **Monitor** estado, as outras avaliações são movidas automaticamente para **Concluído** estado. Quando uma instância de avaliação está em **Monitor** Não é possível mover a RAM de volta para **Rascunho** estado. Uma RAM só pode ser movida de volta para **Rascunho** declare se não houver instâncias de avaliação.

Resultado

Uma nova metodologia de avaliação de risco é criada e está disponível para uso.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Use o formulário de metodologia de avaliação de risco no IU principal Para criar uma metodologia de avaliação de risco (RAM).

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da metodologia de avaliação de risco. Por exemplo, Avaliação de risco de dados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Avaliar	Selecione o contexto da avaliação: • Risco • Objeto
Classes de entidade aplicáveis	Desbloqueie este campo e adicione as classes de entidade para as quais você deseja criar a metodologia de avaliação de risco.
Fluxos de trabalho	Especifique as avaliações e o fluxo de trabalho que são realizados na metodologia de avaliação de risco. Dependendo das opções selecionadas, o tipo de avaliação e os fluxos de trabalho correspondentes serão habilitados.
Configurações de acúmulo	
Calcular ALE com base em	Selecione a base para calcular ALE: • Soma • Média • Máximo(a) • Mínimo(a)
Calcular pontuação com base em	Selecione a base para calcular a pontuação: • Média • Máximo(a) • Mínimo(a)
Configurações de resposta a riscos	Faça as seleções necessárias.
Regras de negócio e validações	
O comentário final é obrigatório	Selecione a base para o comentário final: • Nenhum(a) • Sempre • Na violação de apetite • Na violação de tolerância
Criar ocorrência automaticamente	Selecione a base para criar o problema automaticamente: • Nenhum(a) • Na violação de apetite • Na violação de tolerância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Informações de referência	Faça as seleções necessárias.
Outras configurações	
Lembrete antecipado (dias)	Insira o número de dias para os quais você deseja definir um lembrete avançado.
Lembrete após o prazo (dias)	Insira o número de dias para os quais você deseja definir um lembrete atrasado.
Identificação de risco	Selecione a base para identificar o risco: • Nenhum(a) • Da biblioteca • Ad-hoc • Da biblioteca e ad-hoc
Outras opções	Faça as seleções necessárias para as opções restantes.

Responda a uma avaliação inteligente de privacidade

Responda a uma avaliação de triagem ou a uma avaliação de impacto do Espaço de avaliação. Os resultados da avaliação ajudam a entender os possíveis riscos à privacidade e suas medidas de mitigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma avaliação de triagem é a primeira avaliação enviada a qualquer respondente para determinar se as equipes de privacidade precisam estar cientes de qualquer aplicação que processa dados pessoais. Se houver dados pessoais envolvidos, uma avaliação de impacto será enviada às principais partes interessadas. Enquanto a avaliação de triagem só tem o. **Geral** seção para perguntas, a avaliação de impacto tem duas seções: **Dados pessoais** e. **Questionário** . Na seção Dados pessoais, você encontrará as seguintes seções:

- **Elementos de dados** : Esta seção exibe as categorias de objeto de informação e cada objeto de informação que pertence a essa categoria. Com base em sua seleção durante a configuração do modelo, você pode exibir todas as categorias de objeto de informação ou somente as selecionadas.
- **Hierarquia** : Nesta seção, os respondentes especificam a origem e o destino dos dados.
- **Base jurídica** : Nesta seção, os respondentes especificam a base jurídica na qual os dados são processados. Por exemplo, uma informação é processada para obrigações jurídicas. Aqui, você pode especificar os níveis granulares das operações de criação, leitura, atualização e exclusão que podem ser realizadas nos dados e também de onde os dados vêm e para onde estão sendo enviados.

Porque as avaliações usam Mecanismo de avaliação inteligente os respondentes podem ver a descrição detalhada de cada pergunta e a orientação que ajuda o respondente a responder às perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Meus itens ativos** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas** > **Minhas tarefas pendentes** > **Avaliações de privacidade**.
2. Selecione e abra a avaliação que você deseja fazer.
   A avaliação é aberta no Espaço de avaliação.
3. Para fazer a avaliação, selecione **Iniciar** .
4. **Opcional:** Para reatribuir a avaliação, selecione **Reatribuir** .
   Você só pode reatribuir a avaliação a um usuário que tenha o privilégio de responder a uma avaliação e seja uma parte interessada principal.
5. Se estiver respondendo a uma avaliação de triagem, responda às perguntas no questionário.
6. Para exibir a orientação de uma pergunta, selecione **Exibir orientação** na parte inferior da pergunta.
7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Se estiver respondendo a uma avaliação de impacto, no **Dados pessoais** Forneça as respostas para Elementos de dados, Hierarquia e Base jurídica.
   a. Selecione **Mover para o questionário**
   b. Selecione **Enviar**.
   c. Na caixa de confirmação, selecione **Enviar** .
9. Para exibir suas respostas após o envio, na página de avaliação, selecione **Exibir** .

Resultado

Depois que uma avaliação é enviada, a equipe de privacidade recebe uma notificação sobre o envio da avaliação. A equipe pode optar por agir sobre isso ou rejeitá-lo com base em sua análise. Se a equipe de privacidade fechar a avaliação, uma atividade de processamento será criada.

Responder a uma avaliação de triagem de privacidade

Como proprietário da entidade ou parte interessada principal da atividade de processamento, responda à avaliação de privacidade iniciada pelo líder de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.assessment_responder, sn_privacy.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao responder a uma avaliação, você pode reatribuir a avaliação a outro usuário, mesmo que tenha iniciado a avaliação. Quando você reatribui a avaliação de privacidade parcialmente concluída a outro usuário, os dados já fornecidos também são copiados e ficam disponíveis quando o novo designado faz a avaliação. Esses dados podem ser modificados pelo novo designado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Meus itens ativos** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas**.
2. Abra a avaliação atribuída a você.
3. Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Ação
Para fazer a avaliação	**a.** Selecione **Aceitar trabalho** . **Nota:** Aceitar o trabalho cria uma instância de avaliação. **b.** Na caixa de diálogo Confirmação, forneça seus comentários para a avaliação. **c.** Selecione **Aceitar trabalho** . **Nota:** A avaliação de privacidade é movida para **Trabalho em andamento** . **d.** Selecione **Fazer avaliação** . **e.** Responda ao questionário. **f.** Selecione **Enviar**.
Para reatribuir a avaliação	**a.** Selecione **Reassign**. **b.** Na caixa de diálogo Reatribuir avaliação de privacidade, selecione um designado. **Nota:** Você só pode reatribuir a avaliação a um usuário que seja uma parte interessada principal e que deva ter o privilégio de responder a uma avaliação. **c.** Em **Comentários adicionais** forneça o motivo da reatribuição. **d.** Selecione **Reassign**.

Resultado
As respostas são capturadas na respectiva entidade e na atividade de processamento. As respostas são revisadas pelas equipes de privacidade.

Revise uma avaliação de privacidade

Como analista de privacidade, revise uma avaliação de privacidade depois que os respondentes enviarem a avaliação. Você pode fechar a avaliação após uma revisão ou também pode solicitar revisão se determinar que a avaliação requer mais informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como revisor, você também pode visualizar a avaliação com as declarações de risco aplicáveis, objetos de informação e objetivos de controle.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Tarefas**.
2. Selecione e abra a avaliação de privacidade que você deseja revisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Exibir resposta** .
4. Revise as respostas da avaliação.
5. Para solicitar mais informações do respondente, selecione **Solicitação de revisão** .
6. Para marcar a avaliação como concluída, selecione **Atualizar estado** .
   a. Em **Estado** campo, selecione **Encerrado concluído** .
   b. No campo Comentários adicionais, forneça informações adicionais.
   c. Selecione **Enviar**.

Criar ou atualizar uma atividade de processamento

Crie manualmente uma atividade de processamento ou atualize uma atividade de processamento que é criada automaticamente a partir de uma avaliação de triagem de privacidade. Você também pode atualizar uma atividade de processamento que é criada a partir de um registro de entidade. Ao atualizar uma atividade de processamento, você pode preencher os detalhes relevantes sobre os dados pessoais que estão sendo processados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (responsável pela atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes.

Ação	Procedimento
Para criar uma nova atividade de processamento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**. **b.** Clique em **Nova**.
Para atualizar uma atividade de processamento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Meus itens** > **Atividades de processamento**. **b.** Abra a atividade de processamento que você deseja atualizar.

2. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de atividade de processamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da atividade de processamento.
Finalidade da atividade de processamento	Justificativa comercial ou motivo para usar uma aplicação ou um processo que armazena dados pessoais.
Número	Número da atividade de processamento. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Analista de privacidade	Analista responsável pela atividade de processamento.
Unidade de negócios	Unidade de negócios da atividade de processamento.
Departamento	Departamento da atividade de processamento.
Tipo de atividade de processamento	Contexto da atividade de processamento, como uma aplicação de negócios ou um processo de negócios.
Entidade	Entidade da atividade de processamento.
Aplica-se ao registro	Registro de referência usado para criar o registro de atividade de processamento.
Pertencente a	Responsável pela atividade de processamento.
Função de processamento de dados	Define se uma atividade de processamento é um controlador de dados ou um processador de dados.
Status da atividade de processamento	Status da atividade de processamento. As opções são: ○ **Implementando** ○ **Em produção** ○ **Piloto** ○ **Descontinuado** ○ **Em avaliação**
Categoria da atividade de processamento	Categoria à qual a atividade de processamento pertence, por exemplo, atendimento ao cliente, finanças e assim por diante.
Pontuação de conformidade	Pontuação de conformidade de privacidade calculada com base em todos os controles mapeados para esta atividade de processamento.
Responsável pelo processo	Qualquer usuário, com a função sn_privacy.business_user, da lista de principais partes interessadas que tenha privilégios de edição para a atividade de processamento. **Nota:** O usuário selecionado neste campo pode atualizar este campo e selecionar um novo responsável pelo processo. A atualização deste campo só é possível quando a atividade de processamento está em **Descobrir** ou **Revisão** estado.
Titular dos dados	
Tipo de armazenamento de dados	Formato no qual as informações pessoais são armazenadas. As opções são: ○ **Digital** ○ **Papel** ○ **Ambos**
Locais de armazenamento de dados	Local físico de onde as informações pessoais são armazenadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Período de retenção de dados (em dias)	Número de dias durante os quais as informações pessoais devem ser mantidas.
Tipo do titular dos dados	Tipo de usuário relacionado às informações pessoais que estão sendo usadas e processadas. As opções são: ○ **Clientes** ○ **Funcionários** ○ **Outros**
Intervalo do titular dos dados	Intervalo de usuários para os quais as informações pessoais estão sendo processadas.
Contém dados de categoria especial?	Este campo é definido automaticamente como qualquer um **Sim** ou **Não** . Se qualquer objeto de informação associado à atividade de processamento for classificado como dados de categoria especial, esse campo será definido automaticamente como **Sim** .
Obter dados de categoria especial?	Esta atividade de processamento processa dados de categoria especial, como informações de raça, etnia e política? As opções são: ○ **Sim** ○ **Não**
Atividade	
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre a atividade de processamento.
Anotações de trabalho	Anotações internas não visíveis para as pessoas externas.

3. Clique em **Salvar**.

Crie ou gerencie um objeto de informação em uma atividade de processamento

Adicione objetos de informação à atividade de processamento depois que uma atividade de processamento for criada. Adicionar objetos de informação ajuda a entender os tipos de informações pessoais que estão sendo processadas e a maneira como elas são processadas. Esta tarefa ajuda a aplicar os controles apropriados à atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (responsável pela atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É importante observar que somente os objetos de informação marcados com **Informações pessoais** marcadores estão disponíveis para serem adicionados a uma atividade de processamento. Para obter mais informações sobre como marcar objetos de informação, consulte, Classifique objetos de informação como informações pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar controles.
3. Clique na lista relacionada [PI] Objetos de informação.
4. Clique em **Adicionar**.
5. Selecione os objetos de informação que você deseja adicionar.
6. Clique em **Adicionar**.

Tópicos relacionados

Modifique um objeto de informação em uma atividade de processamento

Modifique um objeto de informação em uma atividade de processamento

Adicione detalhes como justificativa para armazenar dados a um objeto de informação depois de adicioná-lo à atividade de processamento. Adicionar detalhes permite que você defina como os dados pessoais estão sendo processados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (responsável pela atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de privacidade, você deve fornecer detalhes de como os dados pessoais estão sendo usados em uma determinada atividade de processamento. Adicionar detalhes relevantes a um objeto de informação ajuda você a atingir esse objetivo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Listas** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento que contém o objeto de informação que você deseja modificar.
3. Selecionar **Processando inventário de dados** > **[PI] Objetos de informação**.
4. Abra o objeto de informação que você deseja modificar.
5. No formulário Objeto de informações para atividade de processamento, preencha os campos.

Campo	Descrição
Objeto de informação	Nome do objeto de informação. Esse campo é definido automaticamente.
Atividade de processamento	Nome da atividade de processamento da qual o objeto de informação faz parte. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo de dados	Tipo de dados pessoais. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Informações pessoais gerais** : Exemplos são: Nome, número de telefone, endereço. ○ **Categoria especial** : Exemplos são: Opiniões políticas, crenças religiosas e assim por diante. **Nota:** . Se qualquer objeto de informação associado a uma atividade de processamento for categorizado como categoria especial, o. **Confidencial** o campo no formulário de atividade de processamento é definido automaticamente como **Sim** . ○ **Condenação criminal** Exemplos são vereditos judiciais, informações sobre processos judiciais e assim por diante.
Base jurídica para processamento	Motivo para o processamento de dados pessoais. ○ **Nenhum(a)** ○ **Obrigação jurídica** ○ **Interesses Legítimos**
Operações CRUD	Operações que podem ser realizadas na atividade de processamento. As opções são: ○ **Criar** ○ **Leitura** ○ **Atualização** ○ **Excluir**
Dados provenientes de	Ativo do qual os dados vêm. Por exemplo, você pode selecionar a aplicação da qual os dados nesta atividade de processamento são preenchidos.
Dados enviados para	Especifique para onde os dados serão enviados.
Categorias de objeto de informação	Categoria do objeto de informação.
Justificativa para armazenar estes dados	Motivos para armazenar e usar os dados pessoais.

6. Clique em **Salvar**.

Adicione o tipo de assunto de dados a uma atividade de processamento

Adicione tipos de assunto de dados a uma atividade de processamento no Privacy Workspace.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Em Privacy Workspace, Selecione o ícone Lista ( ).
3. Navegar até **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
4. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar um tipo de titular de dados.
5. Navegar até **Processando inventário de dados** > **Tipo de titular dos dados**.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Na janela Adicionar um novo tipo de titular de dados, selecione **Tipo de titular de dados** .
8. Selecione um valor para **Volume do assunto de dados** .
9. Selecione **Locais dos titulares de dados** .
10. Selecione **Objetos de informação** que você deseja adicionar ao tipo de titular de dados.
11. Selecione **Adicionar**.

Resultado

O tipo de titular de dados adicionado aparece em **Tipos de titulares de dados** tabela.

Adicione o tipo de assunto de dados à avaliação de impacto na privacidade

Adicione tipos de assunto de dados à avaliação de impacto na privacidade do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.business_user ou sn_privacy.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de titular de dados que você adiciona são adicionados automaticamente à atividade de processamento depois que a avaliação de impacto na privacidade (PIA) é aprovada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário página inicial, selecione **Tarefas de GRC** .
3. Na página inicial Tarefas do GRC, selecione **Tarefas** .
4. Ir para **Minhas tarefas pendentes** > **Avaliações de privacidade**.
5. Abra o PIA ao qual você deseja adicionar tipos de titular de dados.
6. Em **Tipos de titulares de dados** lista relacionada, selecione **Adicionar** .
7. Na caixa de diálogo Adicionar um novo tipo de titular de dados, preencha os campos.

Formulário Adicionar um novo tipo de assunto de dados

Campo	Descrição
Tipo do titular dos dados	Tipo do titular dos dados.
Volume de titular de dados	Volume do titular dos dados.

Tradução automática

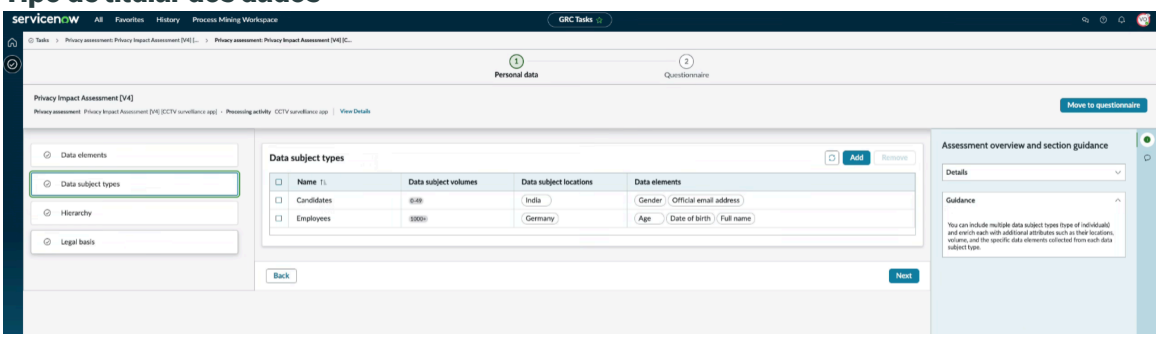
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 0 a 49 ○ 50-99 ○ 100-499 ○ 500 a 999 ○ Mais de 1.000
Localizações de titular dos dados	Locais aplicáveis ao tipo de titular de dados.
Objetos de informação	Tipo de objeto de informação. ○ Nome completo ○ Endereço residencial ○ Idade ○ Data de nascimento ○ Histórico educacional ○ Sexo ○ Endereço de e-mail ○ Registro criminal

8. Selecione **Adicionar**.
   Uma mensagem de confirmação informando que um novo registro foi criado é exibida.

Resultado
Os tipos de titular de dados aparecem em formato tabular.

Tipo de titular dos dados



Classifique o tipo de assunto de dados como vulnerável

Classifique um tipo de assunto de dados como vulnerável. Quando você marca um tipo de titular de dados como vulnerável, a pontuação de criticidade é calculada como Alta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Em Privacy Workspace, Selecione o ícone Lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegar até **Elementos de privacidade** > **Tipo do titular dos dados**.
4. Selecione e abra o tipo de assunto de dados que você deseja classificar como vulnerável.
5. Selecione **Vulnerável** para marcar o tipo de titular de dados como vulnerável.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O tipo de assunto de dados classificado como vulnerável contribui para que a pontuação de criticidade seja Alta.

Adicione as principais partes interessadas e envie avaliações de privacidade

Adicione as principais partes interessadas a uma atividade de processamento para identificar os principais membros responsáveis pelo processamento dos dados pessoais na atividade de processamento. Em seguida, você pode enviar as respectivas avaliações de privacidade para as partes interessadas com base em suas responsabilidades. Por exemplo, o proprietário de uma entidade é uma parte interessada importante de uma atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma atividade de processamento pode ter várias partes interessadas principais. Embora você possa adicionar ou excluir quantas partes interessadas principais quiser, por padrão, o proprietário da entidade é uma das principais partes interessadas. Todas as partes interessadas podem responder a avaliações de privacidade e algumas partes interessadas também podem editar a atividade de processamento com base em seus privilégios. Somente usuários com sn_privacy.assessment_responder e sn_privacy.business_user podem ser adicionados como partes interessadas. Você pode adicionar as principais partes interessadas somente quando a atividade de processamento estiver em **Descobrir** ou **Revisão** estados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar as principais partes interessadas.
3. Clique na lista relacionada Principais partes interessadas.
4. Clique em **Adicionar**.
   a. Selecione as partes interessadas a serem adicionadas.
   b. Clique em **Adicionar**.
      As principais partes interessadas são adicionadas.
5. Para modificar os privilégios e responsabilidades de uma parte interessada, selecione o nome da parte interessada.
6. Em **Responsabilidade** forneça as responsabilidades da parte interessada.
7. Em **Processando privilégios de atividade** , selecione uma das seguintes opções.

Opção	Resultado
Responder a avaliações de privacidade	Permitir que a parte interessada responda somente à avaliação de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Resultado
	Nota: Quando você escolhe esta opção, a função da parte interessada muda para sn_privacy.assessment_responder
Editar a atividade de processamento e responder a avaliações de privacidade	Para permitir que a parte interessada edite e responda à avaliação de privacidade. **Nota:** Quando você escolhe esta opção, a função da parte interessada muda para sn_privacy.business_user

8. Clique em **Salvar**.
9. Retorne à atividade de processamento usando a navegação de trilha.
10. Para enviar as avaliações de privacidade para uma parte interessada, clique em **Enviar avaliação de privacidade**
    a. Em **Classificação** , selecione o tipo de avaliação.
    b. Em **Modelo de avaliação** , selecione o modelo que você deseja usar.
    c. Em **Usuário** selecione o usuário para o qual você deseja enviar a avaliação.
    d. Clique em **Enviar**.

Adicione uma agência reguladora

Adicione uma agência regulatória no Privacy Workspace identificar as autoridades regulatórias relevantes que são responsáveis por supervisionar os setores ou setores em cada jurisdição. As jurisdições consolidam todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementam as regras de notificação para privacidade de dados ou violações de segurança para os casos de privacidade relatados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Listas** > **Informações regulatórias** > **Agências**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário da agência regulatória.

Formulário da agência regulatória

Use o formulário Criar agência regulatória no Privacy Workspace para criar uma agência reguladora. A agência reguladora é um novo tipo de registro que lida com mudanças regulatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar agência regulatória

Campo	Descrição
Nome	Nome da agência reguladora. Por exemplo, Autoridade Australiana de Regulamentação Prudencial
Resumo	Breve resumo da agência reguladora. Por exemplo, A Autoridade Australiana de Regulamentação Prudencial (APRA) é uma autoridade estatutária do governo australiano e o regulador prudencial do setor de serviços financeiros australiano .
Descrição	Descrição detalhada da agência reguladora.
Sigla	Sigla da agência reguladora, se houver. Por exemplo, APRA
Logotipo	Logotipo da agência reguladora.
Proprietário executivo	Pessoa que é o chefe da agência.
Link do site	Link para o site oficial da agência
Classificação	
Categoria	Categoria para classificar a agência reguladora. Veja a seguir as opções. • **Regulamentar** • **Legislativo** • **Governamental** • **Outros**
Escopo	Áreas nas quais uma agência opera e seus produtos ou serviços específicos. Por exemplo, **Fatura** , **Decisões** , **Circulares** . Você pode selecionar mais de um escopo neste campo.
Setor	Segmento da economia em que diferentes agências ou empresas se envolvem em atividades semelhantes ou fornecem produtos ou serviços semelhantes. Por exemplo, **Serviços bancários** .
Tema	Assunto que é a ideia principal no qual a agência está focada. Por exemplo, **Combate à lavagem de dinheiro** .
Datas importantes	
Data de estabelecimento	Data em que a agência foi estabelecida. Datas futuras não são permitidas neste campo.
Criação em	Data em que a agência foi criada.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da agência reguladora. Este campo é definido automaticamente como **Privacidade**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar agência regulatória

Campo	Descrição
	quando a agência regulatória é criada a partir de Privacy Workspace.

Crie uma linhagem de dados para uma atividade de processamento

Estabeleça uma linhagem de dados para visualizar o consumo de dados, o compartilhamento e os riscos associados a uma atividade de processamento. Cada atividade de processamento envolve vários objetos de informação classificados como informações pessoais. Esses objetos trocam dados com várias outras entidades, tornando essencial estabelecer uma linhagem ou hierarquia de dados que rastreie onde os dados pessoais são compartilhados. Esse entendimento ajuda a mitigar os riscos relacionados à privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Embora a linhagem de dados possa ser criada na guia Hierarquia de uma atividade de processamento, este procedimento mostra como criá-la na página Linhagem de dados, que oferece uma representação visual da hierarquia. Ao criar a hierarquia, certifique-se de não usar o mesmo ativo como origem e destino.

Ao criar a hierarquia de relacionamentos, você pode exibir até cinco níveis de relacionamentos. No entanto, você pode configurar o número de níveis de acordo com sua preferência em `sn_privacy.nodemap.maxLevel`propriedade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Abra a atividade de processamento para a qual você deseja criar a linhagem de dados.
3. No formulário, selecione **Linhagem de dados** .
4. Selecione o registro para o qual você deseja criar um relacionamento.
5. Selecione **Criar novo relacionamento** .
6. Na caixa de diálogo Novo relacionamento, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nó primário	Registro para o qual você está criando o relacionamento. Este campo é definido automaticamente para o registro selecionado, você pode mudar o nó.
Hierarquia	Nível no qual você deseja criar o relacionamento. Veja a seguir as opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Dados provenientes de** : Se você selecionar esta opção, os dados fluirão para os níveis acima do nó primário. ○ **Dados enviados para** : Se você selecionar esta opção, os dados fluirão para os níveis abaixo do nó primário.
Relacionado a	Registro do CMDB ao qual os dados pessoais estão associados. Por exemplo, se o nó primário estiver relacionado a uma aplicação de negócios, um processo de negócios, um serviço de negócios e assim por diante. Depois de fazer uma seleção neste campo, selecione os registros necessários. Este campo fornece as seguintes opções. ○ **Aplicação de negócios** ○ **Processo de negócios** ○ **Serviço de negócios** ○ **Empresa** ○ **Fornecedor** ○ **Entidade** ○ **Atividade de processamento**
Tipo de relacionamento	Natureza do relacionamento entre os dados pessoais e o item selecionado. Veja a seguir as opções. ○ **Depende** : Indica que os dados pessoais dependem do item especificado. ○ **Contém** Especifica que o item inclui ou contém os dados pessoais. ○ **Envia dados para** : Mostra que o item transmite os dados pessoais para outra aplicação ou parte. ○ **Usos** Demonstra que o item utiliza os dados pessoais para suas operações ou processos. **Nota:** Você pode adicionar mais opções para aparecer neste campo na tabela sn_grc_choice.
Descrição	Breve descrição do relacionamento.

7. Selecione **Criar**.
   O nó de relacionamento é criado.
8. Para exibir a entrada e a saída de dados de um registro específico, selecione ícone.
9. Para exibir os detalhes da atividade de processamento e da entidade se uma atividade de processamento estiver associada ao registro selecionado, selecione ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie ou gerencie um controle em uma atividade de processamento

Adicione novos controles ou gerencie os controles que são adicionados automaticamente à atividade de processamento das respostas de avaliação. Adicionar controles garante que os regulamentos apropriados sejam aplicados à atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analista responsável pela atividade de processamento ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ou gerenciar controles a uma atividade de processamento das seguintes maneiras:

- Seleção de objetivos de controle: Você pode adicionar objetivos de controle existentes a uma atividade de processamento. Quando você adiciona um objetivo de controle a uma atividade de processamento, os controles associados a esse objetivo de controle específico são adicionados à atividade de processamento.
- Criação de controles: Você pode criar controles e adicioná-los à atividade de processamento.
- Seleção dos controles recomendados: Esta opção permite que você escolha em uma lista de controles recomendados com base no objeto de informação mapeado para uma atividade de processamento. Se um objeto de informação for mapeado para um ou mais objetivos de controle e o mesmo objeto de informação for mapeado para uma atividade de processamento, o sistema recomendará os objetivos de controle correspondentes.
- Gerenciar os controles adicionados automaticamente: Você pode gerenciar os controles criados automaticamente com base nas respostas da avaliação.
- Aplicação de controles de entidades: Você pode aplicar controles relacionados à privacidade na atividade de processamento da entidade relacionada.
- Adição de controles comuns: Você pode adicionar controles comuns a uma atividade de processamento para que as equipes de privacidade possam ser notificadas sobre falhas de controle e evitar o processo de certificação de controle comum duplicado. Para obter mais informações sobre controles comuns, consulte Testar controle comum e implementar resultados em várias entidades dependentes.

Nota:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar controles.
3. Clique na lista relacionada Controles.
4. Para adicionar um controle à atividade de processamento, siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Para criar um controle	Clique em **Novo** e preencha o formulário. Para obter detalhes, consulte, Crie um controle .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Para adicionar um controle usando os objetivos de controle existentes	**a.** Clique em **Adicionar controles por objetivo de controle** . **b.** Selecione os objetivos de controle que você deseja adicionar. **c.** Clique em **Adicionar**.
Para selecionar um controle na lista de controles recomendados	**a.** Em **Adicionar controles por objetivo de controle** , selecione **Controles recomendados** . **b.** Clique em **Adicionar**. **Nota:** Se um controle já tiver sido adicionado a uma atividade de processamento, ele não aparecerá na lista de recomendações.

Resultado
Os controles de mitigação são adicionados à atividade de processamento.

Exclua um controle de uma atividade de processamento

Exclua os controles que não são mais necessários na atividade de processamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode excluir controles se os objetivos de controle associados a esses controles tiverem sido adicionados incorretamente. Se você quiser adicionar novos controles, convém excluir os controles existentes.

Nota: Se um controle estiver associado a qualquer outra entidade ou tipo de entidade, você não poderá excluir o controle. Ao excluir um controle, você só pode remover a associação desse controle com a atividade de processamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento da qual você deseja excluir controles.
3. Clique na lista relacionada Controles.
4. Selecione os controles que você deseja excluir.
5. Clique em **Excluir**.

Resultado
Os controles selecionados são excluídos da atividade de processamento.

Criar ou gerenciar riscos em uma atividade de processamento

Adicione novos riscos ou gerencie os riscos que são adicionados automaticamente à atividade de processamento das respostas de avaliação. Adicionar riscos ajuda a gerenciar atividades de processamento usando a abordagem baseada em risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analista responsável pela atividade de processamento ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ou gerenciar riscos a uma atividade de processamento das seguintes maneiras:

- Selecionar declarações de risco: Você pode adicionar declarações de risco existentes a uma atividade de processamento. Quando você adiciona declarações de risco a uma atividade de processamento, os riscos associados a essa declaração de risco específica são adicionados à atividade de processamento.
- Selecionar entre os riscos recomendados: Esta opção permite que você escolha em uma lista de riscos recomendados com base no objeto de informação mapeado para uma atividade de processamento. Se um objeto de informação for mapeado para uma ou mais declarações de risco e o mesmo objeto de informação for mapeado para uma atividade de processamento, o sistema recomendará as declarações de risco correspondentes.
- Criação de riscos: Você pode criar riscos e adicioná-los à atividade de processamento.
- Aplicação de riscos de entidades: Você pode aplicar riscos relacionados à privacidade na atividade de processamento da entidade relacionada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar controles.
3. Clique na lista relacionada Riscos.
4. Para adicionar um risco à atividade de processamento, siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Para criar um risco	Clique em **Novo** e preencha o formulário. Para obter detalhes, consulte, Criar um risco .
Para adicionar um risco usando a declaração de risco existente	**a.** Clique em **Adicionar risco por declaração de risco** . **b.** Selecione as declarações de risco que você deseja adicionar. **c.** Clique em **Adicionar**.
Para selecionar um risco na lista de riscos recomendados	**a.** Em **Adicionar risco por declaração de risco** , selecione **Riscos recomendados** . **b.** Clique em **Adicionar**. **Nota:** Se um risco já tiver sido adicionado a uma atividade de processamento, ele não aparecerá na lista de recomendações.

Resultado

Os controles de mitigação são adicionados à atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie colaborações de bate-papo de uma atividade de processamento

Inicie discussões rápidas com as principais partes interessadas enquanto trabalha em uma atividade de processamento, caso de privacidade ou uma solicitação de direitos de dados pessoais. O recurso de bate-papo está integrado ao Microsoft Teams e um grupo é criado automaticamente em Microsoft Teams quando uma discussão é iniciada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como os casos de privacidade são sensíveis ao tempo, às vezes precisam de colaborações rápidas. O botão Discutir facilita essas colaborações e os bate-papos são armazenados, facilitando para as equipes de privacidade consultá-las ao trabalhar em uma tarefa.
Além das atividades de processamento, o recurso Discutir está disponível para casos de privacidade e solicitações de direitos de dados pessoais. Para obter mais informações, consulte Barra lateral e Microsoft Teams .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Meus itens** > **Atividades de processamento**.
2. Abra a atividade de processamento que você deseja discutir.
3. Selecione o ícone Mais ações.
4. Selecione **Discutir** .
   A janela Iniciar uma discussão na barra lateral é aberta com as principais partes interessadas adicionadas como participantes.
5. Digite sua mensagem e selecione **Iniciar discussão** .

Resultado

O bate-papo é armazenado e pode ser exibido em Atividade no painel lateral.

Criar ou adicionar problemas em uma atividade de processamento

Criar problemas ou adicionar problemas existentes para uma atividade de processamento. Associar problemas a uma atividade de processamento ajuda a identificar e priorizar ações de correção. Problemas relacionados reduzem o número de problemas que os clientes precisam gerenciar, melhorando assim a eficiência organizacional geral na gestão desses problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst (responsável pela atividade de processamento) ou sn_privacy.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os problemas são criados quando há falhas de certificação de controle. Você também pode adicionar ou criar manualmente vários problemas para uma atividade de processamento. Você também pode mapear um problema para várias atividades de processamento. Se você criar um problema para uma atividade de processamento do Privacy Workspace. **Origem do problema** o campo está definido como **Ad-Hoc** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade** > **Atividades de processamento** > **Todas as atividades de processamento**.
2. Selecione e abra a atividade de processamento à qual você deseja adicionar problemas.
3. Clique na lista Mais relacionada.
4. Clique em Problemas.
5. Clique em **Adicionar**.
   a. Selecione os problemas a serem adicionados.
   b. Clique em **Adicionar** .
6. **Opcional:** Para criar um problema, consulte o formulário Criação de problema.
7. Clique em **Salvar**.

Atribua uma atividade de processamento a uma parte interessada principal

Atribua uma atividade de processamento às principais partes interessadas definidas para que as partes interessadas comecem a trabalhar na atividade de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir uma atividade de processamento a uma parte interessada principal quando a atividade de processamento estiver em **Descobrir** estado. Depois que a parte interessada principal atualiza a atividade de processamento, ela pode atribuir a atividade de processamento de volta à equipe de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Lista** > **Atividades de processamento** > **Atividades de processamento não designadas**.
2. Selecione a atividade de processamento que você deseja atribuir a uma parte interessada principal.
3. Selecione **Atribuir à principal parte interessada** .
4. Na janela Atribuir à parte interessada principal, selecione uma parte interessada.
5. Selecione **Atribuir**.

Resultado

A atividade de processamento é atribuída à parte interessada principal. A atividade de processamento está disponível para revisão e atualização no Central do funcionárioem **Tarefas de GRC** .

Tópicos relacionados

Integração Central do funcionário E portal de risco com Gestão de privacidade

Integração Central do funcionário E portal de risco com Gestão de privacidade

A integração de Central do funcionário com Gestão de privacidade fornece a todos os funcionários e usuários uma experiência de usuário simplificada para executar tarefas como enviar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

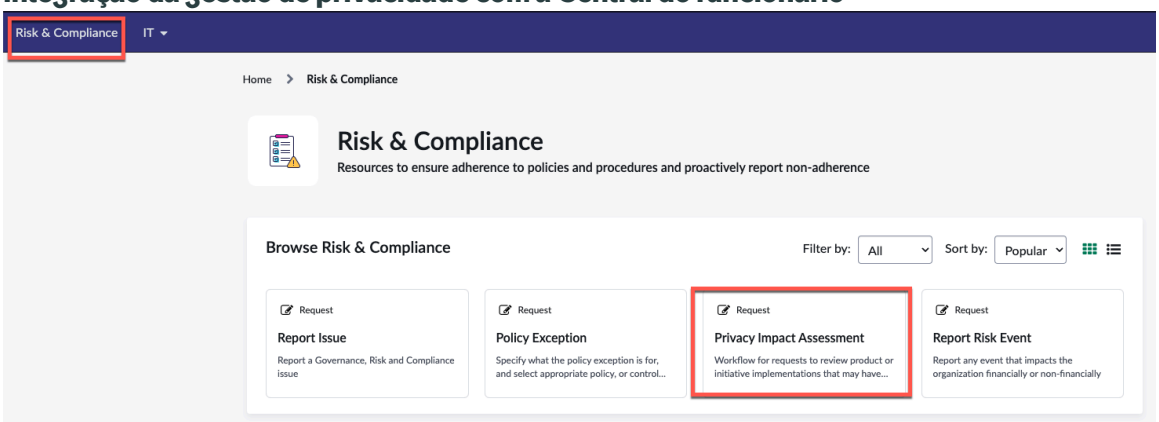
uma avaliação de impacto na privacidade para uma nova implementação, responder a certificações de controle e acessar atividades de processamento e avaliações de impacto na privacidade.

Central do funcionário

. Central do funcionário o portal é um portal unificado que ajuda a conectar sistemas em toda a empresa a um local de destino que fornece uma experiência simples e centralizada para os funcionários com opções fáceis de configurar. Para saber mais sobre Central do funcionário, consulte Explorar a Central do funcionário .

Se você integrar Gestão de privacidade com Central do funcionário, você pode fornecer a todos os funcionários uma interface para criar uma avaliação de impacto na privacidade que resultaria na criação de uma atividade de processamento. Somente usuários com as funções sn_privacy.assessment_responder e sn_privacy.business_user podem exibir a opção para criar uma avaliação de impacto na privacidade. A imagem a seguir mostra a página de onde você pode enviar uma nova solicitação de implementação. Por exemplo, uma equipe pode usar Central do funcionário se uma empresa planeja uma nova implementação. Antes de criar um registro de aplicação de negócios, a equipe pode entrar em contato com a equipe de privacidade respondendo à Avaliação de impacto na privacidade da nova solicitação de implementação. Isso ajuda a obter a orientação da equipe de privacidade na fase inicial ou inicial da nova implementação.

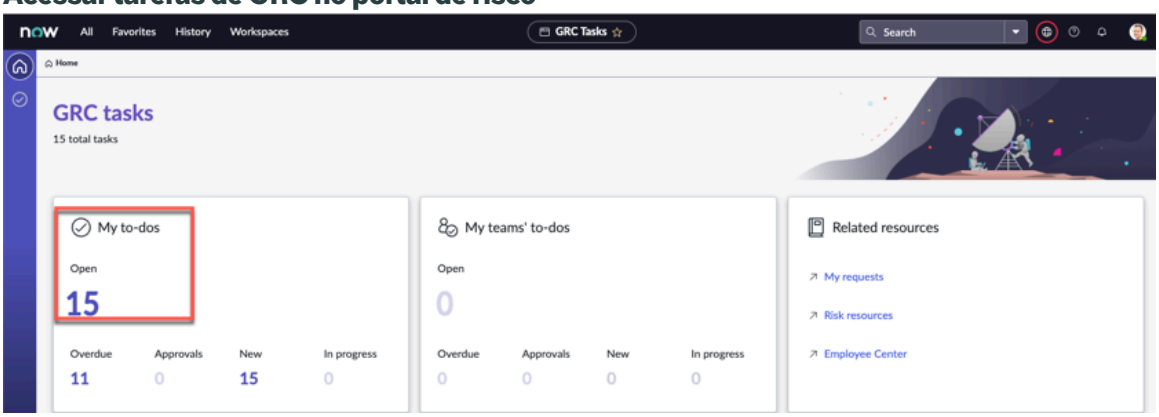
Integração da gestão de privacidade com a Central do funcionário



Portal de risco

Se um analista de privacidade atribuir uma atividade de processamento a um usuário de negócios para obter mais detalhes sobre a atividade de processamento, os usuários de negócios poderão acessar a atividade de processamento atribuída no Portal de risco.

Acessar tarefas de GRC no portal de risco



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de casos de privacidade

. Governança, risco e conformidade: Gestão de casos de privacidade a aplicação permite relatar e gerenciar violações e reclamações de privacidade. A solução permite a gestão rápida e eficiente de violações e reclamações de privacidade por meio da colaboração com várias equipes que ajudam na investigação da causa raiz e dos principais detalhes da violação relatada.

Com a capacidade de se integrar a outros sistemas e registrar áreas afetadas, a aplicação ajuda a identificar as principais partes interessadas e objetos de informação associados a um caso. Isso ajuda as equipes de privacidade a tomar medidas preventivas apropriadas e etapas de correção para gerenciar a violação e seu impacto.

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como gerentes de privacidade, usuários de privacidade e administradores de privacidade usam o. Gestão de casos de privacidade aplicação.	Configure seu Gestão de casos de privacidade aplicação.	Trabalhar na criação de avaliações de privacidade, atividades de processamento e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência  Saiba mais sobre as tabelas e funções instaladas com o. Gestão de casos de privacidade aplicação.		

Explorando Gestão de casos de privacidade

. Governança, risco e conformidade: Gestão de casos de privacidade a aplicação permite que os usuários relatem violações ou reclamações de privacidade, colaborem com as principais partes interessadas, executem investigações de violação e analisem as causas e consequências das violações.

Alguns exemplos de quando surgem casos de privacidade são os seguintes:

- Ativos DE TI perdidos
- Dados expostos do cliente
- Um e-mail entregue a um grupo de destinatários incorretos
- Perda de documentação e documentação

. Gestão de casos de privacidade a aplicação ajuda as equipes de privacidade a gerenciar qualquer caso que envolva uma violação de privacidade ou violação. Os casos de privacidade podem ser relatados por qualquer usuário usando Central do funcionário ou também pode ser criado pelas equipes de privacidade usando Privacy Workspace. A aplicação facilita APIs para criar casos de privacidade de várias fontes, como Outras ServiceNow soluções, por exemplo, Resposta a incidentes de segurança Incidentes DE TI, casos de RH e integrações de terceiros.

A aplicação Gestão de casos de privacidade oferece os seguintes benefícios para a sua organização:

- Ajuda os usuários de negócios a relatar violações de privacidade ou reclamações que exijam a atenção das equipes de privacidade.
- Garante a colaboração com várias equipes para investigar, avaliar, coletar evidências, capturar observações e respostas para revisão posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registra as áreas afetadas e as áreas relacionadas que devem ser tratadas, como políticas e regulamentações, ativos DE TI, unidades de negócios afetadas e assim por diante.
- Ajuda a identificar as principais partes interessadas e os objetos de informação associados ao caso.
- Fornece a capacidade de iniciar correção, medidas preventivas e conduzir análise de causa raiz para erradicar a causa do caso.
- Ajuda a identificar e gerenciar problemas que surgem dos casos de privacidade.

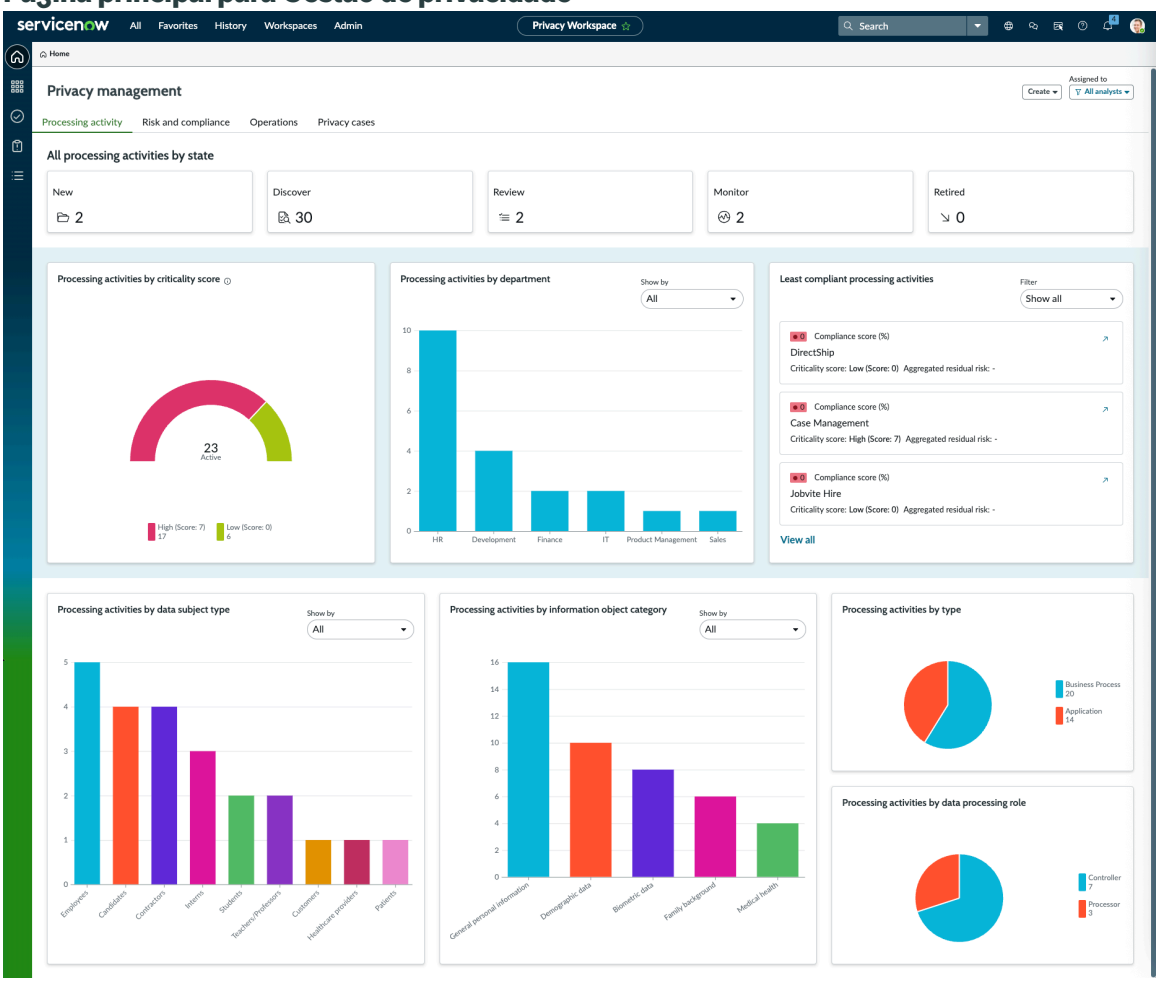
Página inicial do Gestão de casos de privacidade

. Gestão de casos de privacidade a página inicial da aplicação oferece ao gerenciador de casos de privacidade uma visão geral das atividades de processamento, informações de risco e conformidade, detalhes de operações e todas as informações relacionadas ao caso de privacidade.

A página inicial contém as seguintes guias:

- Painel de atividades de processamento
- Painel Risco e conformidade
- Painel de operações
- Painel Casos de privacidade

Página principal para Gestão de privacidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral do caso de privacidade

A página Visão geral do caso de privacidade mostra detalhes, como descrição, estado, programação e marcos, tarefas do caso, e problemas relacionados ao caso no Gestão de casos de privacidade aplicação.

. Gestão de casos de privacidade a lista relacionada visão geral inclui as seguintes seções:

- Descrição
- Estado
- Cronogramas e marcos de caso
- Visão geral de tarefas de caso
- Acompanhamento
- Anexos

Seção Descrição

A seção Descrição inclui as informações detalhadas que você pode preencher ao criar um caso de privacidade. Por exemplo, você pode adicionar a finalidade, a ação que está sendo tomada, a linha do tempo, as regras e regulamentos aplicáveis e quaisquer evidências ou documentos relevantes. Ao usar esta seção, você pode entender o contexto do caso e tomar as medidas necessárias para resolvê-lo.

Seção Estado

A seção Estado inclui os estados do fluxo de trabalho de um caso de privacidade. Nesta seção, por exemplo, você vê várias fases do caso de privacidade, como Novo, Triagem, Investigar, Resolver, revisão pós-caso e fechamento. Esses estados determinam o status do caso. Um administrador de caso de privacidade pode configurar esses estados no Gestão de casos de privacidade aplicação. Para obter mais informações, consulte Defina os estados do fluxo de trabalho para um caso de privacidade.

Seção de cronogramas de caso e marcos

A seção cronogramas e marcos de caso inclui os detalhes sobre todos os marcos ou eventos durante o ciclo de vida do caso em um intervalo de linha do tempo. Nesta seção, você pode ver uma descrição dos principais eventos, como a data em que o caso foi relatado, ocorreu, descoberto ou encerrado. Você também pode filtrar os eventos para exibir as seguintes opções no intervalo de linha do tempo depois de selecionar **Mostrar eventos** opção:

Data de criação do caso

Data em que o caso foi criado.

Data da descoberta

Data em que o caso foi descoberto.

Data da ocorrência

Data em que ocorreu o caso.

Marco

Datas relacionadas aos marcos de correção da investigação.

Violação

Datas relacionadas à análise de violação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hoje

Data atual na linha do tempo.

Fechamento do caso

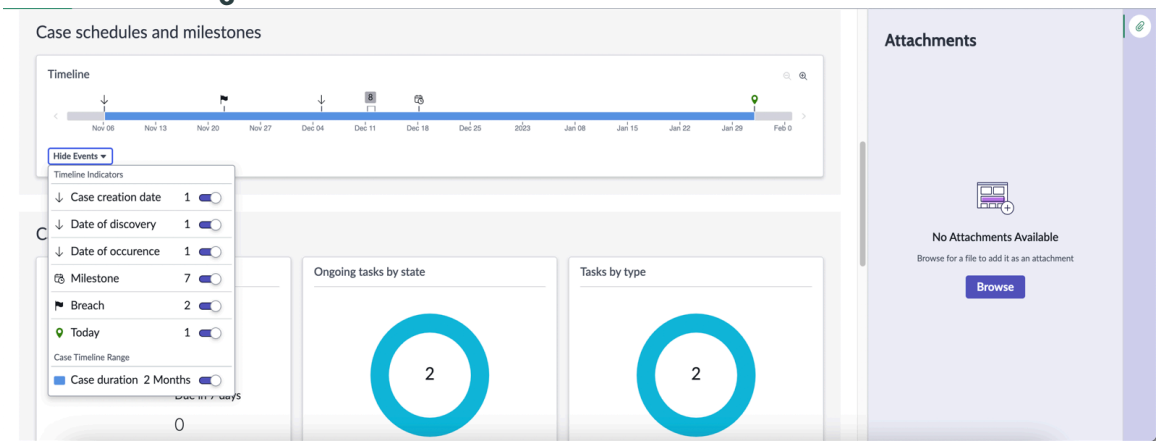
Data em que o caso foi encerrado ou atendeu ao Acordo de nível de serviço (ANS) de fechamento do caso.

Duração do caso

Data em que o caso foi criado até a data do último marco.

O exemplo a seguir mostra as opções disponíveis depois que você seleciona **Mostrar eventos** opção.

Marcos do cronograma do caso



Nota: As opções que são exibidas depois que você seleciona **Mostrar eventos** as opções são limitadas aos eventos e marcos disponíveis para o caso.

Seção de visão geral de tarefas de caso

A seção Visão geral da tarefa do caso inclui as seguintes subseções:

Tarefas

Número total de tarefas de caso, tarefas de caso atrasadas e tarefas de caso que vencem em sete dias.

Tarefas em andamento por estado

Número de tarefas de caso ativas pelos estados.

Tarefas por tipo

Número de tarefas de caso ativas por tipo de caso.

Seção de acompanhamento

A seção Acompanhamento exibe as seguintes informações:

- Número de problemas em aberto para um caso de privacidade
- Número de problemas atrasados
- Número de problemas com vencimento nos próximos sete dias

Seção Anexos

A seção Anexo permite que você carregue um arquivo como anexo de um caso. Nesta seção, você pode encontrar todos os anexos que foram adicionados.

Tradução automática

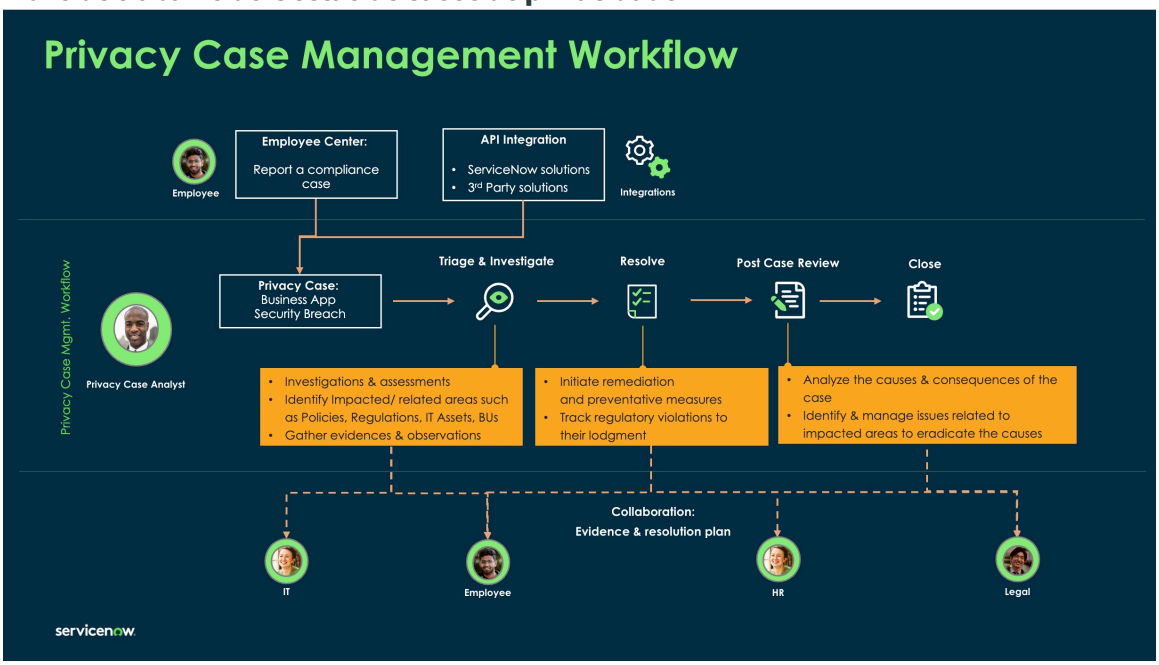
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Gestão de casos de privacidade

. Gestão de casos de privacidade a solução fornece uma estrutura para gerenciar violações de privacidade relatadas pelos usuários. A solução fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para que a equipe de privacidade faça a triagem da violação relatada e execute a investigação e a análise necessárias, colete evidências, registre as principais partes interessadas, as áreas afetadas e as violações regulatórias, se houver.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho do Gestão de casos de privacidade aplicação.

Fluxo de trabalho do Gestão de casos de privacidade



O ciclo de vida de um caso de privacidade é explicado da seguinte forma:

1. Um caso pode ser relatado pelos usuários de negócios do Central do funcionário ou os usuários também podem entrar em contato com as equipes de privacidade usando outros modos, como chamada telefônica ou e-mail, após os quais a equipe de privacidade pode criar o caso em nome do usuário a partir do Privacy Workspace e anexe os detalhes relacionados.
2. A equipe de caso de privacidade atribui um analista de caso ao caso.
3. O analista de caso faz a triagem, investiga o caso e cria Fluxo de trabalho da tarefa do caso tarefas. Cada tarefa é atribuída a um proprietário de tarefa de caso.
4. Os responsáveis pela tarefa do caso adicionam os detalhes relevantes às tarefas e os enviam para que o analista do caso revise.
5. Em seguida, o analista de caso executa as seguintes tarefas:
   a. Revisa as respostas enviadas pelos responsáveis pela tarefa.
   b. Registra [PI] objetos de informação, principais partes interessadas, áreas afetadas e áreas relacionadas.
   c. Rastreia violações regulatórias e seu alojamento apropriado.
   d. Inicia medidas preventivas e rastreia as causas e suas consequências.
   e. Gerencia os problemas que surgem das áreas afetadas.
6. O analista de caso revisa todos os detalhes e encerra o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliações inteligentes em Gestão de casos de privacidade

Utilize o. Mecanismo de avaliação inteligente para executar avaliações inteligentes em tarefas de ação de caso de privacidade.

Usando as habilidades do Mecanismo de avaliação inteligente, você pode capacitar as equipes de privacidade para iniciar avaliações de caso de privacidade. Essas avaliações ajudam os analistas de caso de privacidade a identificar áreas afetadas e relacionadas durante uma investigação de caso de privacidade. Eles também ajudam a determinar se os funcionários da sua organização seguem as regulamentações necessárias. O analista pode coletar observações e evidências das partes interessadas e chegar a uma resolução. . Mecanismo de avaliação inteligente fornece inúmeros benefícios, alguns dos quais estão listados a seguir:

- Configurar os modelos de avaliação
- Identificar os respondentes da avaliação
- Definir a data de vencimento para responder à avaliação

Em Espaço de avaliação, você pode exibir os modelos disponíveis para Gestão de casos de privacidade. Você deve garantir que a categoria do modelo de avaliação esteja definida como **Avaliação de caso de privacidade** e as metas de avaliação são definidas como **Tarefa de ação** e. **Caso de privacidade** . Somente os modelos de avaliação publicados estão disponíveis para executar as avaliações.

Para obter mais informações sobre Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Explorando Mecanismo de avaliação inteligente

Pré-requisitos para habilitar a avaliação inteligente em Gestão de casos de privacidade

Aplicações com escopo de avaliação inteligente

. sistema base Envia o modelo de avaliação inteligente do GRC para os usuários quando Gestão de casos de privacidade o plug-in está instalado. No entanto, as seguintes aplicações com escopo são necessárias:

1. Smart Assessment Core (sn_smart_asmt)
2. Ferramentas de migração de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_mig). Para obter mais informações, consulte Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação.
3. Avaliação inteligente conectada (sn_smart_asmt_conn)
4. Designer de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_desg). Para obter mais informações, consulte Usando o designer de modelo.

Propriedade do sistema Habilitar avaliações inteligentes

O administrador define o. `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments`propriedade do sistema para **verdadeiro** para que o gerente de caso de privacidade avalie as tarefas de ação usando o método de avaliação inteligente.

Migre o modelo

Crie um novo modelo em Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada.

Para começar a usar avaliações inteligentes, o administrador do caso de privacidade (sn_comp_case.compliance_case_admin) configura o questionário de avaliação. Quando uma tarefa de ação é movida de **Rascunho** estado para **Atribuído** estado, a avaliação é enviada. Com base nos resultados da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação, as medidas de correção apropriadas são identificadas e implementadas. Para saber mais sobre como configurar um questionário no Explorando Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente. Para saber como executar a avaliação inteligente em tarefas de ação, consulte Executar avaliação inteligente em tarefas de ação.

Avaliações de violação de privacidade

As avaliações de violação de privacidade desempenham um papel importante sempre que há um incidente que ameaça a privacidade dos indivíduos. Essas avaliações ajudam a determinar se há uma violação e servem como uma medida para medir a extensão e o impacto de uma violação.

Há dois caminhos para acionar uma avaliação de violação: Ela pode ser iniciada diretamente de um caso de privacidade ou você pode iniciar a avaliação de violação como uma avaliação autônoma. Quando uma avaliação é iniciada como uma avaliação autônoma, os resultados são analisados e um caso de privacidade pode ser criado, se necessário. Essa flexibilidade garante que as organizações possam responder prontamente a possíveis violações. Você pode executar apenas uma avaliação de violação para cada caso de privacidade.

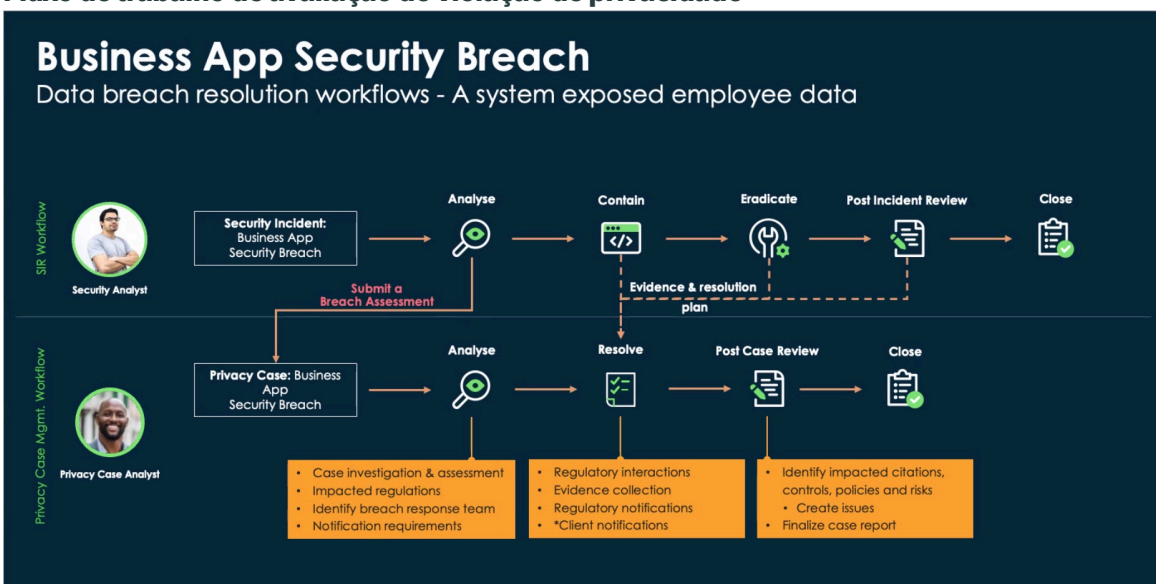
Em caso de violação, qualquer critério específico, por exemplo, um servidor comprometido com dados pessoais, pode solicitar o início de uma avaliação de violação antes de criar um caso de privacidade. O objetivo primário desta avaliação é determinar rapidamente a natureza dos dados comprometidos. Por exemplo, se o incidente estiver relacionado a um incidente de segurança, os analistas de segurança terão a tarefa de preencher a avaliação de violação, fornecendo detalhes sobre o tipo de incidente, os locais afetados e quaisquer medidas de mitigação existentes, como criptografia. Em seguida, os analistas de privacidade revisam a avaliação, aprofundando-se nas especificações do incidente. Com base nessa análise, um caso de privacidade pode ser criado para evitar ocorrências futuras e gerenciar obrigações jurídicas vinculadas à violação.

Fluxo de trabalho de uma avaliação de violação de privacidade

Uma avaliação de violação pode ser iniciada na Central do funcionário, mas também pode ser iniciada a partir de uma aplicação. A imagem a seguir ilustra o fluxo de trabalho de avaliação de violação usando o exemplo de um incidente de segurança.

Nota: Esta imagem usa incidente de segurança puramente como um exemplo para uma melhor compreensão do fluxo de trabalho.

Fluxo de trabalho de avaliação de violação de privacidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral de uma avaliação de violação

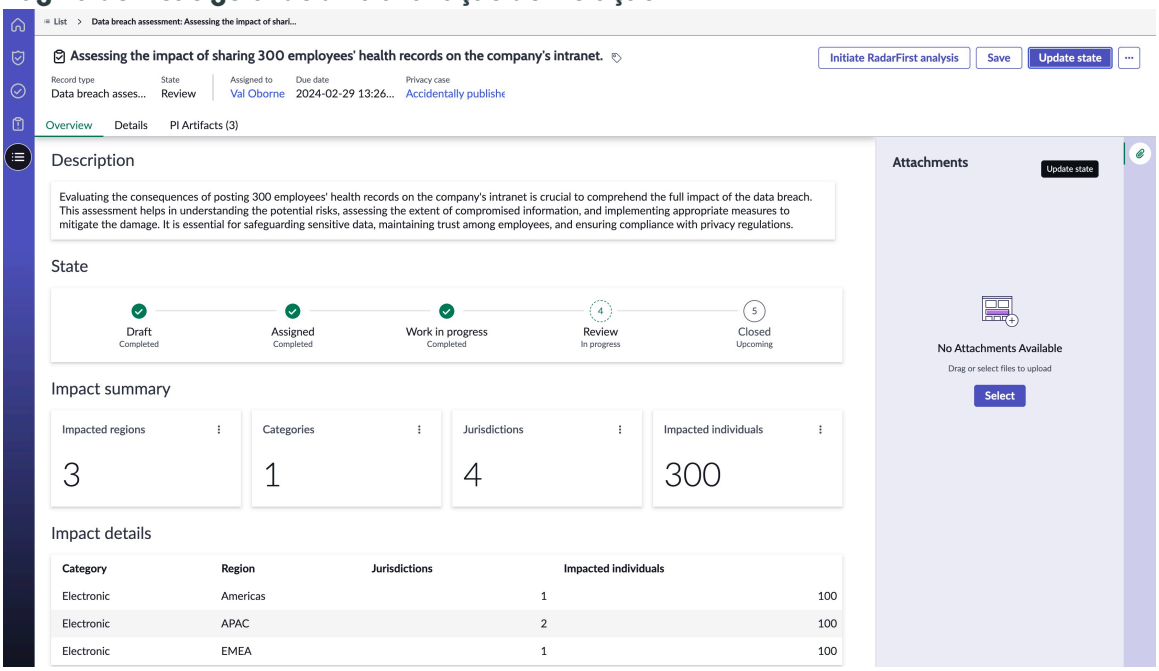
Depois que uma avaliação de violação é concluída, a página de visão geral da avaliação exibe o resumo das informações relevantes e críticas para o analista de privacidade revisar.

As seções a seguir são exibidas na página de visão geral de uma avaliação de violação.

- Descrição: Exibe uma breve descrição ou resumo da violação.
- Estado: Exibe o. **Revisão** declare o da avaliação quando o analista de privacidade deve revisar a avaliação.
- Resumo do impacto: Exibe informações importantes, como o número de indivíduos afetados pela violação, as categorias da violação, como visual, verbal, eletrônico ou em papel, e as jurisdições e regiões afetadas.
- Detalhes do impacto: Exibe em detalhes os itens capturados no widget de resumo do impacto.

Uma imagem da página de visão geral é exibida da seguinte forma.

Página de visão geral de uma avaliação de violação



Estados de uma avaliação de violação de privacidade

Depois que um analista de privacidade inicia uma avaliação de violação de privacidade, o revisor atribuído contribui com suas informações e inclui os artefatos de informações de identificação pessoal (PI) e as jurisdições relevantes antes de ser concluído e encerrado.

Os estados de uma avaliação de violação são listados da seguinte forma:

1. **Rascunho** Este é o estado padrão quando uma avaliação de violação é iniciada.
2. **Atribuído** Este é o estado em que o analista de privacidade atribui a avaliação a um usuário.
3. **Trabalho em andamento** Este é o estado em que o revisor aceita a atribuição e adiciona artefatos de PI e jurisdições à violação. Em seguida, o revisor envia a avaliação para revisão ao analista de privacidade.
4. **Revisão** Neste estado, o analista de privacidade revisa a avaliação.
5. **Encerrado** : Depois que o revisor conclui a revisão, ele conclui e fecha a avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

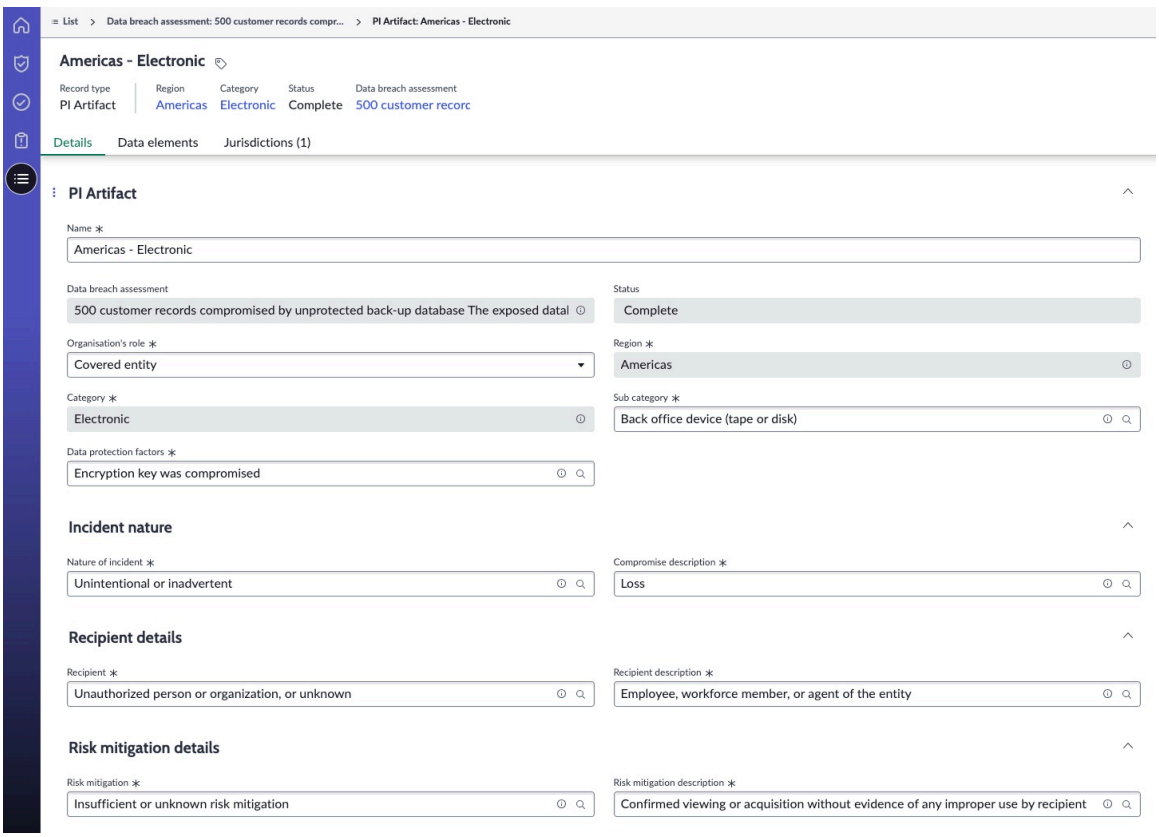
Elementos de uma avaliação de violação de privacidade

Uma avaliação de violação de privacidade deve indicar claramente a jurisdição em que a violação ocorreu. Cada jurisdição opera de acordo com leis e regulamentações distintas relativas à privacidade e proteção de dados. Também deve especificar os artefatos de informações de identificação pessoal (PI).

Artefato de PI

Artefatos de PI normalmente se referem às formas físicas ou digitais de informações de identificação pessoal que podem ser perdidas ou roubadas. Esses artefatos podem incluir formulários de dados verbais (falados ou registrados), visuais (impressos ou exibidos), eletrônicos (armazenados em dispositivos ou sistemas) ou baseados em papel (documentos ou registros) que contêm informações pessoais. Um artefato de PI contém detalhes como a natureza do incidente, a descrição do compromisso, os detalhes do destinatário, o plano de mitigação de risco e assim por diante. Cada artefato PI coleta dados para uma região e categoria específicas. A imagem a seguir mostra as informações coletadas usando o formulário de artefato PI.

Formulário de artefato PI



Um artefato PI consiste no seguinte.

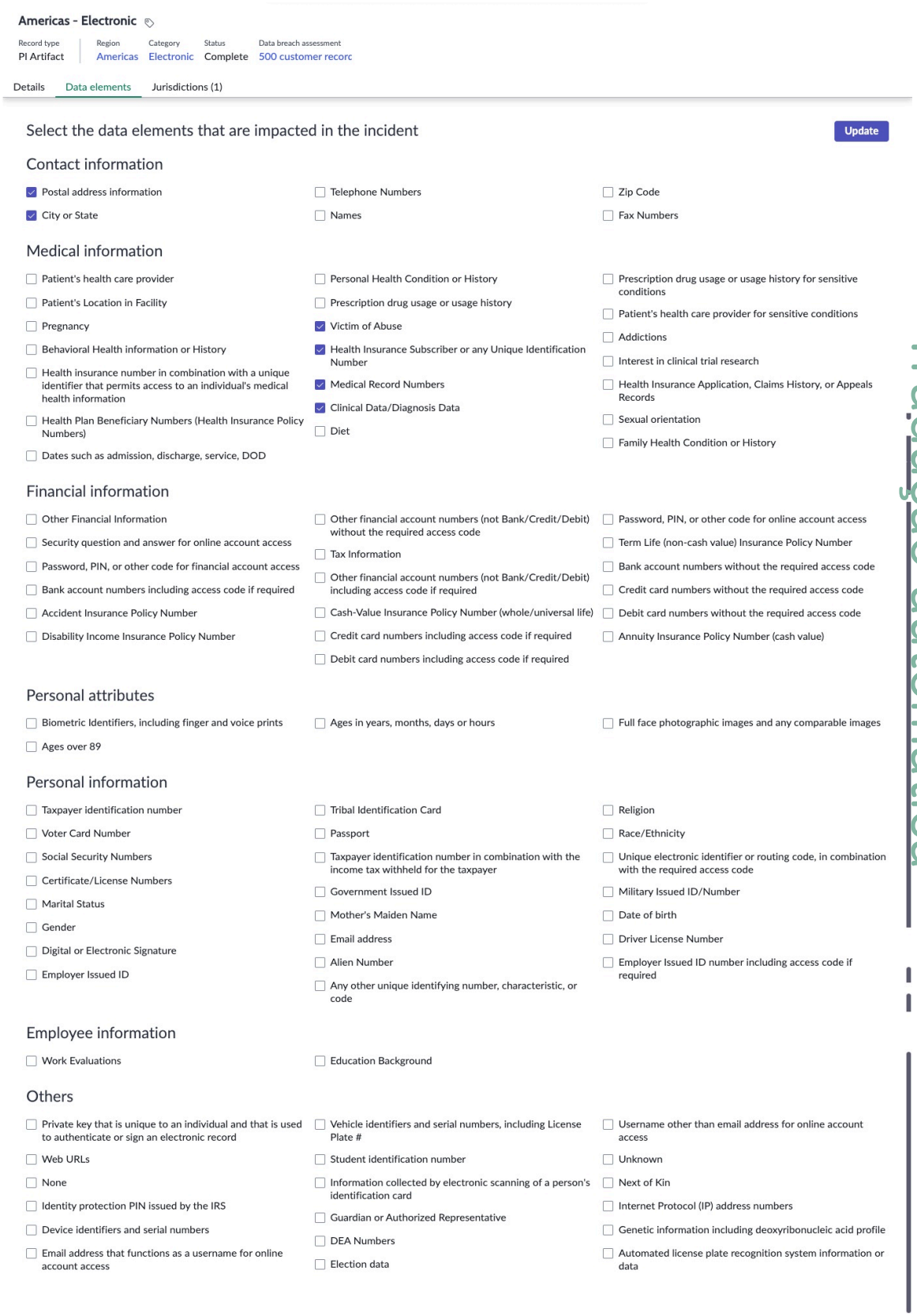
- **Elementos de dados** Elementos de dados são informações específicas que fazem parte de um conjunto de dados maior. No contexto de um incidente de violação, os elementos de dados se referem aos tipos ou categorias específicos de dados afetados ou comprometidos. Exemplos de elementos de dados podem incluir informações de contato (como nomes, endereços, números de telefone ou endereços de e-mail), informações médicas (como histórico médico, diagnósticos ou registros de tratamento), informações financeiras (como números de cartão de crédito, detalhes da conta bancária ou registros de transações) e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando ocorre um incidente de violação, é importante identificar e avaliar quais elementos de dados foram afetados ou expostos. Isso ajuda a entender os possíveis riscos e impactos da violação, bem como determinar a resposta apropriada e as medidas de mitigação para proteger os indivíduos afetados e seus dados.

Formulário Elementos de dados



Americas - Electronic

Record type	Region	Category	Status	Data breach assessment
PI Artifact	Americas	Electronic	Complete	500 customer recorc

Details | Data elements | Jurisdictions (1)

Select the data elements that are impacted in the incident — Update

Contact information

- [x] Postal address information
- [x] City or State
- [ ] Telephone Numbers
- [ ] Names
- [ ] Zip Code
- [ ] Fax Numbers

Medical information

- [ ] Patient's health care provider
- [ ] Patient's Location in Facility
- [ ] Pregnancy
- [ ] Behavioral Health information or History
- [ ] Health insurance number in combination with a unique identifier that permits access to an individual's medical health information
- [ ] Health Plan Beneficiary Numbers (Health Insurance Policy Numbers)
- [ ] Dates such as admission, discharge, service, DOD
- [ ] Personal Health Condition or History
- [ ] Prescription drug usage or usage history
- [x] Victim of Abuse
- [x] Health Insurance Subscriber or any Unique Identification Number
- [x] Medical Record Numbers
- [x] Clinical Data/Diagnosis Data
- [ ] Diet
- [ ] Prescription drug usage or usage history for sensitive conditions
- [ ] Patient's health care provider for sensitive conditions
- [ ] Addictions
- [ ] Interest in clinical trial research
- [ ] Health Insurance Application, Claims History, or Appeals Records
- [ ] Sexual orientation
- [ ] Family Health Condition or History

Financial information

- [ ] Other Financial Information
- [ ] Security question and answer for online account access
- [ ] Password, PIN, or other code for financial account access
- [ ] Bank account numbers including access code if required
- [ ] Accident Insurance Policy Number
- [ ] Disability Income Insurance Policy Number
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) without the required access code
- [ ] Tax Information
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) including access code if required
- [ ] Cash-Value Insurance Policy Number (whole/universal life)
- [ ] Credit card numbers including access code if required
- [ ] Debit card numbers including access code if required
- [ ] Password, PIN, or other code for online account access
- [ ] Term Life (non-cash value) Insurance Policy Number
- [ ] Bank account numbers without the required access code
- [ ] Credit card numbers without the required access code
- [ ] Debit card numbers without the required access code
- [ ] Annuity Insurance Policy Number (cash value)

Personal attributes

- [ ] Biometric Identifiers, including finger and voice prints
- [ ] Ages over 89
- [ ] Ages in years, months, days or hours
- [ ] Full face photographic images and any comparable images

Personal information

- [ ] Taxpayer identification number
- [ ] Voter Card Number
- [ ] Social Security Numbers
- [ ] Certificate/License Numbers
- [ ] Marital Status
- [ ] Gender
- [ ] Digital or Electronic Signature
- [ ] Employer Issued ID
- [ ] Tribal Identification Card
- [ ] Passport
- [ ] Taxpayer identification number in combination with the income tax withheld for the taxpayer
- [ ] Government Issued ID
- [ ] Mother's Maiden Name
- [ ] Email address
- [ ] Alien Number
- [ ] Any other unique identifying number, characteristic, or code
- [ ] Religion
- [ ] Race/Ethnicity
- [ ] Unique electronic identifier or routing code, in combination with the required access code
- [ ] Military Issued ID/Number
- [ ] Date of birth
- [ ] Driver License Number
- [ ] Employer Issued ID number including access code if required

Employee information

- [ ] Work Evaluations
- [ ] Education Background

Others

- [ ] Private key that is unique to an individual and that is used to authenticate or sign an electronic record
- [ ] Web URLs
- [ ] None
- [ ] Identity protection PIN issued by the IRS
- [ ] Device identifiers and serial numbers
- [ ] Email address that functions as a username for online account access
- [ ] Vehicle identifiers and serial numbers, including License Plate #
- [ ] Student identification number
- [ ] Information collected by electronic scanning of a person's identification card
- [ ] Guardian or Authorized Representative
- [ ] DEA Numbers
- [ ] Election data
- [ ] Username other than email address for online account access
- [ ] Unknown
- [ ] Next of Kin
- [ ] Internet Protocol (IP) address numbers
- [ ] Genetic information including deoxyribonucleic acid profile
- [ ] Automated license plate recognition system information or data

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Jurisdição** : Para cumprir as diferentes leis e regulamentações, é necessário identificar as jurisdições específicas afetadas durante uma avaliação de violação. Os países são normalmente divididos em vários estados ou regiões, cada um governado por seu próprio conjunto de leis. Nos Estados Unidos da América, a Califórnia é considerada uma jurisdição com suas próprias leis regentes. Portanto, quando ocorre uma violação na Califórnia, as leis e regulamentos aplicáveis específicos da Califórnia são aplicados. As jurisdições também fornecem detalhes importantes, como o número de indivíduos afetados nessa região específica.

Configuração da Gestão de casos de privacidade

Siga a ordem das tarefas fornecidas aqui para configurar Gestão de casos de privacidade aplicação. Essas tarefas ajudam você a gerenciar os casos de conformidade com eficácia.

Instalar Gestão de casos de privacidade

Você pode instalar o. Gestão de casos de privacidade aplicação (sn_privacy_case se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de casos de privacidade:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de casos de privacidade aplicação (sn_privacy_case usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Crie uma regra de exibição

Crie regras de exibição para definir a exibição de formulário dos casos de privacidade no Privacy Workspace. Especificar as regras ajuda você a controlar como o formulário de caso de privacidade aparece.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Tipo de caso**.
2. Selecione **Regras de exibição** lista relacionada no formulário de tipo de caso.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Exibir regra, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos no formulário Regra de exibição, consulte Formulário de regras de exibição.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário de regras de exibição

Saiba mais sobre os campos no formulário de regra de exibição. Use este formulário para definir o espaço e as regras de exibição padrão no Gestão de casos de privacidade aplicação.

No formulário de regra de exibição, preencha os campos.

Formulário de regras de exibição

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar a regra.
Tabela	Tabela à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade [sn_privacy_case_privacy_case]** .
Exibição	Exibição para a qual você está criando a regra. As opções são: • **Exibição padrão** : Selecione esta opção para definir a exibição do formulário na IU principal. • **Espaço** : Selecione esta opção para definir a exibição do formulário no Privacy Workspace.
Experiência restrita	Opção para decidir se a regra deve ser restrita a um espaço ou a vários espaços.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de exibição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Risco avançado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regras de exibição

Campo	Descrição
Ordem de Execução	Ordem na qual esta regra de exibição é executada se houver várias regras.
Ativo	Opção para ativar a regra de exibição.

Criar uma regra de atribuição

Especifique as condições para atribuir um caso de privacidade a um usuário ou grupo específico criando regras de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para determinar a pessoa ou o grupo apropriado para lidar com um caso de privacidade, estabeleça regras de atribuição que descrevam os critérios necessários. Por exemplo, se o caso pertencer à proteção de dados e à segurança da informação, ele deverá ser atribuído ao indivíduo ou à equipe apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Tipo de caso**.
2. Selecione **Regras de atribuição** Lista relacionada no formulário Regra de atribuição.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Regra de atribuição, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Regra de atribuição, consulte Formulário Regra de atribuição.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário Regra de atribuição

Saiba mais sobre os campos no formulário de regra de atribuição. Use este formulário para definir regras de atribuição de caso no Gestão de casos de privacidade aplicação.

Formulário Regra de atribuição

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir:

Formulário Regra de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Ativo	Opção para habilitar a regra de atribuição.
Aplica-se a	
Tabela	Tabela à qual esta regra de atribuição se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade [sn_privacy_case_privacy_case]** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de atribuição

Campo	Descrição
Condições	Condições a serem definidas para a regra de atribuição do tipo de caso.
Atribuir a	
Usuário	Usuário ao qual o caso está atribuído.
Grupo	Grupo ao qual o caso está atribuído.
Script	
Script	Script para definir regra de atribuição avançada.

Criar transição de modelo de estado

Crie modelos de estado para controlar o fluxo de trabalho de um caso de privacidade definindo os estados e as condições de transição.

Antes de Iniciar

Certifique-se de estar em GRC: Gestão de casos de privacidade aplicação.

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Estado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do modelo de estado

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de estado. Por exemplo, Caso de violação .
Aplicação	Escopo da aplicação. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Ativo	Opção para indicar que o modelo de estado está ativo ou inativo.
Nome da tabela	Tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Campo de modelo de estado	Campos que contêm o valor do modelo de estado na tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Campo de estado	Campos que contêm o valor de estado na tabela à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Estado [state]** .

4. Selecione **Enviar**.

Defina os estados do fluxo de trabalho para um caso de privacidade

Defina os estados do fluxo de trabalho para um caso de privacidade que regem o ciclo de vida do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um caso de privacidade normalmente passa pelos seguintes estados de fluxo de trabalho que podem ser configurados no Gestão de casos de privacidade aplicação:

- Novo: O caso foi aberto e está na fase inicial de revisão.
- Triagem: O caso está sendo avaliado para determinar o curso de ação apropriado.
- Investigar: O caso está sendo investigado ativamente para coletar informações e evidências.
- Resolver: O caso está sendo trabalhado para encontrar uma resolução.
- Revisão pós-caso: Uma revisão do caso está sendo feita depois que ele é resolvido.
- Fechar: O caso está encerrado e não está mais ativo.
- Cancelamento: O caso foi cancelado e não está mais sendo perseguido.

Esses estados podem variar dependendo do processo de gestão de casos de privacidade da organização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado que você criou e para o qual deseja adicionar o fluxo de trabalho.
3. No menu de contexto estados do fluxo de trabalho do GRC, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estado do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Nome do estado do fluxo de trabalho. As opções são as seguintes: ○ **Novo** ○ **Triagem** ○ **Investigar** ○ **Resolver** ○ **Revisão pós-caso** ○ **Fechar** ○ **Cancelado**
Modelo	Modelo de estado que usa este estado de fluxo de trabalho. Este campo é definido automaticamente como o nome do modelo de estado.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este modelo de estado se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Tipo de exibição	Tipo de exibição do estado do fluxo de trabalho. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Como nó** : Exibir como um estado primário. ○ **Como subnível** : Exibir como um subestado do estado primário.
Rótulo de passador	Rótulo a ser exibido no componente de passo para o estado.
Estado do modelo primário	Estado primário para o estado de subnível. Este campo aparece somente quando **Como subnível** selecionado de **Tipo de exibição** .
É opcional	Opção para selecionar o estado como opcional. Este campo aparece somente quando **Como nó** selecionado em **Tipo de exibição** campo.

5. Crie os outros estados da mesma forma.
6. Selecione **Enviar**.

Defina as transições de estado do modelo para um caso de privacidade

Defina as condições de transição para controlar como um caso de conformidade atravessa os diferentes estados do fluxo de trabalho usando Gestão de casos de privacidade aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado, use o construtor de condições para criar uma lista de condições necessárias para inserir ou sair de cada estado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Estado**.
2. Abra o modelo de estado para o qual você deseja definir a transição de estado do modelo.
3. Para definir a transição de estado do modelo, selecione o estado do fluxo de trabalho necessário.
4. No menu de contexto Transições de estado do modelo, selecione **Novo** .
5. Selecione o estado para o qual você deseja mover do estado selecionado.
6. **Opcional:** Para habilitar a transição automática do estado do fluxo de trabalho, selecione **Transição automática** opção.
7. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Condições de transição de estado do modelo GRC é exibida.
8. No menu de contexto Condições de transição de estado do modelo GRC, selecione **Novo** .
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de transição de estado do modelo GRC, consulte Formulário de condição de transição de estado do modelo GRC.
10. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de condição de transição de estado do modelo GRC

Use o formulário Condição de transição do estado do modelo GRC para definir as condições de transição para controlar como um caso de conformidade atravessa os diferentes estados do fluxo de trabalho usando Gestão de casos de privacidade aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Condição de transição do estado do modelo GRC

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Transição de estado	Transição de estados. Este campo é definido automaticamente como o valor de transição de estado do modelo.
Ativo	Opção para habilitar a condição de transição de estado do modelo.
Descrição	Descrição desta transição de estado. Por exemplo, em **Descrição** Campo para o estado Novo, você pode inserir O novo estado pode ser movido somente para o estado Analisar .
Mensagem de erro	Mensagem de erro a ser exibida quando as condições não forem atendidas.
Requer	Condições de transição: • **A tarefa passou por aprovação** : A condição será aprovada se a tarefa relacionada tiver uma aprovação aceita ou rejeitada. • **A tarefa foi aprovada** : A condição é aprovada quando a tarefa é aprovada. • **A tarefa foi rejeitada** : A condição é aprovada quando a tarefa é rejeitada. • **Condição de transição** : Condições para esta transição de estado. • **Script de transição** Condições avançadas para esta transição de estado.
Condição	Condições a serem definidas para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **Condição de transição** selecionado de **Requer** .
Script	Script a ser definido para esta transição de estado. Este campo aparece somente quando **Script de transição** selecionado de **Requer** .

Crie um modelo de avaliação de caso de privacidade

Crie uma avaliação e envie essas avaliações para os responsáveis pela tarefa do caso de privacidade para coletar suas respostas. As respostas ajudam os analistas de caso de privacidade a determinar as violações que ocorreram devido ao caso de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em vez de usar o modelo padrão, você pode criar um modelo de questionário para avaliar casos de privacidade. Depois de configurar o modelo de avaliação, ele estará disponível na seção de tarefa Caso para **Avaliação** tipo de caso.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Modelos de Avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Tipo de métrica de avaliação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Tipo de métrica de avaliação, consulte Formulário de tipo de métrica de avaliação.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de tipo de métrica de avaliação
Use o formulário Tipo de métrica de avaliação para criar um modelo de questionário de avaliação em vez de usar o modelo padrão.

Formulário de tipo de métrica de avaliação
Para obter uma descrição dos campos, consulte a tabela a seguir:

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração da avaliação	Tempo permitido para concluir a avaliação a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela à qual este modelo de avaliação se aplica.
Estado	Status da avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Funções	Funções que têm acesso de leitura ao modelo.
Descrição	Finalidade do modelo de avaliação e o motivo da sua criação.
Introdução	Texto de orientação para usuários de negócios que respondem à avaliação.

Configurar a avaliação de violação de privacidade
Siga a ordem das etapas, como criação de tipos de fator de violação, fatores de violação, tipos de elemento de dados de PI e elementos de dados de PI para configurar a avaliação de violação de privacidade.

Crie um tipo de fator de violação
Crie categorias para ajudar os respondentes a identificar fatores de violação em categorias específicas. Por exemplo, a natureza do incidente é um tipo de fator de violação que tem fatores como intencional e malicioso, ou intencional e não malicioso e não intencional ou inadvertido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Tipos de fator de violação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de fator de violação

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o tipo de fator pertence. Por exemplo, Natureza do incidente, destinatário e assim por diante.
Nome	Elemento do fator de violação.
Ativo	Opção para ativar o fator.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este fator se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Descrição	Breve descrição do tipo de fator de violação.

4. Selecione **Enviar**.

Criar fatores de violação

Crie fatores de violação para ajudar as equipes de privacidade a entender as características de uma violação e avaliar os riscos relacionados. Exercite sua flexibilidade para usar os fatores de violação padrão ou gerar novos. Além disso, vincule fatores de violação a regiões específicas ou implemente-os universalmente em várias regiões ou regiões selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Fator de violação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fator de violação

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o fator pertence. Por exemplo, Eletrônico, Papel e assim por diante.
Nome	Nome exclusivo para identificar o fator.
Tipo	Tipo de fatores de violação pré-configurados aos quais o fator deve ser associado.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este fator se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Ativo	Opção para ativar o fator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicado a	Local de onde o fator é aplicável. As opções são as seguintes: ○ **Todas as regiões** ○ **Específico para uma região**
Descrição	Breve descrição do fator.

3. Selecione **Enviar**.

Crie um tipo de elemento de dados PI

Crie categorias para ajudar os respondentes a identificar elementos de dados pessoais em categorias específicas. Por exemplo, para um tipo de elemento de dados de PI, como Informações pessoais, os elementos de dados de PI podem ser Nome, Idade, ID do empregador, Estado civil, E-mail, e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Tipos de elemento de dados de informações pessoais (PI)**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de elementos de dados PI

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o tipo de elemento de dados PI pertence. Por exemplo, para o tipo Informações financeiras , os elementos de dados podem ser números de conta bancária, números de cartão de crédito e assim por diante.
Nome	Nome do tipo de elemento de dados PI. Este nome é geralmente o mesmo que o rótulo.
Ordem	Ordem do tipo de elemento conforme deve aparecer no formulário de avaliação.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este tipo de elemento se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Ativo	Opção para ativar o tipo de elemento de dados.
Descrição	Breve descrição do tipo de elemento de dados PI.

4. Selecione **Enviar**.

Criar elementos de dados de informações pessoais (PI)

Crie elementos de dados de PI com base nas informações pessoais dos residentes coletadas durante o processo de negócios, como números de telefone e IDs de e-mail. Use elementos pré-configurados ou crie novos. Personalize elementos de dados para regiões específicas ou mapeie um único elemento de dados de PI para várias regiões.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Elementos de dados de informações pessoais (PI)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de elemento de dados PI

Campo	Descrição
Rótulo	Categoria à qual o elemento de dados pertence. Por exemplo, número de telefone, endereço de e-mail e assim por diante.
Nome	Nome exclusivo para identificar o elemento de dados.
Tipo	Tipo de elemento de dados PI pré-configurado ao qual o elemento de dados deve ser associado.
Aplicação	Nome da aplicação à qual este elemento de dados se aplica. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Gestão de casos de privacidade** .
Ativo	Opção para ativar o elemento de dados PI.
Aplicado a	Local onde o elemento de dados é aplicável. As opções são as seguintes: ○ **Todas as regiões** ○ **Específico para uma região**
Descrição	Breve descrição do elemento de dados.

3. Selecione **Enviar**.

Criar uma região

Crie regiões geográficas com base nos dados dos residentes coletados como parte de suas operações de negócios. Exemplos de regiões são América, Europa, Ásia-Pacífico e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin. Esta função deve conter a função user_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma região, é necessário definir **Primário** campo vazio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Regiões**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Selecione **Enviar**.

Crie uma jurisdição para uma região

Crie jurisdições para regiões para obrigações de notificação de violação de dados, pois cada obrigação é dividida por jurisdição. A jurisdição pode ser criada dois níveis abaixo de uma região.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_admin. Esta função deve conter a função user_admin.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de privacidade** > **Configuração de avaliação de violação** > **Regiões**.
2. Abra a região para a qual você deseja adicionar jurisdições.
3. Selecione a lista relacionada Locais.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
6. Selecione **Enviar**.

Como usar o Gestão de casos de privacidade

Você pode usar Gestão de casos de privacidade aplicação para relatar casos de privacidade e gerenciar o ciclo de vida de um caso de privacidade.

Relatar um caso de privacidade

Qualquer usuário pode relatar um caso de privacidade ou um evento que precise da atenção da equipe de privacidade.

Como um usuário de negócios, você pode relatar um caso usando uma das seguintes opções:

- Central do funcionário
- Privacy Workspace

Relate um caso de privacidade do Central do funcionário

Use Central do funcionário relatar violações e reclamações de privacidade diretamente às equipes de privacidade. Relatar esses casos ajuda a reduzir e evitar perdas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.business_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Risco e conformidade** guia.
3. Selecione **Relate um caso de privacidade** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Consulte Central do funcionário formulário de criação de caso de privacidade para obter uma explicação de cada campo.
5. Para fornecer material de apoio ou evidência, selecione **Adicionar anexos** .
6. Selecione **Enviar**.

Central do funcionário formulário de criação de caso de privacidade

No novo formulário de caso de privacidade em Central do funcionário preencha os campos conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar um formulário de caso de privacidade

Campo	Descrição
Título	Nome do caso. Por exemplo, Registros do cliente comprometidos por banco de dados de backup desprotegido .
Descrição	Breve descrição do caso.
Tipo de caso	Natureza ou tipo do caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade** .
Subtipo de caso	Subtipo do caso. Por exemplo, **Perda de documentação** .
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto por você. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022, mas foi descoberto somente em 12-03-2022.
Informações pessoais	
Categorias de titulares de dados/pessoas afetadas	Pessoas afetadas pelo caso. As opções são: • **Clientes** • **Funcionários**
Número de pessoas afetadas	Número de pessoas afetadas pelo caso.
Selecione os atributos de informações pessoais envolvidos	Atributos de informações pessoais que foram comprometidos no caso.
Forneça as informações pessoais adicionais	Detalhes de outras informações pessoais afetadas pela violação.
Selecione as partes interessadas principais que são proprietários desta aplicação	Principais partes interessadas da aplicação.
Origem do caso	
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pela violação.
Departamento afetado	Departamento afetado pela violação.
Onde ocorreu o caso (local)?	Local da ocorrência do caso. Por exemplo, o local é **Japão** .
Onde ocorreu o caso (sublocal)?	Sublocalização da ocorrência do caso. Por exemplo, o sublocal é **Tóquio** .

Crie um caso de privacidade no Privacy Workspace

Relate violações de privacidade e reclamações para ajudar a reduzir e evitar perdas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy.analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Às vezes, os usuários também podem relatar um caso às equipes de privacidade usando modos off-line, como chamadas telefônicas ou e-mails. Em seguida, as equipes de privacidade criam esses casos no Privacy Workspace e anexe os detalhes relevantes ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione Gestão de casos de privacidadeícone ( ).
3. Selecione **Criar**.
4. Selecione **Caso** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Consulte novo formulário de caso de privacidade para obter uma explicação de cada campo.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Novo formulário de caso de privacidade

No novo formulário de caso de privacidade, preencha os campos.

Novo formulário de Caso de Privacidade

Campo	Descrição
Número	Número do caso. Esse campo é definido automaticamente.
Título	Nome do caso. Por exemplo, Registros do cliente comprometidos por banco de dados de backup desprotegido .
Tipo	Natureza ou tipo de caso. Este campo é definido automaticamente como **Caso de privacidade** .
Estado	Estado do fluxo de trabalho do caso. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Solicitante	Pessoa que relatou o caso.
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso. Somente as entidades identificadas nas áreas afetadas estão disponíveis para seleção como a entidade primária.
Sub-type	Subtipo de caso. Por exemplo, **Perda de documentação** .
Prioridade	Prioridade do caso. As opções são: • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de Caso de Privacidade

Campo	Descrição
	Nota: O valor padrão neste campo é definido como **Planejamento** .
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa em nome da qual você criou o caso.
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas impactadas.
Descrição	Breve descrição do caso.
Informações pessoais	
Contém informações pessoais	Campo para decidir se a violação contém informações pessoais. As opções são: • **A ser decidido** : Selecione esta opção se você não tiver certeza se a violação tem informações pessoais. • **Sim** : Selecione esta opção se a violação tiver informações pessoais. • **Não** : Selecione esta opção se a violação não tiver informações pessoais.
Número de pessoas afetadas	Número de pessoas afetadas pelo caso.
Categorias de titulares de dados/pessoas afetadas	Defina quem é afetado pelo caso. As opções são: • **Clientes** • **Funcionários**
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído ao caso. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de caso durante a configuração.
Analista do caso	Analista que analisará e trabalhará no caso. O analista de caso faz parte do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Pessoas que devem estar cientes do caso.
Executivo responsável	Executivo responsável pelo caso.
Origem primária	
Local	Local onde ocorreu o caso. Por exemplo, o local é **Japão** .
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pela violação.
Origem	Origem da criação do caso. Este campo é definido automaticamente como **Manual** quando o caso é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de Caso de Privacidade

Campo	Descrição
	criado manualmente. Se o caso for relatado a partir de Central do funcionário, o campo exibe a origem como **Central do funcionário** .
Fonte adicional	Modo de como o caso é relatado quando o caso é criado manualmente. Este campo está disponível somente quando **Manual** selecionado em **Origem** e o registro é salvo. As opções são: • **E-mail** • **Telefone**
Sublocal	Sublocalização da ocorrência do caso. Por exemplo, o sublocal é **Tóquio** .
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso. As opções são: • **Finanças** • **RH** • **IT** • **Marketing** • **Vendas**
Registro de origem	Registro de origem do objeto de origem de onde o caso é criado. Por exemplo, se o caso for relatado a partir de eventos de risco, este campo exibirá o nome do evento de risco do qual o caso foi relatado.
Agendamento	
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto por você. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2022, mas foi descoberto pelo usuário somente em 12-03-2022.
Data relatada	Data em que o caso foi relatado.
ANS de fechamento de caso	Data esperada de fechamento do caso.
Início planejado da investigação	Data de início planejada para investigar o caso.
Início real da investigação	Data de início real da investigação do caso.
Início planejado de correção	Data de início planejada para corrigir o caso.
Início real de correção	Data de início real da correção do caso.
Encerramento planejado da investigação	Data de término planejada para investigar o caso.
Encerramento real da investigação	Data de término real da investigação do caso.
Encerramento planejado de correção	Data de término planejada da correção do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de Caso de Privacidade

Campo	Descrição
Encerramento real de correção	Data de término real da correção do caso.
Análise de violação	
Status de violação	Status para indicar se ocorreu uma violação ou não. As opções são: • **A ser determinado** Este é o valor padrão. • **Violação detectada** : Se a violação for confirmada. • **Potencial futuro** Se a violação não ocorreu, mas pode ocorrer no futuro. • **Não é uma violação** : Quando não há violação detectada.
Início da violação	Data em que a violação começou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Status de emissão de relatórios	Status do caso que está sendo relatado aos reguladores. Este campo é definido automaticamente com base no status de emissão de relatórios dos regulamentos associados ao caso. Se um caso tiver muitos regulamentos e mesmo se um regulamento for identificado como relatável, o status de relatório do caso será definido como **Reportável** . O valor padrão deste campo é **A ser determinado** .
Fim de violação	Data em que a violação terminou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Importância da violação identificada	Data em que o usuário identifica que a violação é significativa. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Análise de causa raiz	
Causa primária	Causa primária da ocorrência do caso. Este campo é definido automaticamente como a causa primária selecionada na lista relacionada Causa e consequências.
Consequência relacionada	Consequências da causa primária do caso.
Observações gerais	Observações feitas sobre o caso.
Correção realizada	Campo para indicar se medidas de correção foram tomadas para lidar com o caso. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de Caso de Privacidade

Campo	Descrição
	• **Sim** • **Não**
Medidas preventivas gerais	Medidas preventivas tomadas em relação ao caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso para os clientes.

Iniciar uma avaliação de violação a partir de um caso

Inicie uma avaliação de violação a partir de um caso de privacidade para capturar os detalhes da violação, o tipo de dados afetados e assim por diante. Esses detalhes ajudam o analista de privacidade a identificar se a violação deve ser notificada a um regulador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso a partir do qual você deseja iniciar a avaliação de violação.
5. Selecione **Iniciar avaliação de violação** .
6. No novo formulário de avaliação de violação, preencha os campos.

Novo formulário de avaliação de violação de dados

Campo	Descrição
Prioridade	Urgência da violação.
Revisores	Revisor que revisaria os detalhes da violação.
Nome	Nome da violação. Por exemplo, 500 registros de cliente comprometidos por banco de dados de backup desprotegido O banco de dados exposto continha 50 gigabytes.
Descrição	Breve descrição da violação. Por exemplo, 500 registros de cliente comprometidos por banco de dados de backup desprotegido O banco de dados exposto continha 50 gigabytes. Essa avaliação ajuda a entender os possíveis riscos, avaliando a extensão das informações comprometidas e implementando medidas apropriadas para mitigar os danos. É essencial para proteger dados confidenciais,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	manter a confiança entre os funcionários e garantir a conformidade com os regulamentos de privacidade.
Observações	Observações feitas pelo criador da avaliação.
Prazo	Data de vencimento da avaliação.
Data da descoberta	Data em que a avaliação foi descoberta.
Grupo de atribuição	Grupo que deve revisar a avaliação.
Atribuição a	Usuário que deve revisar a avaliação.
Comentários adicionais	Informações adicionais ou comentários para o revisor.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Trabalhe em uma avaliação de violação de privacidade

Aceitar o trabalho de avaliar uma avaliação de violação de privacidade e trabalhar na avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Tarefas de GRC** > **Minhas Tarefas** > **Avaliações de violação de dados**.
2. Selecione e abra a avaliação na qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Aceitar trabalho** .
4. Na caixa de diálogo Confirmação, forneça as anotações necessárias.
5. Selecione **Aceitar trabalho** .
6. Para adicionar artefatos de informações pessoais, selecione **Artefatos de PI** .
7. Na caixa de diálogo Criar artefato de PI, selecione a região e a categoria.
   a. Selecione **Criar**.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
8. Selecione o artefato PI e preencha os detalhes conforme necessário.
   a. Selecione a lista relacionada Elementos de dados e adicione os elementos de dados a serem adicionados.
   b. Selecione **Atualizar**.
   c. Selecione a lista relacionada Jurisdições e adicione as jurisdições.
9. Para enviar a avaliação para revisão, selecione **Solicitar revisão** .
10. Para confirmar, selecione **Solicitação** .

Fluxo de trabalho da tarefa do caso

As tarefas de caso ajudam você a colaborar com várias equipes para investigar, executar avaliação de impacto para estabelecer a criticidade do caso e coletar evidências para capturar os detalhes e respostas para revisão posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

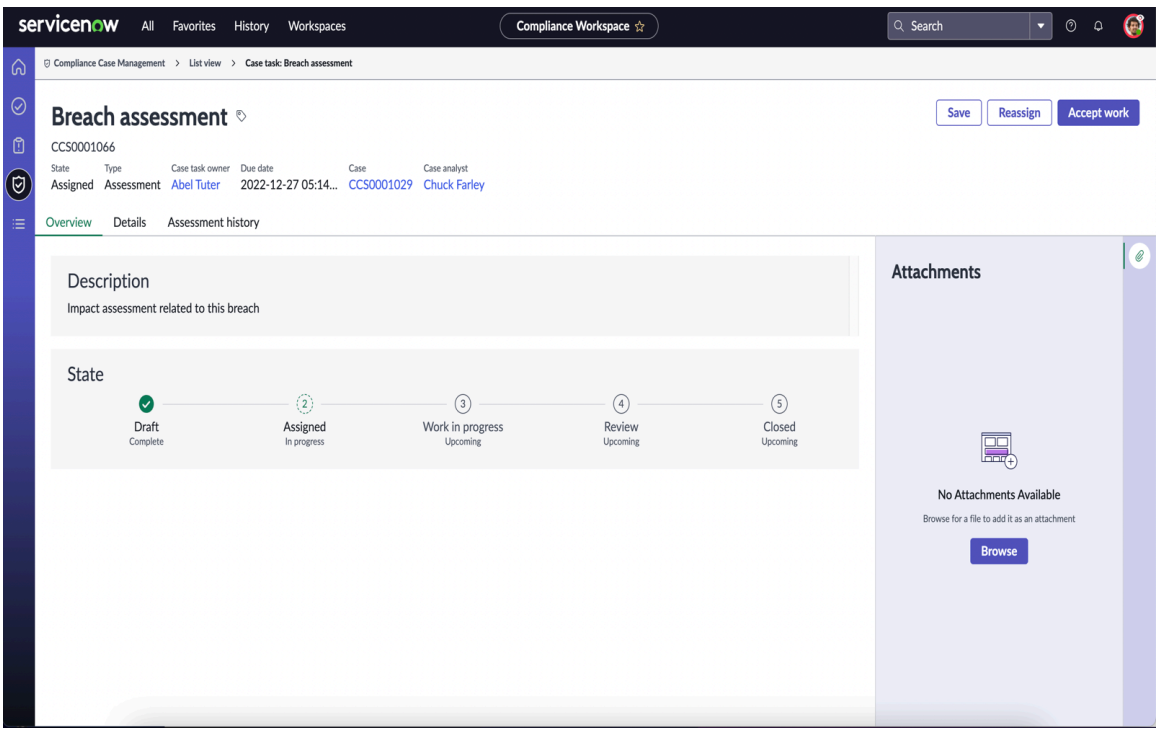
Depois que um caso de privacidade é relatado, o analista de privacidade pode criar tarefas de caso e atribuir cada uma dessas tarefas a vários proprietários de tarefa de caso. Os responsáveis pela tarefa do caso trabalham nas tarefas e as enviam para que o analista do caso revise. Há três tipos de tarefas de caso:

- **Avaliação** : Este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso faça uma avaliação e forneça suas respostas. Tarefas de caso que pertencem a este tipo só podem ser reatribuídas.
- **Investigação** : Este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso forneça suas observações.
- **Outros** : Assim como a investigação, esse tipo de tarefa de caso também requer que o proprietário da tarefa do caso forneça suas observações.

Depois que os responsáveis da tarefa do caso trabalham em uma tarefa, eles enviam a tarefa para que o analista do caso revise.

A imagem a seguir exibe o ciclo de vida de uma tarefa de caso.

Fluxo de trabalho da tarefa do caso



Tradução automática

Crie uma tarefa de caso

Crie tarefas de caso para trabalhar nas várias tarefas, como investigações, avaliações, consultas, coleta de evidências e assim por diante, necessárias para analisar e trabalhar no caso que foi relatado. Cada caso pode ter várias tarefas de caso que podem ser atribuídas a diferentes proprietários de várias equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um caso é relatado às equipes de privacidade, um analista de caso de privacidade pode criar tarefas de caso e atribuir essas tarefas aos proprietários relevantes para trabalhar e fornecer as entradas e respostas necessárias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade** > **Listas** > **Casos** > **Todos os casos**.
2. Abra o caso para o qual você deseja criar uma tarefa de caso.
3. Selecione a lista relacionada à tarefa do caso.
4. No formulário, preencha os campos.
   Consulte novo formulário de tarefa de caso de privacidade para obter uma explicação de cada campo.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para atribuir a tarefa ao proprietário da tarefa do caso, selecione **Atribuir tarefa** .
7. **Opcional:** Na caixa de diálogo de confirmação, forneça suas anotações.
8. Selecione **Mover para Atribuído** .
   O estado do registro muda para **Atribuído** e é atribuído a um proprietário de tarefa de caso.
9. **Opcional:** Para reatribuir a tarefa do caso a outro usuário antes que a tarefa do caso seja aceita pelo proprietário da tarefa do caso especificado por você, selecione **Reatribuir** .
   Você só pode reatribuir tarefas de caso do tipo **Avaliação** .
   a. No campo Grupo de atribuição, selecione o grupo relevante.
   b. Em **Responsável pela tarefa do caso** , selecione um novo responsável.
   c. Selecione **Reassign**.

Formulário de tarefa do caso

No novo formulário de tarefa de caso, preencha os campos.

Formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa do caso. Esse campo é definido automaticamente.
Título	Nome da tarefa que está sendo criada para o caso. Por exemplo, Investigação de perda de dados .
Tipo	Tipo de tarefa. As opções são: • **Avaliação** : Use esta opção se quiser executar uma avaliação para coletar respostas de usuários sobre o caso . **Nota:** Somente tarefas de caso com o tipo Tipo de avaliação podem ser reatribuídas a um proprietário de tarefa diferente, se necessário. • **Investigação** : Use esta opção se quiser criar uma tarefa de caso para executar qualquer investigação do caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
	relatado. Por exemplo, você pode querer determinar o tipo de dados perdidos. • **Outros** : Use esta opção para qualquer outro tipo de tarefa que você configurar.
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação para avaliar o caso. Este campo aparece somente quando **Avaliação** selecionado em **Tipo** campo. **Nota:** Cada tipo de caso pode ser mapeado para modelos de avaliação específicos durante a configuração. Somente os modelos mapeados para o caso estão disponíveis para seleção. Por exemplo, se o tipo de caso for **Financeiro** , Os modelos de avaliação específicos para o tipo Financeiro estarão disponíveis para seleção. Você não poderá selecionar o mesmo modelo de avaliação se já houver uma avaliação aberta com o modelo de avaliação selecionado em que está sendo trabalhado.
Estado	Estado do fluxo de trabalho da tarefa do caso. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Descrição	Descrição resumida da tarefa. Esta descrição é útil para o usuário que trabalha na tarefa.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo que trabalhará na tarefa do caso. Qualquer usuário que pertença ao grupo selecionado pode trabalhar na tarefa de caso se um proprietário de tarefa de caso não for especificado.
Proprietário de tarefa de caso	Responsável pela tarefa do caso. O usuário selecionado neste campo deve ser um membro do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Usuários que devem ter acesso para exibir a tarefa do caso.
Agendamento	
Prazo	Data em que a tarefa do caso deve ser concluída. A data de vencimento deve ser anterior à data especificada em **ANS de fechamento de caso** campo no formulário caso.
Data de aceitação	Data em que o caso foi aceito.
Criação em	Data em que o caso foi criado e atribuído ao responsável pela tarefa do caso.
Data de fechamento da tarefa	Data do fechamento da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
Resumo	
Observações	Observações que você faz sobre o caso ao trabalhar na tarefa do caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho para a tarefa do caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados à tarefa do caso, se houver.

Trabalhar em uma tarefa de caso

Como proprietário da tarefa do caso, aceite a tarefa, forneça os detalhes solicitados pelo analista de caso e envie-a para revisão. Se uma tarefa de caso for atribuída a um grupo de atribuição e não a um usuário específico, qualquer usuário que faça parte do grupo de atribuição poderá aceitar a tarefa e trabalhar nela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma tarefa de caso for do tipo **Avaliação** um caso requer que o proprietário da tarefa do caso faça uma avaliação para determinar perdas incorridas em um caso . Nesse caso, o proprietário da tarefa pode aceitar o trabalho e fazer a avaliação. Se a tarefa do caso for do tipo **Investigação** ou **Outros** , o proprietário da tarefa do caso pode aceitar a tarefa, fornecer suas observações e enviar o caso para revisão ao analista do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no **Minhas tarefas** módulo.
3. Abra a tarefa atribuída a você.
4. Selecione **Aceitar trabalho** .
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Aceitar trabalho** .
6. Dependendo do seu tipo de tarefa de caso, execute as etapas a seguir.

Escolha	Etapas
Se a tarefa for do tipo Avaliação	**a.** Selecione **Fazer avaliação** . **b.** Responda às perguntas na avaliação. **c.** Selecione **Enviar**. **d.** Salve o. **Salvar** .
Se a tarefa for do tipo Investigação ou Outros	**a.** No campo Observações, forneça seus comentários. **b.** Selecione **Save** (Salvar). **c.** Selecione **Pronto para revisão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Etapas
	d. Na caixa de diálogo de confirmação, forneça seus comentários. **e.** Selecione **Pronto para revisão** .

O que Fazer Depois

1. Crie ou gerencie um objeto de informação em uma atividade de processamento.
2. Adicione as principais partes interessadas e envie avaliações de privacidade.
3. Adicione áreas afetadas a um caso .
4. Adicione áreas relacionadas a um caso .
5. Adicione causas e consequências a um caso .
6. Adicionar regulamentos a um caso .
7. Adicionar problemas a um caso .

Reatribuir uma tarefa de caso de tipo de avaliação

Reatribuir um **Tipo de avaliação** tarefa de caso para outro usuário. Um analista de caso ou um proprietário de tarefa de caso pode reatribuir uma tarefa a outro proprietário de tarefa de caso, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há três tipos de tarefas de caso e elas são descritas a seguir.

- **Avaliação** : Este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso faça uma avaliação e forneça suas respostas.
- **Investigação** : Este tipo de tarefa de caso requer que o proprietário da tarefa de caso forneça suas observações.
- **Outros** : Assim como a investigação, esse tipo de tarefa de caso também requer que o proprietário da tarefa do caso forneça suas observações.

Como analista de caso, depois que uma tarefa é atribuída a um proprietário de tarefa de caso, você pode reatribuir a tarefa a outro usuário de negócios de privacidade. Os possíveis motivos para a reatribuição podem ser que uma tarefa de caso foi atribuída incorretamente ou não foi aceita pelo proprietário da tarefa de caso e assim por diante. Você pode reatribuir uma tarefa a usuários de negócios de privacidade.

Como proprietário da tarefa do caso, você também pode aceitar a tarefa, começar a trabalhar nela e reatribuir a tarefa parcialmente concluída a outro usuário. Quando você reatribui a tarefa do caso parcialmente concluída a outro usuário, os dados que você forneceu também são copiados e ficam disponíveis quando o novo proprietário da tarefa do caso faz a avaliação. Esses dados podem ser modificados pelo novo proprietário da tarefa.

Nota: Você só pode reatribuir as tarefas de caso que têm **Tipo** campo definido como **Avaliação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Acesse sua tarefa no **Minhas tarefas** módulo.
3. Abra a tarefa na qual você deseja trabalhar.
4. Selecione **Reassign**.
   A caixa de diálogo Reatribuir tarefa de caso é exibida.
5. Em **Grupo de atribuição** , selecione o grupo de atribuição.
6. Em **Responsável pela tarefa do caso** , selecione o responsável.
7. Selecione **Reassign**.

Revise e feche uma tarefa de caso

Revise uma tarefa de caso depois que o proprietário da tarefa de caso fornecer suas respostas e observações para o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Em **Tarefas** abra a tarefa a ser revisada.
3. Revise a tarefa do caso e siga um destes procedimentos.

Escolha	Etapas
Para solicitar a revisão dos detalhes fornecidos pelo responsável pela tarefa do caso	**a.** Selecione **Solicitar revisão** . **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Solicitar revisão** .
Para fechar a tarefa como concluída	**a.** Selecione **Concluído**. **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Fechar como concluído** .
Para fechar a tarefa como incompleta	**a.** Selecione **Fechar como incompleto** . **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Fechar como incompleto** .
Para cancelar a tarefa do caso	**a.** Selecione **Cancelar**. **b.** Forneça suas anotações e comentários. **c.** Selecione **Cancelar**.

Adicione uma área afetada a um caso de privacidade

Adicione as áreas ou objetos afetados que são afetados pelo caso ou evento de privacidade no Gestão de casos de privacidade aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar uma área afetada.
5. Selecione **Novo**.
6. Em **Área afetada** preencha os campos.

Formulário de área afetada

Campo	Descrição
Caso	Caso para o qual você está adicionando as áreas afetadas. Este campo é definido automaticamente como o nome do caso.
Tipo de área afetada	Tipo da área afetada. Por exemplo, o local do evento ou caso. As opções são: ○ **Controle** ○ **Entidade** ○ **Local** ○ **Usuário** ○ **Empresa** ○ **Atividade de processamento** **Nota:** Você também pode configurar seu próprio tipo de área afetada.
Área afetada	Áreas ou objetos afetados pelo caso ou evento. Este campo está disponível somente quando um valor é selecionado em **Tipo de área afetada** . Por exemplo, **10065 East Harvard Avenue, Denver, CO** .
Título	Título da área afetada.
Descrição	Breve descrição das áreas ou objetos afetados.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione objetos de informações de PI a um caso de privacidade

Adicione objetos de informação ao caso de privacidade depois que um caso de privacidade for criado. Adicionar objetos de informação ajuda a entender os tipos de informações pessoais que estão sendo comprometidos durante uma violação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar objetos de informação [PI].
5. Clique na lista relacionada [PI] Objetos de informação.
6. Clique em **Adicionar**.
7. Selecione os objetos de informação que você deseja adicionar.
8. Clique em **Adicionar**.

Adicione as principais partes interessadas a um caso de privacidade

Adicione as principais partes interessadas a um caso de privacidade para identificar os principais membros responsáveis pelos dados perdidos durante a violação. Em seguida, você pode enviar as respectivas avaliações de violação para as partes interessadas com base em suas responsabilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar as principais partes interessadas.
5. Clique na lista relacionada Principais partes interessadas.
6. Clique em **Adicionar**.
   a. Selecione as partes interessadas a serem adicionadas.
   b. Clique em **Adicionar**.
      As principais partes interessadas são adicionadas.

Adicione uma área relacionada a um caso de privacidade

Adicione as áreas relacionadas que estão relacionadas a um caso de privacidade ou evento relatado em Gestão de casos de privacidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as áreas relacionadas, como políticas, citações, objetivos de controle e eventos de risco relacionados ao caso de privacidade ou evento relatado. Um administrador de privacidade também pode configurar as opções para as áreas relacionadas na configuração da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar uma área relacionada.
5. Selecione **Novo**.
6. Em **Área relacionada** preencha os campos.

Formulário de área relacionada

Campo	Descrição
Caso	Caso para o qual você está adicionando as áreas relacionadas. Este campo é definido automaticamente como o nome do caso.
Tipo da área relacionada	Tipo da área afetada. Por exemplo, qualquer evento de risco relacionado. As opções são: ○ **Citação** ○ **Política** ○ **Objetivo de controle** ○ **Evento de risco**
Área relacionada	Áreas relacionadas ao caso de privacidade ou evento relatado. Este campo está disponível somente quando um valor é selecionado em **Tipo de área relacionada** . Por exemplo, **Perda de dados educacionais dos funcionários** .
Título	Título da área relacionada.
Descrição	Breve descrição das áreas relacionadas.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

Adicione causas e consequências a um caso de privacidade

Defina a causa raiz do caso ou evento de privacidade relatado e suas consequências na organização usando Gestão de casos de privacidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar várias causas a um caso de privacidade e definir uma causa primária. Qualquer caso de privacidade só pode ter uma causa primária. Você também pode adicionar uma causa suspeita, mas não confirmada. Além de especificar a causa primária, você pode especificar a consequência e todas as medidas de correção tomadas para lidar com o caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar uma causa e consequência.
5. Selecione **Novo**.
6. Em **Causa e consequência** preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no **Causa e consequência** formulário, consulte Formulário Causa e consequência.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Causa e consequência

Saiba mais sobre os campos no formulário Causa e consequência. Use este formulário para definir causa e consequência em Gestão de casos de privacidade aplicação.

No formulário de regra de exibição, preencha os campos conforme apropriado.

Formulário Causa e consequência

Campo	Descrição
Causa	Causa do caso ou evento.
Status da causa	Status da causa. As opções são: • **Suspeito** : Selecione esta opção se a causa ainda não estiver confirmada. • **Confirmado** : Selecione esta opção se a causa estiver confirmada.
Causa primária	Opção para selecionar a causa como primária.
Descrição da causa	Breve descrição da causa.
Consequências e ações	
Consequências	Consequências do caso ou evento. Você pode selecionar várias consequências para um caso relatado.
Ações tomadas	Qualquer ação ou medida tomada para lidar com o caso.
Resumo	
Observações	Observações gerais, se houver.

Adicione um regulamento de privacidade relacionado a um caso

Adicione os regulamentos necessários que são ou podem ser afetados pelo caso relatado. Em ServiceNow, os regulamentos são capturados como documentos de autoridade. Adicionar os regulamentos ao caso permite que você identifique quais regulamentos são violados ou violados e evita penalidades e multas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de adicionar os regulamentos, você pode analisar o caso para determinar quais regulamentos foram violados. Em seguida, você pode marcar o status de emissão de relatórios dos regulamentos como relatável, não relatável ou potencialmente relatável. Por padrão, todos os regulamentos presentes no sistema são exibidos e o status dos regulamentos é definido como **A ser determinado** .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione o ícone Tarefas ( ).
3. Selecione **Casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar os regulamentos.
5. Selecione a lista relacionada Regulamentos.
   a. Selecione **Adicionar**.
   b. Selecione os regulamentos a serem adicionados.
   c. Selecione **Adicionar**.
6. Para definir o status de emissão de relatórios de um regulamento, selecione e abra o regulamento.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regulamentação

Campo	Descrição
Caso	Caso para o qual você está adicionando o regulamento. Este campo é definido automaticamente como o nome do caso.
Status de emissão de relatórios	Status para determinar se o regulamento deve ser relatado imediatamente ou no futuro ou se não precisa ser relatado. As opções são: ○ **A ser determinado** : Selecione esta opção se você não tiver certeza se a violação deve ser relatada. ○ **Reportável** : Selecione esta opção se a violação precisar ser relatada. ○ **Não relatável** : Selecione esta opção se a violação não precisar ser relatada. ○ **Potencialmente relatável** : Selecione esta opção se achar que a violação pode ser relatada no futuro com base na investigação do caso.
Documento de autoridade	Documento de autoridade que forma o regulamento.
Data de apresentação	Data em que o regulamento é relatado aos reguladores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição da violação de regulamentação com base em sua análise.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione ou crie um problema para um caso de privacidade

Identificar e gerenciar problemas relacionados às áreas afetadas para o caso de privacidade relatado. Você também pode criar problemas do Gestão de casos de privacidade página principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso para o qual você deseja adicionar um problema.
5. Selecione a lista relacionada Problemas e siga um destes procedimentos.

Opção	Ação
Para adicionar um problema existente	**a.** Selecione **Adicionar** **b.** Selecione os problemas que você deseja adicionar. **c.** Selecione **Adicionar**.
Para criar um problema	Consulte novo formulário de criação de problema .

6. Selecione **Save** (Salvar).

Exporte um caso de privacidade como PDF

Exporte um caso de privacidade como PDF para compartilhá-lo facilmente com várias partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso que você deseja exportar como PDF.
5. Selecione o ícone Mais ações no canto superior direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Exportar PDF** .
7. Selecione o modelo de PDF apropriado.
8. Selecione **Exportar**.

Envie um e-mail de um caso de privacidade

Envie e-mails de um caso de privacidade para se comunicar perfeitamente com várias partes interessadas e reguladores e coletar mais informações sobre o caso. Todos os e-mails enviados e recebidos são armazenados no Gestão de casos de privacidade aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de privacidade** > **Espaço de privacidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Selecione **Todos os casos** .
4. Abra o caso do qual você deseja enviar um e-mail.
5. Selecione o ícone Mais ações no canto superior direito.
6. Selecione **Compor e-mail** .
7. Rascunho do e-mail.
8. Selecione **Enviar e-mail** .

Executar avaliação inteligente na tarefa de ação de privacidade

Use **Tarefas** . Central do funcionário para obter uma exibição consolidada de todas as suas tarefas de privacidade, incluindo todas as avaliações, permitindo que você as acesse e conclua com eficiência.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que:

- . `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments`a propriedade do sistema está habilitada.
- os modelos de avaliação são configurados e publicados.

Função necessária: sn_comp_case.privacy_case_business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma tarefa de ação de caso de privacidade é movida de **Rascunho** . **Atribuído** uma avaliação é iniciada. Quando você executa a avaliação inteligente em uma tarefa de ação do tipo **Avaliação** e a propriedade de avaliação inteligente estiver habilitada, a avaliação inteligente aparecerá na página tarefas unificadas que está presente em Gestão de casos de privacidade. As tarefas que aparecem em Espaço de conformidade são exclusivos do usuário conectado e, portanto, podem concluir todas as tarefas atribuídas. Se você não for o respondente legítimo da avaliação, poderá reatribuir a avaliação ao respondente correto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas** > **Aberto** > **Minhas tarefas pendentes** > **Tarefas de ação**.
2. Selecione a tarefa de ação que você deseja avaliar.
3. Selecione **Iniciar**.
4. Responda ao questionário.
   Você pode exibir orientações detalhadas para cada pergunta no lado direito da tela. A orientação ajuda você a responder às perguntas.
5. Selecione **Enviar**.
6. Na caixa de diálogo Sucesso, selecione **OK** .
7. Depois de enviar a avaliação, para exibir a avaliação, selecione **Exibir** .

Resultado

Depois que a avaliação é enviada, o estado da avaliação é atualizado para **Revisão** e o status da avaliação é definido como **Concluído** . Um analista de caso de conformidade revisa a avaliação e atualiza o estado da avaliação para **Encerramento concluído** .

Gestão de casos de privacidade integração para RadarFirst

RadarFirst especialista em soluções de privacidade e resposta a incidentes, particularmente no contexto de incidentes de violação de dados. RadarFirst ajuda as organizações a gerenciar e responder a violações de dados e incidentes de privacidade com eficácia.

RadarFirst fornece ferramentas para planejamento de resposta a incidentes, avaliação de riscos e conformidade com as leis de notificação de violação de dados.

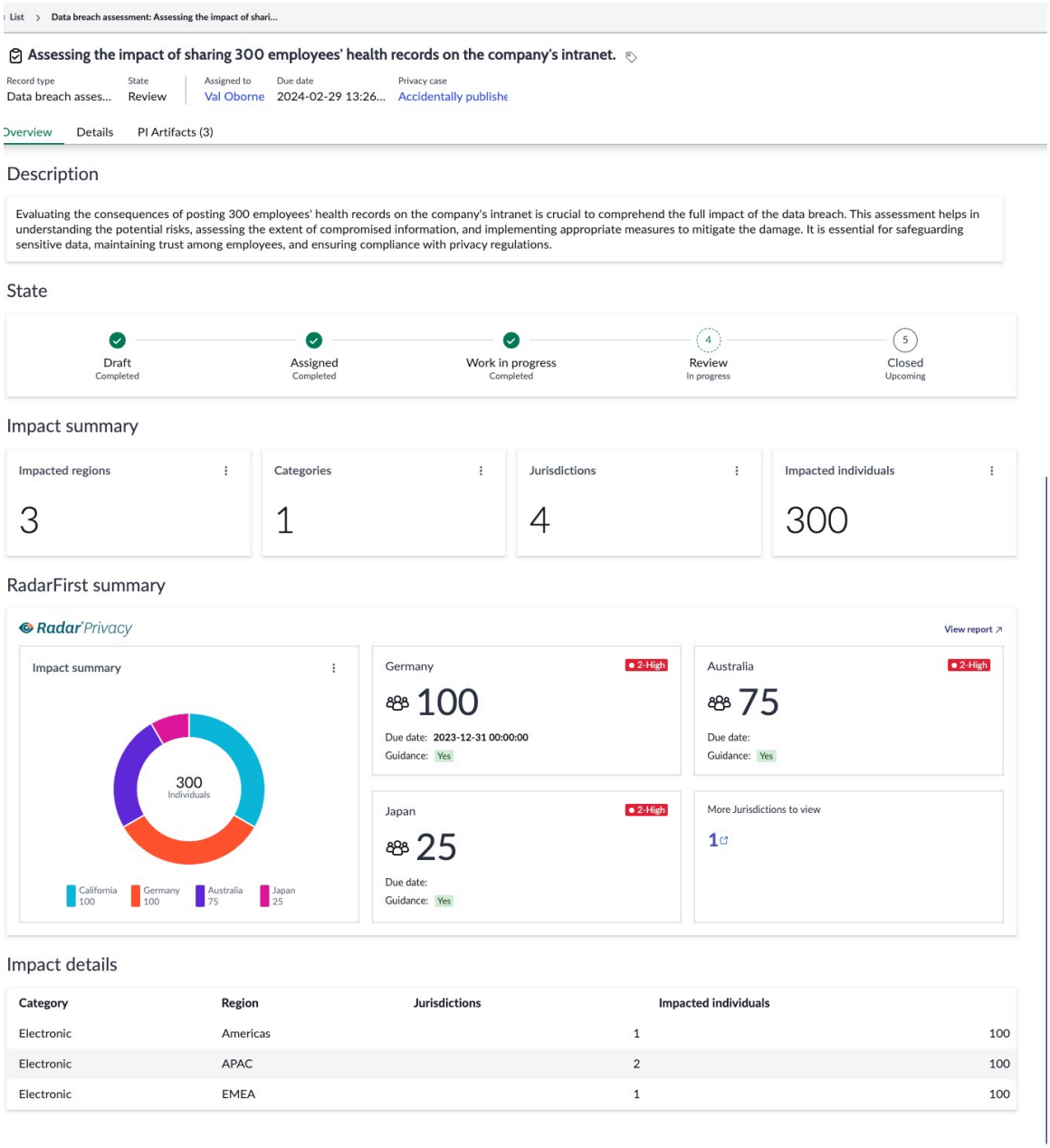
Em caso de violação de privacidade, se você tiver integrado com RadarFirst ao ativar o plug-in sn_privacy_rf e ter uma conta pode enviar os detalhes da violação. RadarFirst em seguida, analisa a violação de acordo com todos os regulamentos de privacidade relevantes para todos os locais envolvidos, determinando se é necessário notificar um regulador sobre a violação. Esta notificação ajuda as equipes de privacidade a obter seus itens acionáveis e agir conforme necessário.

Para configurar o. Gestão de casos de privacidade integração para RadarFirst, Siga as etapas da Configuração assistida e navegue até **Gestão de casos de privacidade** > **Integração do RadarFirst** > **Configuração assistida da integração do RadarFirst**.

Ao integrar com RadarFirst A página de visão geral exibe o widget de resumo do RadarFirst. Este widget exibe o impacto de jurisdições de violação e o número de indivíduos afetados na forma de um gráfico de pizza. Para exibir os relatórios detalhados das violações, selecione **Exibir relatório** . A imagem a seguir mostra o. RadarFirst widget na página de visão geral da avaliação de violação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Gestão de casos de privacidade informações de referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de casos de privacidade aplicação, incluindo tabelas.

Componentes instalados com Gestão de casos de privacidade

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Gestão de casos de privacidade aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Gestão de casos de privacidade funções.

Função	Descrição	Contém as funções
Usuário de negócios do caso de privacidade	Para criar um caso de privacidade na Central do funcionário.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Contém as funções
[sn_privacy_case.privacy_case_business_user]		
Analista de caso de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_analyst]	Trabalhe no caso de privacidade atribuído a eles. Como parte da investigação de casos de privacidade, eles podem revisar a avaliação de violação e associar os objetos de informação, as principais áreas afetadas pelas partes interessadas, as áreas relacionadas, as causas e consequências, os regulamentos e os problemas atribuídos a eles.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Gerenciador de casos de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_manager]	Os casos de privacidade podem ser classificados em vários grupos e para cada grupo, pode haver um gerente. Um gerente de caso de privacidade pode atribuir ou reatribuir casos de privacidade a analistas de privacidade que fazem parte do mesmo grupo. O gerenciador de casos de privacidade tem o mesmo acesso do analista de privacidade.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrador do caso de privacidade [sn_privacy_case.privacy_case_admin]	Configure o tipo de caso de privacidade que tem configurações como configurações de fluxo de trabalho de privacidade, regras de atribuição, subtipos e modelos de avaliação. Eles também podem configurar configurações de avaliação de violação.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, sn_privacy_case.privacy_case_manager

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Gestão de casos de privacidade

Tabela	Descrição	Aplicação
Caso GRC (sn_grc_case_mgmt_case)	Armazena todos os detalhes do caso.	GRC: Core Case Management
Classificação de caso (sn_grc_case_mgmt_case_classification)	Armazena as classificações de caso.	GRC: Core Case Management
Tarefa de caso (sn_grc_case_mgmt_case_task)	Armazena todas as tarefas de caso criadas em para os Casos de privacidade.	GRC: Core Case Management
Tipo de caso (sn_grc_case_mgmt_case_type)	Armazena os detalhes do tipo de caso e do subtipo de caso.	GRC: Core Case Management
Causa	Armazena as causas adicionadas à biblioteca e mapeadas no nível de caso.	GRC: Core Case Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Gestão de casos de privacidade

Tabela	Descrição	Aplicação
sn_grc_case_mgmt_cause		
Causa e consequência sn_grc_case_mgmt_cause_consequência	Armazena as causas e consequências mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Consequência sn_grc_case_mgmt_consequência	Armazena as consequências adicionadas à biblioteca e mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Caso principal do GRC sn_grc_case_mgmt_core_case	Armazena os detalhes da funcionalidade principal do caso.	GRC: Core Case Management
Área afetada sn_grc_case_mgmt_impacted_area	Armazena as áreas afetadas mapeadas no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Tarefa do caso para instância de avaliação sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_assessment	Armazena detalhes da avaliação em tarefas de caso do tipo avaliação instance	GRC: Core Case Management
Problema para o caso sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case	Armazena os problemas mapeados para o registro do caso.	GRC: Core Case Management
Regulamento sn_grc_case_mgmt_regulation	Armazena os regulamentos mapeados no nível do caso.	GRC: Core Case Management
Área relacionada sn_grc_case_mgmt_related_area	Armazena as áreas relacionadas associadas ao caso.	GRC: Core Case Management
Caso de privacidade sn_privacy_case_privacy_case	Armazena registros de casos de privacidade.	Gestão de casos de privacidade
Objeto de informação para o caso de privacidade sn_privacy_case_m2m_information_object	Armazena os registros de objeto de informações mapeados no nível de object_to_case	Gestão de casos de privacidade
Principais partes interessadas do caso sn_privacy_case_m2m_key_stake_holders_to_case	Armazena o registro das principais partes interessadas mapeado no nível do caso	Gestão de casos de privacidade

Tradução automática

Direitos aos dados pessoais (PDR)

GRC: Direitos aos dados pessoais a aplicação permite que você exerça controle sobre seus dados pessoais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como gerentes de privacidade, usuários de privacidade e administradores de privacidade usam a aplicação Direitos de dados pessoais.	Configure a aplicação Direitos de dados pessoais.	Trabalhe na criação de novas solicitações de dados e as tarefas de ação correspondentes.

Referência

Obtenha informações sobre as funções, tabelas e propriedades dos Direitos de dados pessoais

Tradução automática

Explorando Direitos aos dados pessoais

Os direitos de dados pessoais (PDR) referem-se aos direitos legais que os indivíduos têm em relação à coleta, uso, armazenamento e proteção de seus dados pessoais.

. Direitos aos dados pessoais A aplicação permite que você gerencie e atenda com eficiência as solicitações de acesso do titular de dados (DSARs), solicitações de direitos do consumidor e assim por diante, garantindo a conformidade com as regulamentações de privacidade. A aplicação ajuda as organizações a lidar com solicitações relacionadas aos direitos de dados

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pessoais de seus consumidores, garantindo que os funcionários possam manter os padrões de proteção de dados globalmente.

Alguns direitos comuns de dados pessoais incluem:

Direito de acesso

Os indivíduos têm o direito de acessar os dados pessoais que as organizações mantêm sobre eles e solicitar cópias desses dados.

Direito de exclusão

Os indivíduos têm o direito de solicitar a exclusão ou a remoção de seus dados pessoais quando não houver motivo imperioso para o processamento contínuo.

Direito à portabilidade de dados:

Os indivíduos podem solicitar que seus dados pessoais sejam fornecidos a eles ou transferidos para outra organização em um formato comumente usado e legível por máquina.

Direito de restringir o processamento

Os indivíduos podem solicitar que o tratamento dos seus dados pessoais seja restringido em determinadas condições, como quando a exatidão dos dados é contestada ou quando o tratamento é ilegal.

Direito à informação

Os indivíduos têm o direito de ser informados sobre como seus dados pessoais estão sendo processados, incluindo as finalidades do processamento, as categorias de dados que estão sendo processados e quaisquer destinatários dos dados.

Esses direitos são projetados para capacitar os indivíduos a ter maior controle sobre seus dados pessoais e garantir que as organizações lidem com dados pessoais de forma responsável e transparente. As organizações que coletam e processam dados pessoais geralmente são obrigadas a defender esses direitos e cumprir as leis de proteção de dados aplicáveis.

Fluxo de trabalho de Direitos aos dados pessoais

Uma solicitação de direitos de dados pessoais é iniciada por um solicitante e direcionada para os Direitos de dados pessoais (PDR)) agente. Em seguida, o agente processa a solicitação, atribui-a aos responsáveis pela tarefa apropriados, os responsáveis pela tarefa trabalham em suas tarefas e a solicitação é encerrada.

O fluxo de trabalho detalhado é explicado da seguinte forma :

1. Um solicitante solicita informações sobre dados pessoais usando um dos métodos a seguir.
   - E-mail
   - Telefone
   - Outras aplicações que usam integrações de API
2. Um usuário designado valida . O usuário é autêntico e genuíno e a solicitação é enviada ao agente PDR.
3. Em seguida, o agente identifica os responsáveis pela tarefa de ação para lidar com a solicitação de dados.
4. Os proprietários da tarefa de ação trabalham na solicitação e notificam o agente.
5. O agente revisa as tarefas e fecha a solicitação e notifica o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

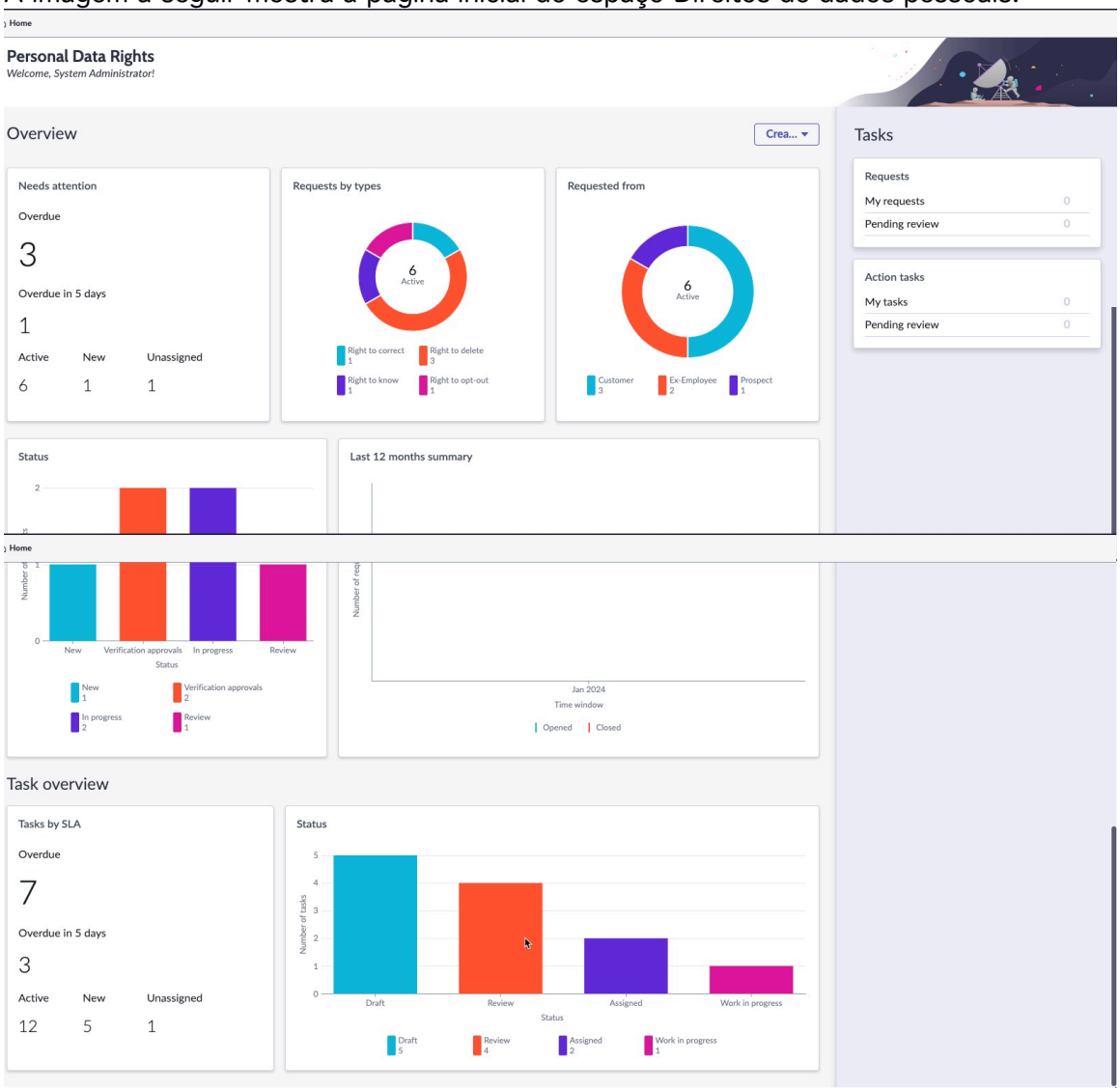
Tópicos relacionados

Como usar o Direitos aos dados pessoais

Direitos aos dados pessoais espaço

. Direitos aos dados pessoais O Workspace oferece a capacidade de criar novas solicitações de direitos de dados pessoais e exibir as solicitações por tipo, data de vencimento e status.

A imagem a seguir mostra a página inicial do espaço Direitos de dados pessoais.



Na página inicial, você pode criar uma nova solicitação de PDR. A seguir estão as seções da página inicial.

Seção de Visão geral

A seção de visão geral exibe as tarefas que precisam de atenção e estão atrasadas ou prestes a serem atrasadas. Ele também mostra as solicitações por tipo e por solicitante. Você também pode exibir as tarefas por status e o resumo dos 12 meses anteriores.

Visão geral da tarefa

Na seção Visão geral da tarefa, você pode exibir as tarefas por ANS e status. Você pode clicar em cada item nos gráficos para obter mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Direitos aos dados pessoais

Configure o. Direitos aos dados pessoais para lidar com vários tipos de solicitação de direitos de dados.

A seguir estão as tarefas de configuração que devem ser realizadas antes de usar o. Direitos aos dados pessoais aplicação.

Configurando Direitos aos dados pessoais tipo de solicitação

Crie um tipo de solicitação no Direitos aos dados pessoais aplicação para categorizar e gerenciar as solicitações de direitos de dados pessoais. Depois de criar um tipo de solicitação, os agentes de direitos de dados pessoais e os proprietários da tarefa podem selecionar o tipo de solicitação necessário no formulário de solicitação enquanto trabalham em uma solicitação de direitos de dados pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Direitos aos dados pessoais** > **Configuração da solicitação** > **Tipo de solicitação**.
   O tipo de registro de solicitação de direitos de dados pessoais padrão é aberto.
2. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de tipo de solicitação, consulte Direitos aos dados pessoais formulário de tipo de solicitação.
3. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   A lista relacionada Subtipos é exibida.
4. Na lista relacionada Subtipos, selecione **Novo** para definir um subtipo de solicitação.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de subtipo

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o subtipo. Por exemplo, `Direito a excluir` .
Nome	Nome do subtipo. Por exemplo, `_para_excluir` .
Primário	Tipo de solicitação primária. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos de dados pessoais** .
Ativo	Opção para selecionar o subtipo como ativo ou inativo.
Categoria	Categoria do subtipo. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos de dados pessoais [sn_grc_pdr_request]** .
Descrição	Descrição da finalidade do subtipo. Esta descrição serve para que o administrador entenda o subtipo de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Enviar**.
7. Para adicionar jurisdições afetadas pelo tipo de registro, selecione **Novo** e preencha o formulário conforme necessário.

Direitos aos dados pessoais formulário de tipo de solicitação

Use o formulário Tipo de solicitação no Direitos aos dados pessoais aplicação para categorizar as solicitações de direitos de dados pessoais por tipo.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Formulário Tipo de solicitação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o tipo de solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos de dados pessoais** .
Nome	Nome do tipo de solicitação. Esse campo é definido automaticamente.
Categoria	Categoria do tipo de solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Solicitação de direitos de dados pessoais [sn_grc_pdr_request]** .
Ativo	Opção para selecionar o tipo de solicitação como ativo ou inativo.
Descrição	Descrição sobre este tipo de solicitação. Esta descrição serve para que o administrador entenda o tipo de solicitação.
Modelo de estado	
Modelo de estado	estados do fluxo de trabalho para o tipo de solicitação.
Modelo do estado de tarefa de ação	Transição do modelo de estado definida no modelo de estado da tarefa de ação. Os estados mudam para o fluxo de trabalho da tarefa de ação de acordo com o modelo de estado.
Configuração de e-mail de entrada	
E-mail do grupo	Endereço de e-mail que gera automaticamente uma solicitação ao receber um e-mail.

Crie um modelo de tarefa de ação

Crie modelos de tarefa de ação acessíveis aos administradores de direitos de dados pessoais para alinhar-se a vários tipos de solicitação, como o direito de corrigir, excluir, conhecer ou recusar. Usar esses modelos para tarefas de ação geradas automaticamente garante que cada tarefa atenda aos requisitos específicos do tipo de solicitação. Esse alinhamento garante consistência, conformidade e eficiência no tratamento de solicitações de direitos de dados pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Direitos aos dados pessoais** > **Configuração da solicitação** > **Modelos de tarefa de ação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo. Por exemplo, Direito de corrigir dados pessoais .
Tabela	Tabela a ser usada para o modelo. Este campo é definido automaticamente como **Tarefa de ação [sn_grc_case_mgmt_case_task]**
Ativo	Opção para indicar se o modelo está ativo. Somente modelos ativos estão disponíveis para uso.
Aplicação	Nome da aplicação para a qual o modelo foi criado. Este campo é definido automaticamente como **GRC Direitos de dados pessoais** .
Domínio	Domínio do modelo. Este campo é definido automaticamente como **global** .
Usuário	Este campo é definido automaticamente como **Administrador do sistema** .
Grupos	Grupos que podem exibir e usar o modelo.
Global	Opção para indicar que o modelo está disponível para todos os usuários de uma organização.
Modelo	Campos a serem usados para criar o modelo

4. Crie as condições conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

Crie um registro de dados

Crie um repositório dos usuários e especifique os proprietários de várias aplicações. Este repositório ajuda a identificar a qual usuário deve ser atribuído as tarefas de solicitação de direitos de dados pessoais (PDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_admin, sn_grc_pdr.pdr_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de dados fornece informações sobre a aplicação de negócios ou o processo de negócios, seu proprietário e o tipo de dados que ele armazena, como dados do cliente, dados do funcionário, dados do cliente potencial ou dados do ex-funcionário. Quando uma solicitação de direitos de dados de privacidade é criada, com base neste registro ou repositório, as tarefas de ação são criadas para os proprietários de direitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Direitos aos dados pessoais** > **Espaço de direitos aos dados pessoais** > **Listas** > **Registros de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo registro do proprietário de dados

Campo	Descrição
Registro do proprietário dos dados	
Tipo de solicitante	Tipo de dados pessoais armazenados. As opções são: ○ **Cliente** ○ **Funcionário** ○ **Ex-funcionário** ○ **Cliente potencial**
Tipo de ativo	Tipo de ativo que contém os dados.
Selecionar o ativo	Ativo específico que pertence ao tipo de ativo.
Descrição	Descrição do registro.
Atribuição	
Método de atribuição de usuários	Regra de atribuição. As opções são: ○ **Atribua manualmente o usuário e o grupo** : Selecione esta opção se você precisar atribuir manualmente um usuário e um grupo. ○ **Escolha o usuário no registro de ativo selecionado** : Selecione esta opção se você precisar usar o usuário especificado no registro de ativo selecionado.
Grupo	Grupo ao qual o ativo pertence.
Usuário	Usuário responsável pela solicitação de PDR.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Quando os agentes de PDR geram tarefas, com base no registro, as tarefas de ação serão criadas para os vários responsáveis pela tarefa.

Gere tarefas de ação para uma solicitação de direitos de dados pessoais

Crie tarefas de ação automaticamente para uma solicitação de direitos de dados pessoais. Essas tarefas de ação são geradas com base no registro de dados criado pelo administrador de direitos de dados pessoais e atribuídas aos proprietários de dados corretos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar um registro de dados ajuda a identificar a qual usuário as tarefas de solicitação de direitos de dados pessoais (PDR) devem ser atribuídas. Quando você gera tarefas de ação com base nos detalhes do registro de dados, elas são criadas e atribuídas aos proprietários de dados apropriados. Quando essas tarefas são criadas, elas devem ser movidas para o estado Atribuído para que os proprietários de dados comecem a trabalhar nelas. As tarefas de ação usam modelos de tarefa fornecidos, que são aplicados às tarefas geradas automaticamente, para garantir que atendam aos requisitos específicos do tipo de solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de direitos aos dados pessoais** > **Listas** > **Direitos aos dados pessoais** > **Todas as solicitações**.
2. Abra a solicitação para a qual você deseja gerar tarefas.
3. Selecione a guia **Detalhes**.
4. Selecione **Gerar tarefas** .
5. Selecione as tarefas geradas e selecione **Mover para o estado Atribuir** .
6. **Opcional:** Selecione o ícone Mais ações no canto superior direito e selecione **Compor e-mail** informar aos usuários certos que a solicitação está sendo trabalhada.

Como usar o Direitos aos dados pessoais

Use Direitos aos dados pessoais aplicação para criar novas solicitações para gerenciar seus dados pessoais.

Crie um Direitos aos dados pessoais solicitação

Crie uma solicitação sobre seus dados pessoais para solicitar acesso, correção ou exclusão de informações pessoais mantidas por uma organização ou entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de direitos aos dados pessoais**.
2. Selecione **Criar**.
3. Selecione **Solicitar**.
4. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de solicitação de direitos de dados pessoais, consulte Formulário de solicitação de direitos de dados pessoais.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Na guia Detalhes, selecione **Atualizar estado** .
7. Forneça comentários adicionais.
8. Selecione **Enviar**.
   O estado da tarefa é movido de **Rascunho** . **Atribuído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação de direitos de dados pessoais

Use o formulário Solicitação de direitos de dados pessoais no Direitos aos dados pessoais aplicação para iniciar um processo para acessar, corrigir ou excluir dados pessoais.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Novo formulário pessoal

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação. Esse campo é definido automaticamente.
Origem	Origem da qual a solicitação é iniciada. Veja a seguir as opções. • **E-mail** • **Telefone** • **Employee Center** • **Bot de bate-papo** • **API pública**
Prioridade	Prioridade da solicitação. • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Estado	Estado do fluxo de trabalho da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Nome	Nome da solicitação. Por exemplo, Retificação de dados .
Descrição	Breve descrição da solicitação. Por exemplo, Um funcionário descobriu que seu endereço está registrado incorretamente em nossas contas. O funcionário entrou em contato solicitando acesso aos seus dados pessoais e solicitou especificamente a correção do endereço. De acordo com o processo, o respectivo administrador de dados deve ligar para o funcionário e obter os detalhes do novo endereço a serem corrigidos nos sistemas de RH.
Regulamento	Regulamentação que rege a solicitação.
Detalhes do solicitante	
Nome do solicitante	Nome da pessoa que solicita os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário pessoal

Campo	Descrição
Local	Localização geográfica do solicitante.
E-mail	ID de e-mail do solicitante.
Validação do usuário	Método usado para validar e confirmar o usuário. Veja a seguir as opções. • **Resposta de voz interativa (RVI)** • **A ser validado** • **Perguntas de segurança (Verificação manual)** • **SSO (Single Sign-on)**
Tipo de solicitante	Categoria do solicitante. Veja a seguir as opções. • **Cliente potencial** • **Cliente** • **Funcionário** • **Ex-funcionário**
Tipo de solicitação	Tipo de solicitação feita pelo solicitante. As opções são: • **Direito a corrigir** • **Direito a excluir** • **Direito de saber** • **Direito de recusar**
Número de telefone	Número de telefone do solicitante.
Unidade de negócios	Unidade de negócios do solicitante.
Comentários sobre a validação	Comentários adicionais para validar o usuário.
Agendamento	
Data de criação	Data em que a solicitação foi criada.
Prazo	Data de vencimento para a conclusão da solicitação.
Início real	Data de início do processamento da solicitação.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação.
Atribuição a	Usuário atribuído à solicitação.
Aprovadores da verificação	Usuários que aprovam a verificação.
Participantes da lista de observação	Usuários que devem estar cientes da solicitação e devem rastreá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário pessoal

Campo	Descrição
Resumo	
Observações gerais	Observações adicionais.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre o caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o caso que você deseja compartilhar com os clientes.

Adicione tarefas de ação a um Direitos aos dados pessoais solicitação

Criar tarefas de ação para um Direitos aos dados pessoais solicite e atribua-os aos responsáveis pela tarefa apropriados. Tarefas de ação são tarefas criadas para facilitar e concluir uma solicitação válida de direitos de dados pessoais

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de direitos aos dados pessoais**.
2. Abra a solicitação para a qual você deseja adicionar tarefas de ação.
3. Selecione a lista relacionada Tarefas de ação.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Novo formulário de tarefa de ação.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Novo formulário de tarefa de ação

Use o novo formulário de tarefa de ação para criar tarefas de ação para os proprietários apropriados.

A tabela a seguir lista as descrições dos valores de campo.

Novo formulário de tarefa de ação

Campo	Descrição
Nome	Nome da tarefa de ação. Por exemplo, Verificação dos dados do solicitante e divulgação de uso .
Descrição	Breve descrição da tarefa de ação. Por exemplo, Verificação dos dados do solicitante e divulgação de uso: Especifique locais e finalidades da utilização de informações pessoais .
Prioridade	Prioridade da tarefa.
Ativo de TI	Ativo DE TI usado na solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de tarefa de ação

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo responsável por trabalhar na tarefa.
Proprietário da tarefa	Usuário proprietário da tarefa.
Participantes da lista de observação	Usuários que devem ser notificados sobre a tarefa e seu andamento.
Programação	
Prazo	Data de conclusão da tarefa.
Resumo	
Observações	Observações de importância para os responsáveis pela tarefa.
Atividade	
Comentários adicionais	Comentários ou informações adicionais para os responsáveis pela tarefa.

Aceite e trabalhe em um Direitos aos dados pessoais tarefa

Aceitar Direitos aos dados pessoais(PDR) tarefas atribuídas a você. A menos que você aceite o trabalho, não poderá trabalhar para fechar a tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_pdr.pdr_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de direitos aos dados pessoais** > **Listas** > **Direitos aos dados pessoais** > **Todas as solicitações**.
2. Abra a solicitação necessária.
3. Na lista relacionada Tarefas de ação, selecione a tarefa de ação que você deseja aceitar.
4. Selecione **Aceitar trabalho** .
5. Forneça suas anotações e selecione **Aceitar trabalho** .
6. Na guia Detalhes, forneça os detalhes da tarefa.
7. Depois de concluir a tarefa, selecione uma das seguintes opções.

Escolha	Ação
Para enviar a tarefa para revisão	Selecione **Pronto para revisão** .
Para fechar a tarefa sem revisão	Selecione **Fechar como concluído** .

Emissão de relatórios para Gestão de privacidade

. Gestão de privacidade os relatórios estão disponíveis como páginas de visão geral nos vários registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

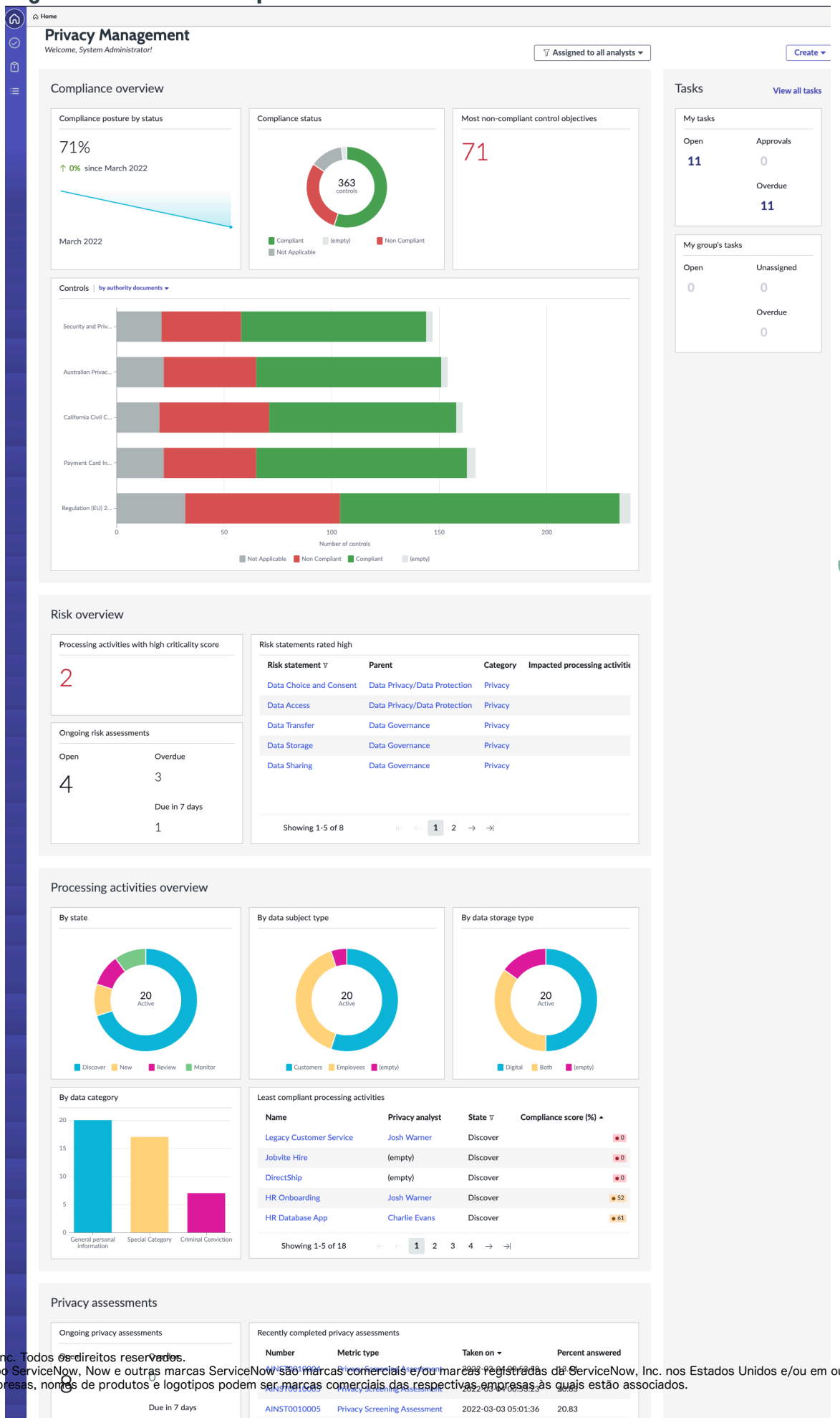
Página inicial do Gestão de privacidade

. Gestão de privacidade A página inicial fornece uma visão geral da postura de conformidade e risco de privacidade completa, com detalhes como pontuação e tendência de conformidade geral, status da avaliação de risco de privacidade, status da avaliação de impacto na privacidade, certificações de controle, status específico de problemas e tarefas de mudança regulatória específicas de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da Gestão de privacidade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Para exibir a página inicial, você deve ter as funções sn_privacy.manager e sn_privacy.analyst.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam esta página inicial, consulte os seguintes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de privacidade	O gerente de privacidade pode exibir e entender a postura de conformidade de privacidade, considerando todas as atividades de processamento e avaliações de privacidade. Eles também podem exibir as tarefas da equipe de privacidade.
Analista de privacidade	O analista de privacidade pode exibir e entender a postura de conformidade de privacidade considerando somente as atividades de processamento atribuídas ao analista de privacidade. Eles também podem acessar as tarefas que precisam de atenção.

Indicadores

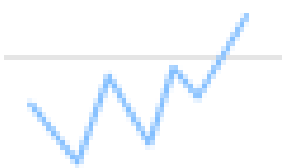
O indicador de porcentagem de pontuação de conformidade da atividade de processamento mostra a porcentagem de pontuação de conformidade da atividade de processamento.

Detalhamentos

- Atividade de processamento
- Analista de privacidade

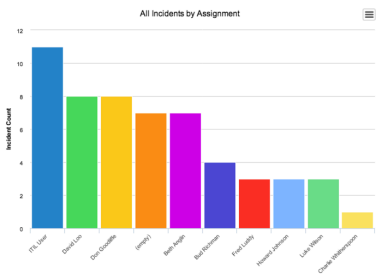
Relatórios

Este painel exibe os seguintes relatórios:

Título	Tipo	Descrição
Postura de conformidade por mês	Gráfico de tendências 	A postura de conformidade por mês é plotada consultando a pontuação geral de conformidade em todas as atividades de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Status de conformidade	Donut 	Fornece o status de conformidade de todos os controles em todas as atividades de processamento.
Controles (por documentos de autoridade ou por políticas)	Gráfico de barras 	Fornece o status de conformidade dos controles associados aos documentos ou políticas de autoridade.
Atividades de processamento por estado	Donut 	Mostra o detalhamento das atividades de processamento ativas pelos seguintes estados: • Novo(a) • Descoberta • Revisão • Monitoramento
Atividades de processamento menos compatíveis	Relatório de lista 	Mostra a lista de atividades de processamento menos compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Status das avaliações de privacidade	Pontuação única 	Mostra o número de avaliações abertas, atrasadas e próximas do prazo.
Avaliações de privacidade concluídas recentemente	Relatório de lista 	Mostra a lista de avaliações de privacidade concluídas recentemente.
Problemas	Pontuação única 	Mostra o número de problemas que estão em aberto, atrasados e se aproximando da data de vencimento.
Ocorrências por prioridade	Donut 	Mostra os problemas por sua prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Exceções às políticas	Pontuação única 	Mostra o número de exceções de política que estão ativas, expirando e solicitadas.
Por classificação de risco	Donut 	Mostra as exceções de política por suas classificações de risco.
Indicadores	Pontuação única 	Mostra o número de indicadores em aberto e com falha.
Atestados	Pontuação única 	Mostra o número de certificações abertas, atrasadas e próximas do prazo.

Processando página de visão geral da atividade

A página Visão geral da atividade de processamento fornece o risco de privacidade e a postura de conformidade para uma atividade de processamento. Esta página contém detalhes como pontuação geral de conformidade e tendências, pontuações de avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

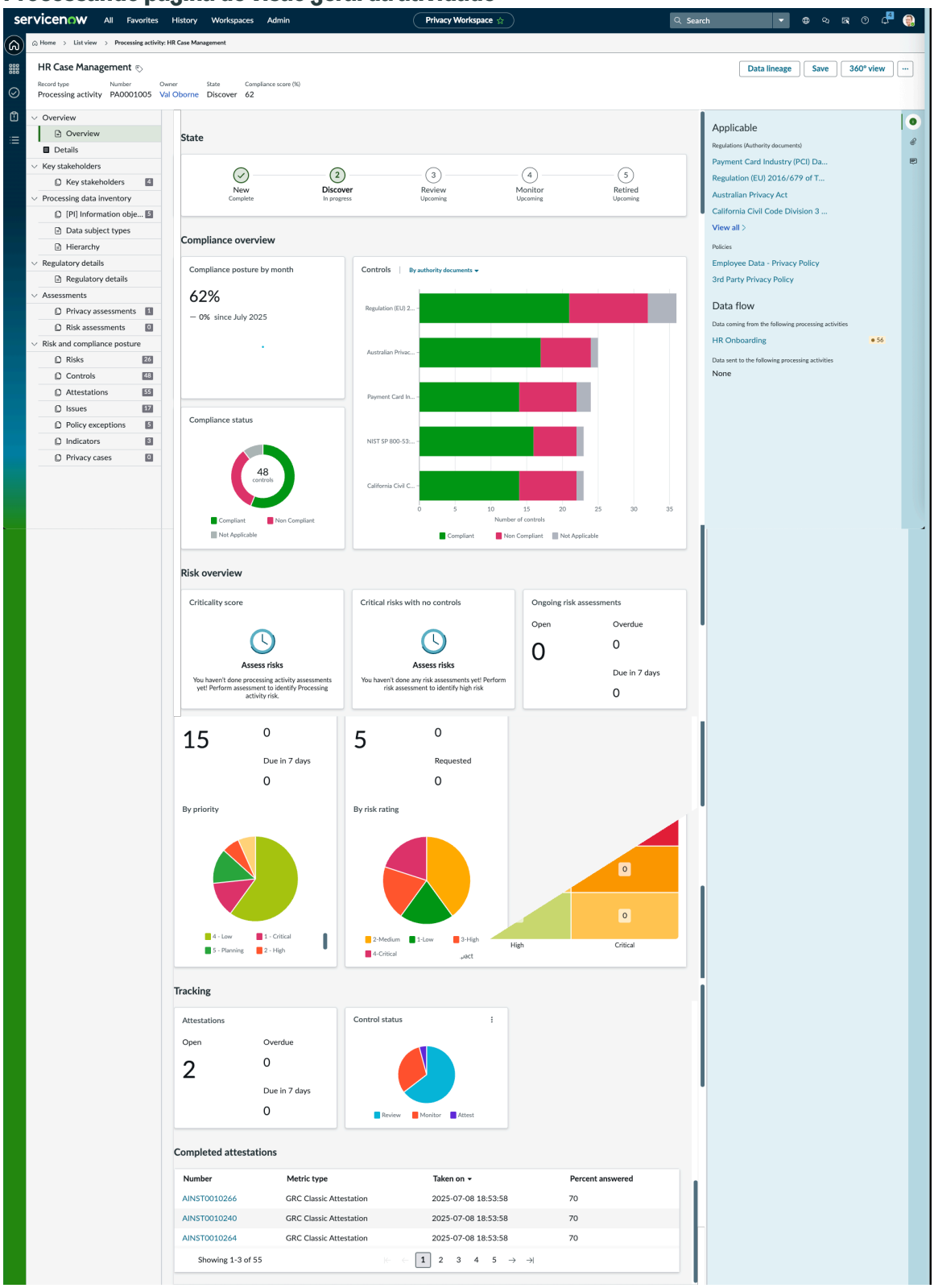
de criticidade de privacidade e mapa térmico de risco com base em avaliações de risco de privacidade, status de avaliação de privacidade, certificações de controle e status específico de problemas.

O layout vertical de uma atividade de processamento fornece uma exibição estruturada de cima para baixo que apresenta informações de maneira clara e sequencial. Este design facilita uma compreensão intuitiva do ciclo de vida de processamento de dados, representando visualmente cada etapa do fluxo de trabalho em uma progressão linear. Você pode rastrear facilmente o fluxo de informações desde o início até a conclusão, permitindo uma melhor visão de como os dados pessoais são coletados, usados, compartilhados e retidos. Este layout oferece suporte à navegação simplificada e melhora a capacidade de identificar elementos e dependências principais na atividade de processamento, aprimorando a usabilidade e a supervisão de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processando página de visão geral da atividade



Funções necessárias

Para exibir a página inicial, você deve ter as funções sn_privacy.manager e sn_privacy.analyst.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam esta página inicial, consulte os seguintes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerente de privacidade e analista de privacidade	O gerente de privacidade e o analista de privacidade podem exibir e entender a postura de conformidade de privacidade da atividade de processamento fornecida.

Indicadores

Processando percentual de pontuação de conformidade da atividade Percentual de pontuação de conformidade da atividade de processamento.

Detalhamentos

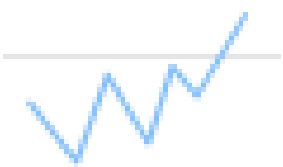
- Atividade de processamento
- Analista de privacidade

Visão geral de risco

A seção Visão geral de risco exibe a pontuação de criticidade da atividade de processamento, o número de riscos altos sem controles, os detalhes das avaliações de risco em andamento e o mapa térmico de risco.

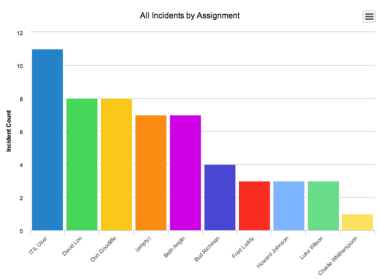
Relatórios

Este painel exibe os seguintes relatórios:

Título	Tipo	Descrição
Postura de conformidade por mês	Gráfico de tendências 	A postura de conformidade por mês é plotada consultando a pontuação de conformidade da atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Status de conformidade	Donut 	Este relatório fornece o status de conformidade de todos os controles da atividade de processamento.
Controles (por documentos de autoridade ou por políticas)	Gráfico de barras 	Este relatório fornece o status de conformidade dos controles associados aos documentos ou políticas de autoridade.
Status das avaliações de privacidade	Pontuação única 	Mostra o número de avaliações abertas, atrasadas e próximas do prazo.
Avaliações de privacidade concluídas recentemente	Relatório de lista 	Mostra a lista de avaliações de privacidade concluídas recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Problemas	Pontuação única 	Mostra o número de problemas que estão em aberto, atrasados e se aproximando da data de vencimento.
Ocorrências por prioridade	Donut 	Mostra os problemas por sua prioridade.
Exceções às políticas	Pontuação única 	Mostra o número de exceções de política que estão ativas, expirando e solicitadas.
Por classificação de risco	Donut 	Mostra as exceções de política por suas classificações de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Gestão de privacidade

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas e funções que são instaladas com o. Gestão de privacidade aplicação. Esses tópicos também fornecem informações de suporte.

Tabelas instaladas com Gestão de privacidade

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de privacidade.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração de avaliação [sn_privacy_assessment_configuration]	O gerente ou administrador de privacidade pode configurar as regras para criar automaticamente a atividade de processamento em uma resposta de avaliação. Esta tabela armazena as regras de configuração de avaliação no modelo de avaliação.
Objetivo de controle para a atividade de processamento [sn_privacy_m2m_policy_statement_processing_activity]	Cada atividade de processamento pode ser associada aos objetivos de controle aplicáveis. Esta tabela permite rastrear a atividade de processamento para relacionamentos de CO.
Controle para a atividade de processamento [sn_privacy_m2m_control_processing_activity]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre controles e atividade de processamento.
Tipo de entidade para instância de avaliação [sn_privacy_m2m_profile_type_assessment_instance]	Os usuários de privacidade podem enviar várias avaliações de privacidade no Tipo de entidade. Esta tabela habilita as avaliações de privacidade para processar relacionamentos de atividade.
Objeto de informação para a atividade de processamento [sn_privacy_m2m_information_object_processing_activity]	Cada atividade de processamento pode ser associada a objetos de informação aplicáveis. Esta tabela permite rastrear a atividade de processamento para relacionamentos de E/S.
Utilização do usuário exclusivo de privacidade [sn_privacy_unique_user_usage]	Coleta a contagem exclusiva de usuários que estão usando GRC Gestão de privacidade tabelas.
Atividade de processamento [sn_privacy_processing_activity]	Estende a tabela de tarefas [sn_grc_item] e armazena atividades de processamento.
Hierarquia da atividade de processamento [sn_privacy_m2m_pa_pa]	Os dados pessoais podem ser movidos de uma atividade de processamento para outra atividade de processamento. Esta tabela armazena as informações das atividades de processamento ascendentes e descendentes para cada atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de privacidade

. GRC: Gestão de privacidade a aplicação instala as funções para o analista de privacidade, o gerente de privacidade e o administrador de privacidade executarem suas respectivas tarefas.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Analista de Privacidade [sn_privacy.analyst]	Os analistas de privacidade são responsáveis por gerenciar a postura de conformidade de privacidade das atividades de processamento de propriedade deles. Eles executam as seguintes tarefas: • Avalie as atividades de processamento regularmente enviando e revisando avaliações de impacto na privacidade. • Trabalhe com a gestão e os usuários de negócios para identificar e gerenciar controles relacionados a uma atividade de processamento. • Gerencie e resolva as preocupações dos usuários de negócios sobre problemas relacionados à conformidade e exceções de política. • Testar e monitorar a eficácia do controle.	• sn_grc_workspace.task_reader • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_risk_advanced.ara_avaliador • sn_risk.user • sn_compliance.user • sn_privacy_case.privacy_case_analyst
Gerenciador de privacidade [sn_privacy.manager]	Os gerentes de privacidade são responsáveis por gerenciar a postura geral de conformidade de privacidade no nível da organização. Eles executam as seguintes tarefas: • Desenvolver e implementar regulamentos de privacidade, documentos de autoridadee políticas. • Revise as políticas e os requisitos regulatórios de privacidade. • Projetar e monitorar controles para lidar com	• sn_compliance.manager • sn_privacy.analista • sn_risk.manager • sn_grc_workspace.task_admin • sn_compliance.attestation_creator • sn_grc_reg_change.manager • sn_privacy_case.privacy_case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	violações de regulamentos de privacidade e políticas internas. • Planejar programas de privacidade e entidades de escopo. • Criação de modelos de avaliação de impacto na privacidade. • Monitorar continuamente a eficácia do controle e recomendar melhorias eficazes. • Supervisionar a equipe de conformidade de privacidade. • Relatar à gestão e ao Conselho de Administração a postura de conformidade. • Descubra quem está implementando a regulamentação de privacidade pela primeira vez em sua organização.	
Administrador de privacidade [sn_privacy.admin]	Os administradores de privacidade administram a política de privacidade e a gestão de conformidade. Os usuários atribuídos a esta função são responsáveis por configurar soluções de gestão de privacidade de acordo com os requisitos da equipe de privacidade. Eles executam as seguintes tarefas: • Configure avaliações de impacto na privacidade e fluxos automatizados para acionar avaliações • Configure regras para criar automaticamente atividades de processamentofora das avaliações de triagem de privacidade. • Monitore o. ServiceNow AI Platform dependências	• sn_privacy.manager • sn_risk_advanced.ara_admin • sn_compliance.admin • sn_privacy_case.privacy_case_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	com outras aplicações e módulos. • Pode ler os scripts na lista relacionada Configurações de script de atividade de processamento.	
Respondente da avaliação de privacidade [sn_privacy.assessment_responder]	Os respondentes da avaliação de privacidade podem responder às avaliações de privacidade como as principais partes interessadas. Eles também podem gerar solicitações de privacidade do portal.	• sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user
Privacidade do usuário empresarial [sn_privacy.business_user]	Privacidade Os usuários de negócios podem editar as atividades de processamento atribuídas no Estado de descoberta e também responder às avaliações.	• sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user • sn_privacy_case.privacy_case_business_us • sn_grc.business_user
Desenvolvedor de privacidade [sn_privacy.developer]	Os desenvolvedores de privacidade podem escrever scripts personalizados	sn_privacy.admin
. Privacidade de usuário para funcionários a aplicação está instalada e as funções a seguir estão disponíveis.		
Usuário do funcionário de privacidade [sn_privacy_emp.privacy_employee]	Permite que seus funcionários executem as seguintes operações do Central do funcionário: • Solicite proativamente avaliações de impacto na privacidade (PIAS) para novas implementações, aplicações e processos do Central do funcionário. • Relate casos de privacidade relacionados à política de privacidade de dados e violações regulatórias. • Leia e confirme as políticas de privacidade da organização • Criar exceções de política. • Criar problemas de privacidade.	• sn_grc.issue_employee_user • sn_compliance.policy_ack_employee_user • sn_compliance.policy_exception_employee_

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
. GRC: Privacy Lite User se a aplicação estiver instalada, as funções a seguir serão consideradas operadores lite.		
• sn_privacy.assessment_responder • sn_privacy_case.privacy_case_business_user • sn_privacy.business_user • sn_grc_pdr.data_owner_admin	Usuários com a função de operador lite podem fazer o seguinte: • Responda a tarefas de avaliação de privacidade como usuários de negócios. • Trabalhe na atividade de processamento como um usuário de negócios quando ela for atribuída a você para coletar os detalhes necessários. • Responda às avaliações de risco de criticalidade da atividade de processamento e à avaliação baseada em objeto. • Responda às avaliações detalhadas de risco de privacidade em cada risco identificado em uma atividade de processamento. • Trabalhe em avaliações de violação e outras tarefas de caso de privacidade. • Responda às tarefas de avaliação e investigação atribuídas pela equipe de privacidade. • Trabalhe em tarefas de ação de direitos de dados pessoais para lidar com dados de acordo com as solicitações do solicitante. • Responda às certificações de controle atribuídas. • Exibir, atualizar e fechar problemas atribuídos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Crie, atualize e feche tarefas de correção atribuídas. • Responda às tarefas de indicador manual atribuídas.	

Para obter informações sobre funções de recurso, consulte GRC Funções do recurso.

Referência do Direitos aos dados pessoais

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas e funções que são instaladas com o. Direitos aos dados pessoais aplicação. Esses tópicos também fornecem informações de suporte.

Funções instaladas com Direitos aos dados pessoais

Funções da aplicação Direitos de dados pessoais

Título da função	Descrição	Contém as funções
Administrador de solicitação de direitos de dados pessoais [sn_grc_pdr.pdr_admin]	Usuários com esta função podem configurar o tipo de solicitação de direitos de dados pessoais	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_grc_pdr.pdr_manager
Agente de solicitação de direitos de dados pessoais [sn_grc_pdr.pdr_agent]	Usuários com esta função trabalham na solicitação de direitos de dados pessoais atribuída a eles.	• sn_grc_pdr.data_owner_admin • sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst
Administrador do proprietário de dados pessoais [sn_grc_pdr.data_owner_admin]	Os usuários com esta função são os proprietários de ativos que respondem às tarefas de ação quando seus ativos estão envolvidos em uma solicitação.	• sn_grc_workspace.task_reader • sn_grc_workspace.user
Gerente de solicitação de dados pessoais [sn_grc_pdr.pdr_manager]	Usuários com esta função supervisionam todas as solicitações de direitos de dados pessoais até que sejam encerradas.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager • sn_grc_pdr.pdr_agent
Solicitante de PDR [sn_grc_pdr.pdr_requester]	Usuários com esta função podem enviar novos PDRs, rastrear o status de suas solicitações e receber comunicações ou notificações relacionadas a suas solicitações.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Direitos aos dados pessoais

Tabelas da aplicação Direitos de dados pessoais

Nome da tabela	Descrição
Registro do proprietário dos dados sn_grc_pdr_data_owner_registry	Mantém um mapeamento entre ativos de dados e seus proprietários.
Solicitação de direitos aos dados pessoais sn_grc_pdr_request	Coleta informações relacionadas aos direitos de dados pessoais.

Para obter informações sobre funções de recurso, consulte GRC Funções do recurso.

Notificações por e-mail do Gestão de privacidade

Os lembretes permitem que os usuários relevantes executem suas avaliações e concluam as tarefas associadas a eles.

Por padrão, o Gestão de privacidade a aplicação inclui os seguintes tipos de notificações por e-mail.

- Notificações por e-mail para o responsável pela entidade para avaliação de triagem de privacidade.
- Notificações por e-mail para o responsável pela entidade para avaliação de impacto na privacidade.
- Notificação por e-mail recebida do responsável pela entidade para quando a Avaliação de privacidade é cancelada quando a Avaliação está no estado Aberto.
- Notificação por e-mail recebida do responsável pela entidade para quando a Avaliação de privacidade é cancelada quando a Avaliação está no estado Trabalho em andamento.

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Notificações enviadas no Gestão de privacidade aplicação

Notificação	Condição	Destinatários
Notificação de avaliação de privacidade: Nova avaliação na Avaliação de triagem de privacidade	Quando uma nova avaliação de triagem de privacidade é iniciada.	Proprietário da entidade
Notificação por e-mail enviada ao responsável pela entidade para Avaliação de impacto na privacidade.	Quando um proprietário da entidade recebe uma Avaliação de impacto na privacidade.	Gerenciador de privacidade
Notificação por e-mail enviada ao proprietário da entidade quando a Avaliação de privacidade é cancelada quando a avaliação está em **Estado em aberto** .	Quando uma avaliação de privacidade é cancelada e a avaliação está em **Pronto para levar** estado.	Proprietário da entidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações enviadas no Gestão de privacidade aplicação

Notificação	Condição	Destinatários
Notificação por e-mail enviada ao responsável pela entidade quando a Avaliação de privacidade é cancelada quando a Avaliação está em **Trabalho em andamento** estado.	Quando uma avaliação de privacidade é cancelada e a avaliação está em **Trabalho em andamento** estado.	Proprietário da entidade
Notificação por e-mail restante enviada ao proprietário da entidade quando a Avaliação de privacidade está na data de vencimento.	E-mail de lembrete para quando a avaliação vence.	Proprietário da entidade
Notificação por e-mail atrasada enviada ao responsável pela entidade quando a Avaliação de privacidade está atrasada.	E-mail atrasado	Proprietário da entidade

Usos de uma atividade de processamento em Gestão de privacidade

Uma atividade de processamento é um registro que processa dados pessoais. Exemplos desses registros são um processo de negócios ou uma aplicação de negócios de uma organização. As atividades de processamento permitem que as equipes de gestão de privacidade entendam como as informações pessoais estão sendo processadas ou usadas.

Para entender mais detalhes sobre uma atividade de processamento, consulte Atividades de processamento. Uma atividade de processamento ajuda as equipes de privacidade a registrar os seguintes detalhes:

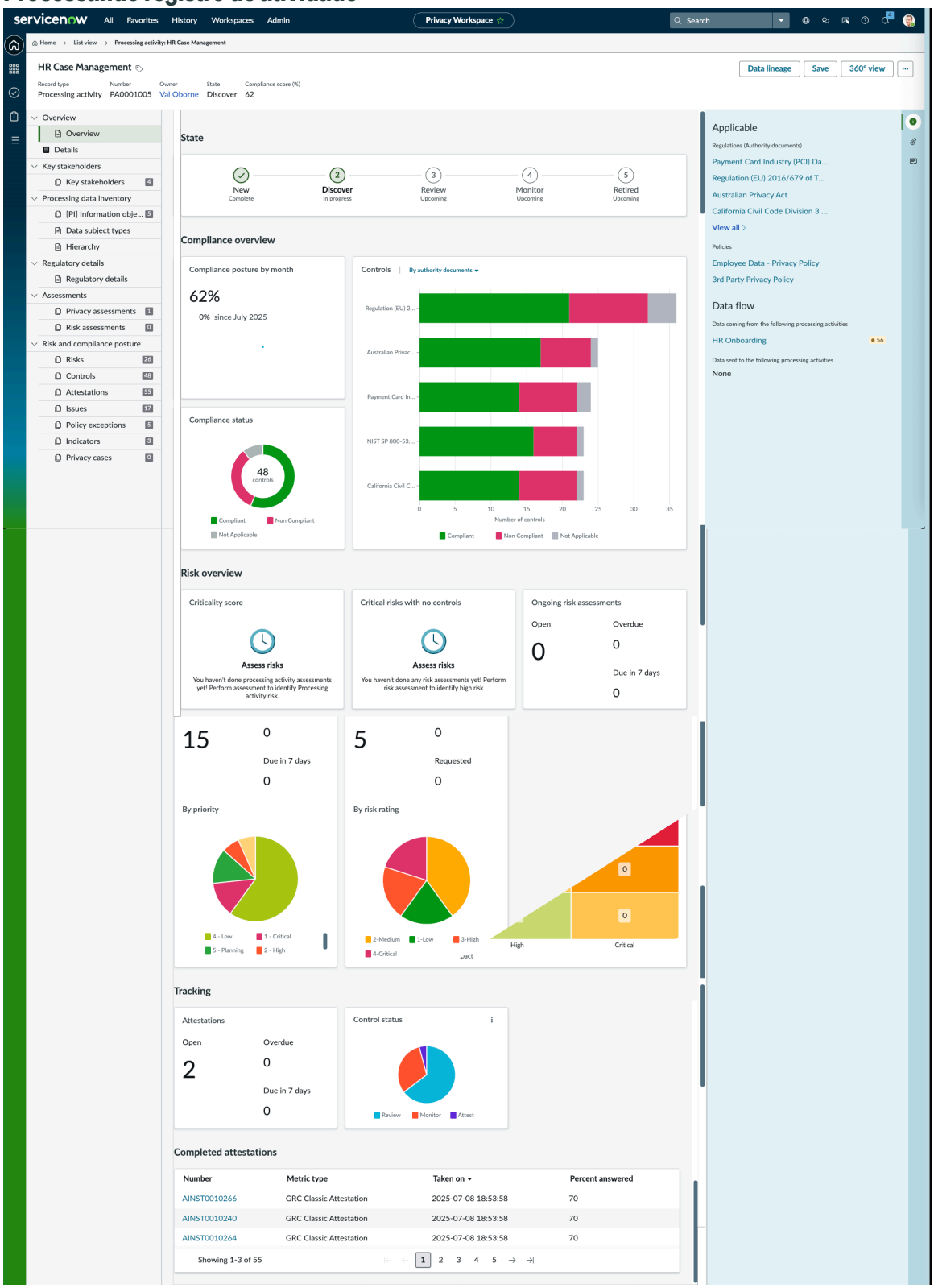
- Detalhes da atividade de processamento, como a unidade de negócios à qual ela pertence, tipo de titular de dados, local de armazenamento de dados e assim por diante.
- [PI] Objetos de informação que estão sendo processados como parte desta atividade de processamento.
- Avaliações de privacidade passadas e contínuas.
- Controles que são aplicados à atividade de processamento e às respectivas respostas de certificação de controle.
- Problemas e exceções de política associados a esta atividade de processamento.

A imagem a seguir mostra a guia Visão geral de uma atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processando registro de atividade



Fluxo de trabalho de uma atividade de processamento

Um fluxo de trabalho de atividade de processamento ajuda os analistas de privacidade a gerenciar o ciclo de vida de uma atividade de processamento.

A seção a seguir explica as diferentes fases do fluxo de trabalho de atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os analistas de privacidade que não são proprietários da atividade de processamento só podem exibir a atividade de processamento. Eles não podem editá-lo.

Novo(a)

Este é um estado para confirmar se a aplicação de negócios, o processo de negócios, os fornecedores ou o serviço de negócios devem ser considerados para determinar a conformidade de privacidade. Uma atividade de processamento está neste estado somente quando é criada manualmente. Um gerente de privacidade ou analista de privacidade pode criar uma atividade de processamento manualmente e confirmá-la como uma atividade de processamento com base em sua análise. Nesta fase, os seguintes campos da atividade de processamento podem ser modificados:

- **Nome**
- **Justificativa**
- **Analista de privacidade**
- **Entidade** : Somente quando este campo estiver preenchido e o formulário de atividade de processamento for salvo. Depois de salvar o formulário, o gerente de privacidade ou um analista de privacidade pode mover a atividade de processamento **Descobrir** estado.

Descoberta

Nesse estado, o gerente de privacidade ou o analista de privacidade, responsável pela atividade de processamento, pode entender mais detalhes sobre a atividade de processamento, como por que e como uma atividade de processamento está processando informações pessoais. Esses detalhes são coletados enviando avaliações de privacidade. Com base nas respostas, elas aplicam o conjunto correto de controles. A seguir está a lista de atividades que podem ser realizadas no formulário de atividade de processamento neste estado.

- Enviar avaliações de privacidade.
- Atualize a atividade de processamento **Detalhes** seção baseada nas respostas da avaliação.
- Atribua a atividade de processamento a uma das principais partes interessadas para que as principais partes interessadas atualizem os detalhes, os objetos de informação marcados com PI e as principais partes interessadas.

  Nota: Você pode atribuir a atividade de processamento aos usuários que têm a função sn_privacy.business_user.

- Revise os controles aplicados com base nas respostas da avaliação de privacidade.
- Adicione ou remova controles adicionais conforme necessário.

Em seguida, a atividade de processamento é movida para **Revisão** estado.

Revisão

Neste estado, o gerente de privacidade ou o analista de privacidade, responsável pela atividade de processamento, envia certificações de controle e revisa a postura de conformidade com base nas respostas de certificação e nos problemas que são criados devido a controles fora de conformidade. A seguir está a lista de atividades realizadas no formulário de atividade de processamento por um gerente de privacidade ou analista de privacidade responsável pela atividade de processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualize a seção Detalhes da atividade de processamento com base nas respostas da avaliação.
- Associe objetos de informação e capture detalhes adicionais relacionados aos objetos de informação com base nas respostas de avaliação.
- Revise os controles aplicados automaticamente com base nas respostas da avaliação de privacidade e adicione ou remova controles adicionais conforme necessário.
- Envie certificações de controle e rastreie problemas e exceções de política.

Monitoramento

Este é um estado para rastrear a atividade de processamento para monitoramento contínuo . A funcionalidade do indicador é usada para monitoramento contínuo. Quando a atividade de processamento está neste estado, o analista de privacidade pode mover a atividade de processamento de volta para **Descobrir** ou **Revisão** estado baseado nas atualizações da atividade de processamento que devem ser avaliadas pelo analista de privacidade ou pelo gerente de privacidade. A seguir está a lista de atividades que podem ser realizadas no formulário de atividade de processamento por um gerente de privacidade ou analista de privacidade responsável pela atividade de processamento.

- Execução automática da funcionalidade do indicador para monitorar continuamente os controles associados à atividade de processamento.
- Crie, gerencie problemas e rastreie problemas.

Nota: Quando uma nova avaliação de privacidade é enviada para uma atividade de processamento enquanto ela está em **Monitor** , o sistema move automaticamente a atividade de processamento para **Descobrir** estado.

Descontinuar

Este é um estado para desativar a atividade de processamento quando a respectiva aplicação de negócios ou processo de negócios não é mais usado na organização. Quando movidos para este estado, todos os controles associados à atividade de processamento são desativados. A equipe de privacidade não pode fazer atualizações em uma atividade de processamento no estado desativado. Quando uma entidade é desativada, a atividade de processamento relacionada também é movida automaticamente para o estado Descontinuado.

Separação de domínios em Gestão de privacidade

Esta é uma visão geral do Domain Separation e do Governança, risco e conformidade aplicação Gestão de privacidade. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da separação de domínios

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota: Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Como o Domain Separation funciona no GRC

- Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Controles, riscos, indicadores, testes de controle, e as atividades de processamento são todos os campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente (e para qualquer registro GRC gerado manualmente), o domínio do registro é o mesmo que o domínio do usuário responsável por criar ou gerar os registros.

  A geração automática deve ser mantida em mente ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando ou gerando registros no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto certo de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha uma hierarquia de domínio que tenha Global no nível superior seguido por Domínio superior. O domínio principal, por sua vez, tem dois subdomínios: Domínio A e domínio B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você tiver uma entidade para a qual deseja enviar uma avaliação de privacidade que deve ser avaliada por usuários nos domínios A e B, a entidade deverá ser gerada ou criada manualmente no nível global. Se a entidade for criada no Domínio B, você não poderá recriar a entidade no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver uma entidade que deseja que seja avaliada por usuários em Principal e Domínio A, poderá criar a entidade no Domínio A.

A menos que as entidades estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir entidades em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver uma entidade no domínio PRINCIPAL, não a atribua para avaliação de privacidade aos usuários nos domínios A ou B, pois esses usuários não teriam acesso à avaliação; portanto, o questionário de avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados do GRC para TI podem ser separados dos dados do GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio DE TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Financeiro ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio DE TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio à tarefa [tarefa] E Itens de configuração [cmdb_ci] tabelas e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas que você criar adicionando um sys_domain campo para a definição de dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

> ⚠ **Aviso:** A ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma separadas por domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como a entrada Dicionário [sys_dictionary] E Substituição de entrada do dicionário [sys_dictionary_override] porque pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Tradução automática

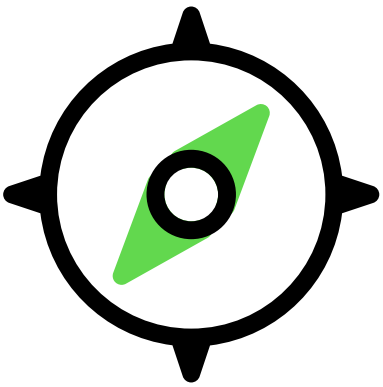
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de mudanças regulatórias

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias permite verificar as mudanças regulamentares futuras, avaliar o seu impacto e implementar mudanças relacionadas com o risco e a conformidade. A aplicação verifica a conformidade regulatória geral da sua organização.

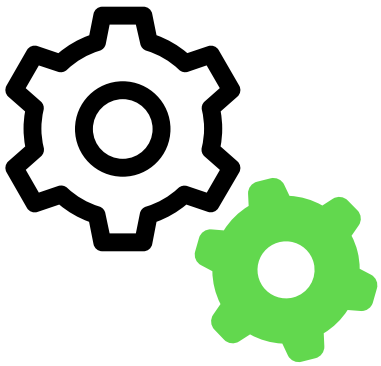
Iniciar

Explorar



Explore os principais recursos e benefícios do Gestão de mudanças regulatórias

Configurar



Configure o. Gestão de mudanças regulatórias tarefas

Uso



Use Gestão de mudanças regulatórias aplicação na interface do usuário clássica

Gerenciar



Gerencie as tarefas de mudança regulatória no Espaço de conformidade

Now Assist



Use um assistente de IA generativa personalizado e habilidades para aprimorar seu trabalho no Gestão de mudanças regulatórias.

Referência



Componentes, como tabelas e funções, instalados com Gestão de mudanças regulatórias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões na comunidade
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Gestão de mudanças regulatórias

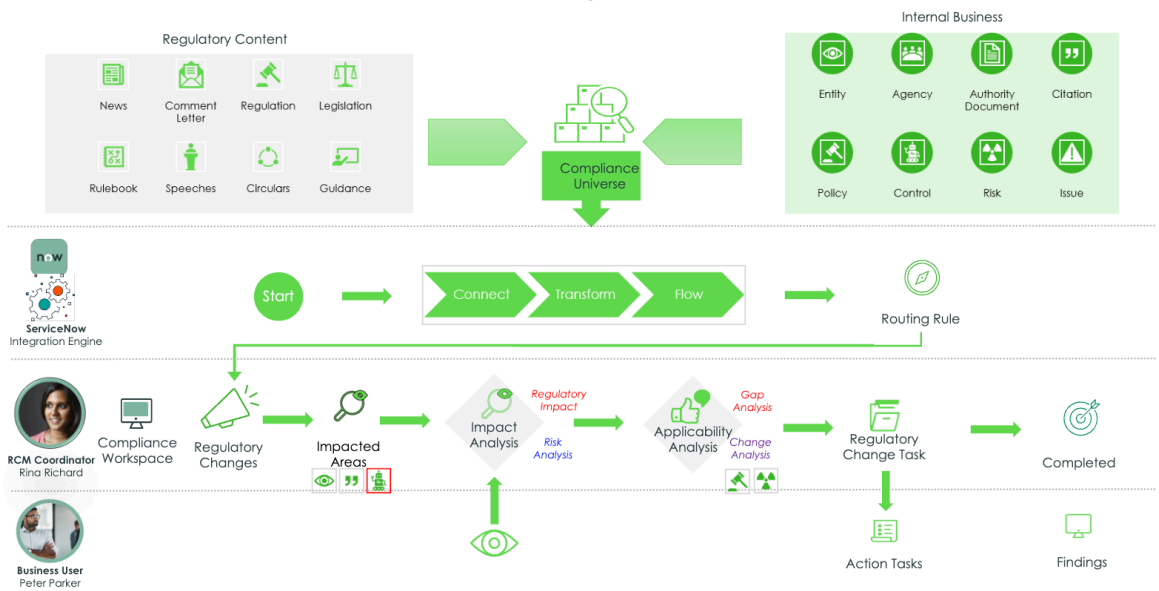
. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação fornece uma estrutura que sua organização pode usar para integrar-se a provedores de inteligência regulatória de terceiros para acompanhar as mudanças regulatórias e regulamentações externas.

Visão geral Gestão de mudanças regulatórias

. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação permite que você gerencie suas próximas mudanças regulatórias com eficiência. A aplicação fornece os fluxos de trabalho estruturados que ajudam sua organização a avaliar a aplicabilidade das mudanças regulatórias, avaliar seu impacto e implementar mudanças relacionadas a risco e conformidade.

O infográfico a seguir mostra o fluxo do processo do Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Fluxo do processo do Gestão de mudanças regulatórias aplicação



. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação funciona com os seguintes tipos de componentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Componente de integração: Os parceiros de inteligência regulatória normalmente fornecem o componente de integração. Por meio dessa integração, você pode consumir alertas regulatórios em sua instância.
- Componente da estrutura da aplicação: O. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação tem um componente de estrutura de aplicação. Este componente fornece os fluxos de trabalho estruturados que você pode usar para analisar e processar os alertas regulatórios recebidos na tabela de alertas regulatórios.

. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação consiste no seguinte fluxo de trabalho:

1. Gerenciar taxonomia regulatória: Crie uma taxonomia regulatória interna específica para ServiceNow AI Platform. Você pode mapear a taxonomia com as taxonomias externas que são fornecidas pelos provedores de inteligência regulatória de terceiros para padronização. A taxonomia interna contém os seguintes elementos de design:
   - Tipo de conteúdo
   - Jurisdição
   - Órgão regulador
   - Setor
   - Tema

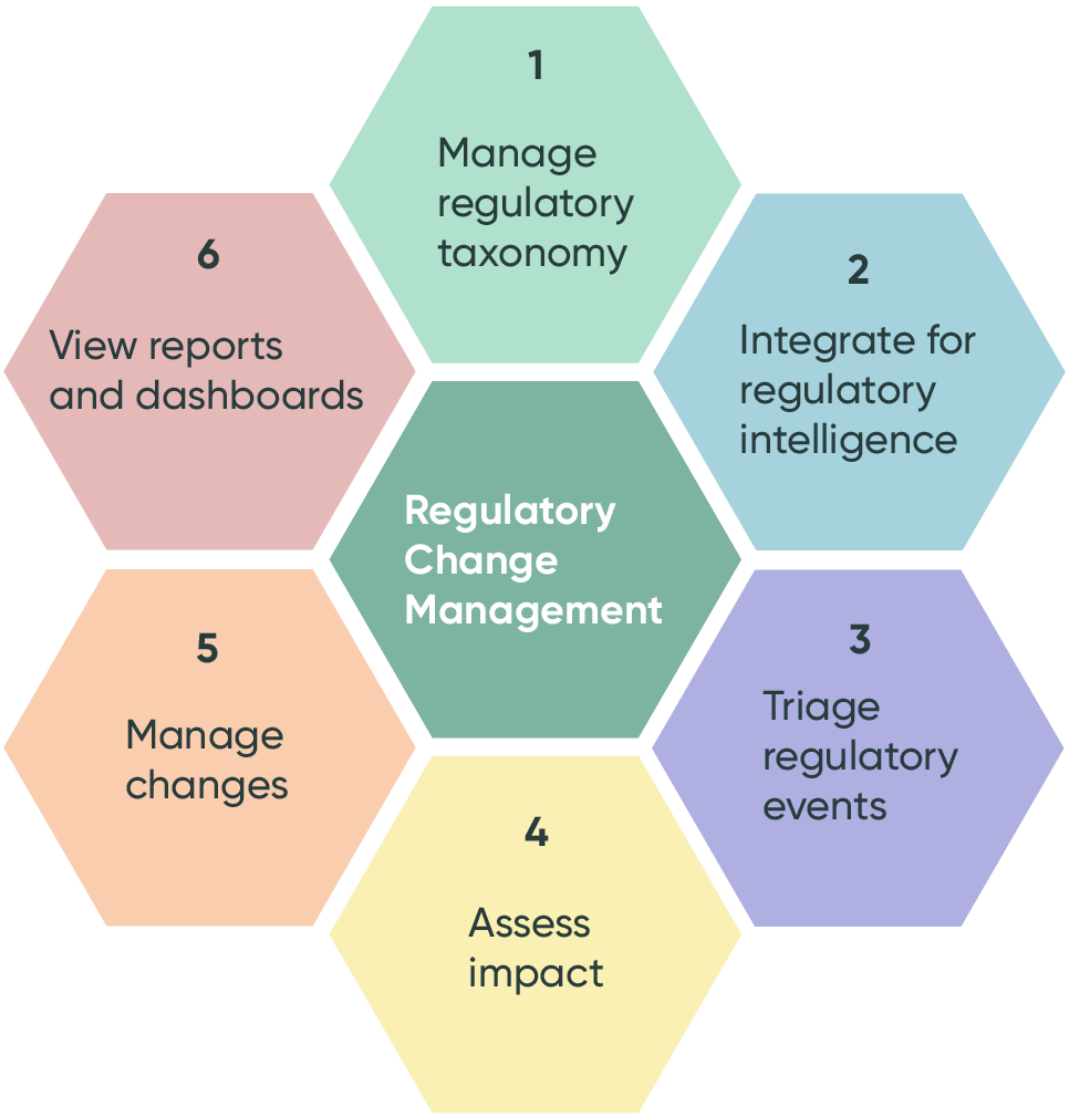
   Você pode criar e mapear esses elementos com a taxonomia externa durante o processo de configuração.
2. Integrar para inteligência regulatória: Integre com os provedores de inteligência regulatória de terceiros e consuma os alertas em sua instância em intervalos regulares. Você pode monitorar dados regulatórios em um ambiente em rápida mudança.
3. Eventos regulatórios de triagem: Analise os alertas regulatórios e identifique os eventos regulatórios relevantes para sua organização.
4. Avaliar impacto: Avalie o impacto de eventos regulatórios usando metodologias de avaliação de impacto configuráveis.
5. Gerenciar mudanças: Identifique as mudanças que devem ser feitas. Essas mudanças são implementadas por meio das seguintes tarefas de ação:
   - Atualize o subjacente GRC objetos, como políticas, processos, riscos e controles na biblioteca regulatória.
   - Atualize as citações existentes ou importe as novas citações dos provedores na biblioteca regulatória.
6. Exibir relatórios e painéis: Avalie o estado da conformidade normativa usando relatórios e painéis. Você pode manter uma trilha de auditoria das atividades de conformidade.

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho do Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho da aplicação Gestão de mudanças regulatórias



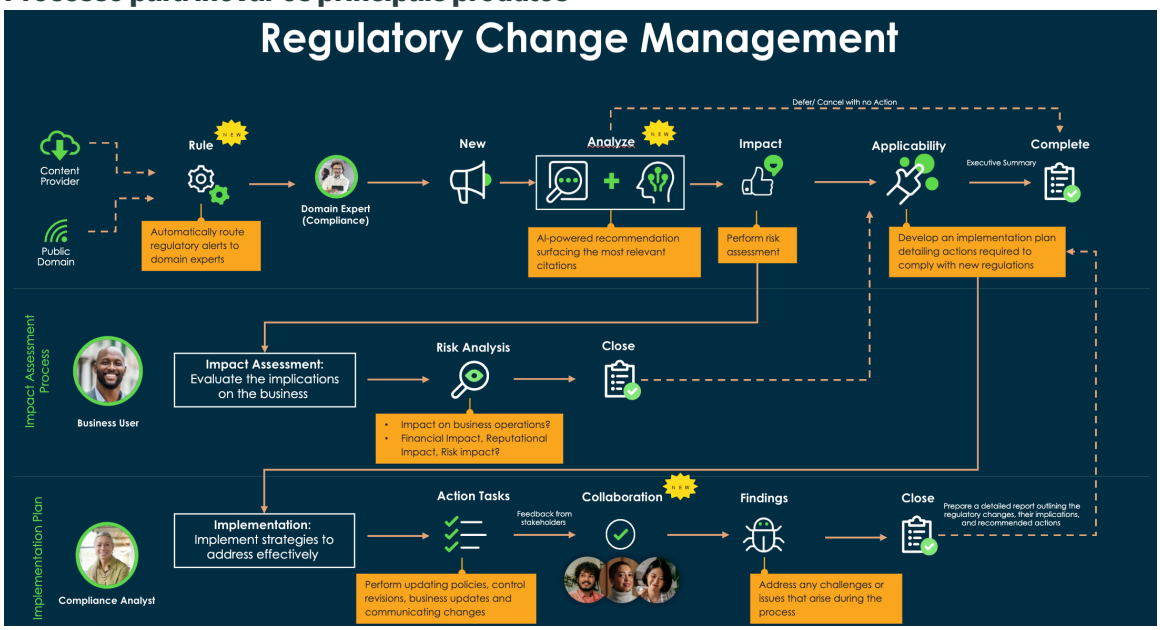
Principais inovações de produto

O infográfico a seguir mostra o processo para fazer inovações para os principais produtos do Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo para inovar os principais produtos



As etapas para concluir o. Gestão de mudanças regulatórias o fluxo de processo para inovar os principais produtos são:

1. Configure a integração. Seus clientes podem assinar um feed RSS público para os órgãos reguladores ou um provedor de assinatura, como Thomson Reuters TRRI (Inteligência regulatória) que é um provedor de inteligência com curadoria. Um provedor de assinatura pode agregar as mudanças regulatórias de diferentes fontes e fornecer as mudanças coletivas como feeds.
2. Configure uma taxonomia interna. Os elementos de taxonomia são diferentes classificadores que uma organização pode aplicar ao conteúdo regulatório para categorizá-lo. Você pode usar os elementos de taxonomia para criar uma estrutura hierárquica das diferentes classificações para configurar o conteúdo regulatório para uma organização.
3. Revise um alerta regulatório. Um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager (gerente de RCM) revisa um alerta regulatório e o atribui a um coordenador ou a um usuário com a função sn_grc_reg_change.user (usuário de RCM). O usuário com a função sn_grc_reg_change.user revisa o alerta. Se a mudança regulatória exigir uma avaliação de impacto, o usuário do RCM a enviará para um especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios.

   Um usuário com as funções sn_grc_reg_change.user e sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user pode gerar recomendações baseadas em IA para um alerta regulatório para as citações, objetivos de controle e controles afetados.
4. Avalie o impacto. O especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios avalia o impacto da mudança regulatória e envia a pontuação da avaliação de impacto para o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação. Se o alerta não for aplicável à organização, o usuário RCM fechará o alerta. Se o alerta for aplicável à organização, o usuário RCM criará uma nova tarefa de mudança regulatória e a atribuirá ao mesmo coordenador ou a um novo coordenador.
5. Elabore um plano de ação. O coordenador identifica as etapas para estar em conformidade com a mudança regulatória, cria um plano de ação e cria as tarefas de ação para as diferentes equipes que devem concluir os itens de ação identificados. Em seguida, o coordenador cria as tarefas de ação associadas à tarefa de mudança regulatória. Depois que o plano de ação é criado, ele é enviado ao gerente de RCM para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma aprovação. O gerente revisa o plano de ação e confirma se mais tarefas de ação devem ser criadas ou se algumas das tarefas de ação não são necessárias.

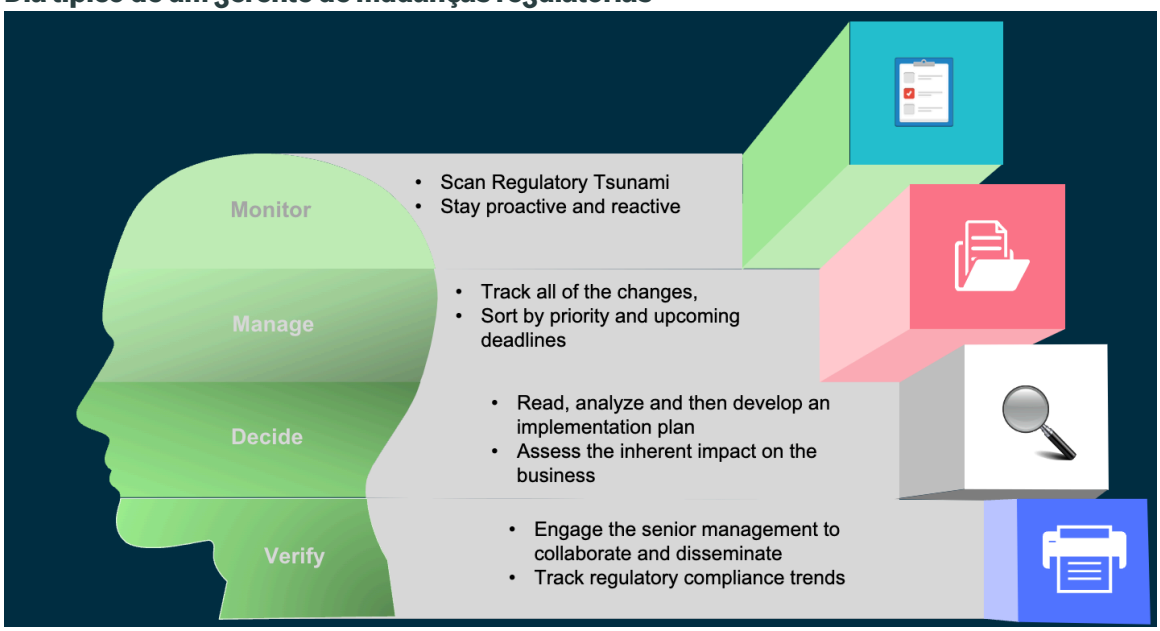
6. Conclua as tarefas de ação e envie-as para revisão a um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager (gerente de RCM). Se o plano de ação for rejeitado, o coordenador passará pelo plano de ação, atualizará as tarefas reais e enviará o plano de ação de volta para uma aprovação. O gerente de conformidade pode ver todas as tarefas de ação baseadas em conformidade e o gerente de risco pode ver todas as tarefas de ação baseadas em risco. Depois que as tarefas são atribuídas aos usuários de risco e conformidade, as tarefas de ação são rastreadas até serem concluídas. Uma data de vencimento é marcada e rastreada para as tarefas de ação. Quando as tarefas são concluídas, o alerta regulatório e as tarefas de mudança regulatória primária são encerradas e o fluxo do processo de mudança é concluído.

Um dia na vida de um gerente de mudanças regulatórias

Um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager (gerente de RCM) monitora, gerencia, decide e verifica as mudanças regulatórias diariamente.

O infográfico a seguir descreve um dia típico para uma gestão de mudanças regulatórias.

Dia típico de um gerente de mudanças regulatórias



Gestão de mudanças regulatórias página principal da aplicação

. Gestão de mudanças regulatórias a exibição da página principal da aplicação fornece uma visão geral das atividades regulatórias em sua organização. Usuários com as funções sn_grc_reg_change.manager só podem exibir o. Gestão de mudanças regulatórias página principal na navegação primária no Espaço de conformidade.

Os pré-requisitos para exibir o. Gestão de mudanças regulatórias página principal no Espaço de conformidade:

- Baixe o. GRC: Gestão de mudanças regulatórias aplicação do ServiceNow Store em sua instância.
- Faça login como um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager no Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Use ícone para acessar a página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Gestão de mudanças regulatórias os gerentes de aplicações com a função de usuário sn_grc_reg_change.manager atribuem os alertas regulatórios e monitoram as tarefas de mudança normativa associadas, tarefas de documento de importação e tarefas de ação.

. Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade o foi projetado para os usuários com as seguintes funções:

- Gestão de mudanças regulatórias Gerenciadores de aplicações com a função sn_grc_reg_change.manager: Somente os usuários com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir a página inicial do Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade.
- Gestão de mudanças regulatórias Usuários da aplicação com a função sn_grc_reg_change.user: Os usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir as tarefas atribuídas a eles no Gestão de mudanças regulatórias, mas eles não podem exibir o. Gestão de mudanças regulatórias página principal da aplicação no Espaço de conformidade.

Exibição da página principal

A exibição da página principal consiste nos widgets de visualização de dados que exibem a atividade regulatória em sua organização. Os widgets de visualização de dados são widgets clicáveis que usam codificação por cores para distinguir os estados dos alertas e das tarefas. Você pode clicar em cada widget para exibir todos os alertas ou tarefas regulatórias associadas. O esquema de cores para cada gráfico de rosca ou gráfico de barras é exibido em cada subseção.

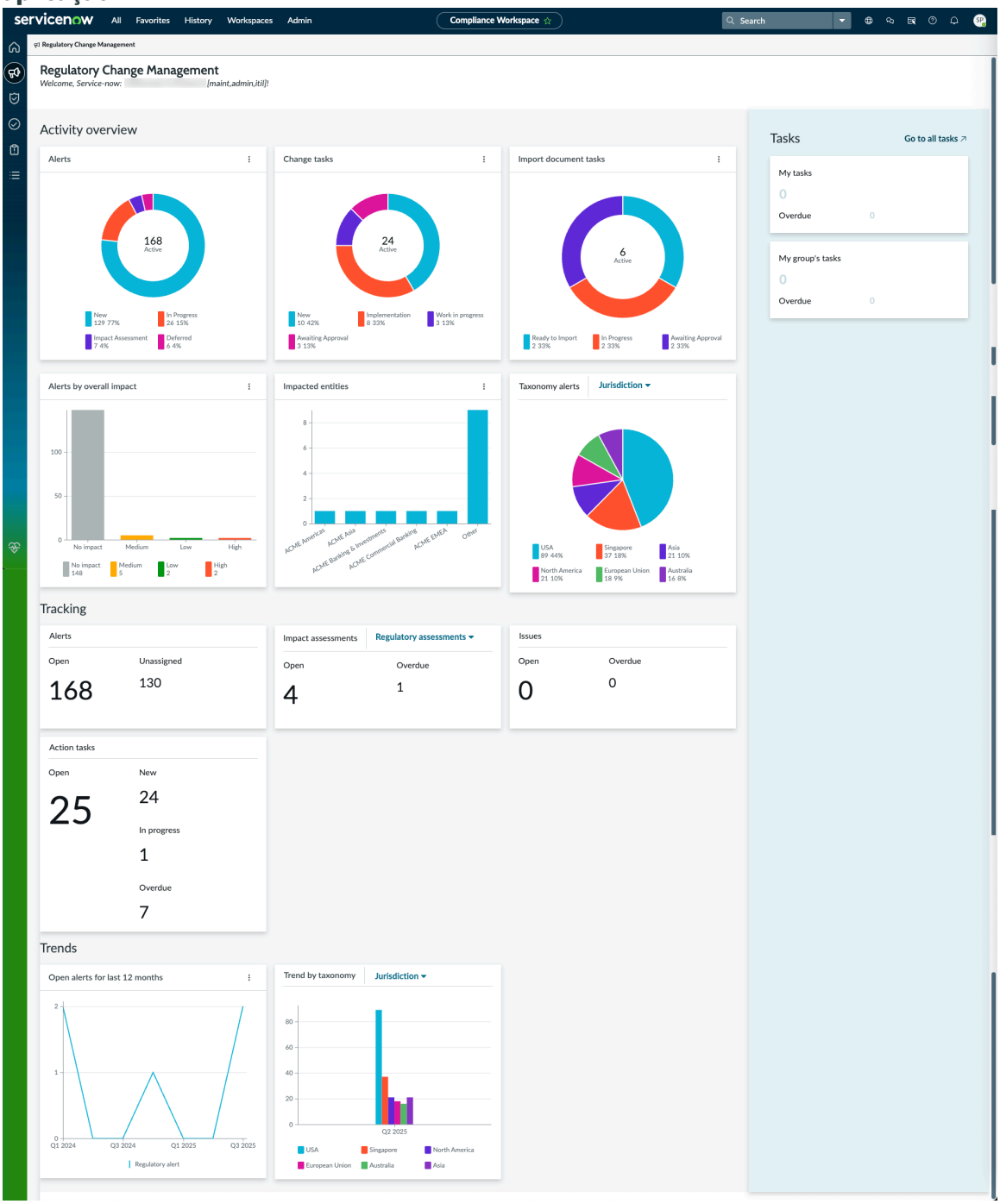
. GRC: Gestão de mudanças regulatórias a página principal exibe as seguintes seções:

- Visão geral da atividade
- Tendências
- Acompanhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. GRC: Gestão de mudanças regulatórias exibição da página principal da aplicação



- Visão geral da atividade: Esta seção contém uma visão geral dos alertas regulatórios e das tarefas associadas aos alertas regulatórios em sua organização.

Visão geral da atividade

Seção	Descrição
Alertas	Alertas regulatórios ativos que são novos, em andamento e adiados em números e porcentagem exibidos em um gráfico de rosca. Também exibe tarefas de avaliação de impacto associadas aos alertas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
Tarefas de mudança	Tarefas de mudança ativas que estão no estado novo, Implementação, Resposta e Aguardando aprovação exibidas em um gráfico de rosca. As tarefas são exibidas em números e na porcentagem.
Importar tarefas de documento	Tarefas de documento de importação ativas que estão no estado Pronto para importação, Em andamento e Aguardando aprovação exibidas em um gráfico de rosca. As tarefas são exibidas em números e na porcentagem.
Alertas por impacto geral	Exibe o impacto geral dos alertas regulatórios, como alertas de nenhum impacto, baixo, médio e alto impacto exibidos em um gráfico de barras.
Entidades afetadas/ Linhas de negócios afetadas	Agrupamento dos relatórios de avaliação de impacto com base nas entidades afetadas em um gráfico de barras. O gráfico de barras exibe no máximo cinco entidades para uma exibição melhor.
Alertas de taxonomia	Alertas de taxonomia de acordo com os elementos de taxonomia, como tipo de conteúdo, jurisdição, órgão regulador, setor e tema.

- Acompanhamento: Esta seção exibe o status de acompanhamento dos alertas regulatórios e as tarefas regulatórias associadas.

Acompanhamento

Seção	Descrição
Alertas	Acompanhamento do status dos alertas regulatórios, como alertas abertos e não atribuídos.
Avaliações de impacto	Status das avaliações de impacto, como avaliações de impacto abertas e não atribuídas.
Problemas	Status dos problemas, como problemas em aberto e atrasados.
Tarefas de ação	Tarefas de ação ativas que estão abertas, incluindo as tarefas de ação que estão nos estados novo, em andamento e atrasado.

- Tendências: Esta seção exibe as tendências dos alertas em aberto ou tendências pelos elementos de taxonomia.

Tendências

Seção	Descrição
Alertas em aberto dos últimos 12 meses	Linha do tempo dos alertas regulatórios de entrada que estão ativos e não estão encerrados por um período de 12 meses. Por exemplo, se 10 registros forem recebidos por mês, eles serão agrupados por um trimestre e um total de 30 registros para cada trimestre será exibido no gráfico de linhas. Quatro plotagens são exibidas no eixo X e 30 registros são exibidos em cada plotagem.
Tendências por taxonomia	Tendências observadas pelos elementos de taxonomia, como tipo de conteúdo, jurisdição, órgão regulador, setor e tema.

- Tarefas: Esta seção contém uma visão geral das tarefas do usuário e das tarefas do grupo de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas

Seção	Descrição
Minhas tarefas	Tarefas atribuídas ao usuário, como tarefas em aberto e atrasadas.
Trabalho do Meu grupo	Tarefas atribuídas ao grupo de usuários, como tarefas em aberto e atrasadas.
Exibir todas as tarefas	Link para a exibição Tarefas na página inicial.

Página Tarefas no Espaço de conformidade

A página Tarefas em Espaço de conformidade fornece uma interface centralizada e centrada em tarefas para gerenciar todas as atividades relacionadas a eventos regulatórios, documentos de origem e fluxos de trabalho de conformidade. Ele ajuda você a se manter organizado, garante ações oportunas e responsáveis e promove a prontidão regulatória geral.

Cada tarefa está relacionada a uma etapa no processo de resposta regulatória, como avaliação de impacto, revisão de política, atualizações de controle ou coleta de evidências. As tarefas podem ser criadas manual e automaticamente. A criação automática de tarefas depende das configurações de fluxo de trabalho vinculadas a alertas regulatórios ou solicitações de mudança.

Essa interface oferece suporte à responsabilidade individual e em nível de equipe, promove a conclusão oportuna de tarefas e permite a conformidade com obrigações regulatórias internas e externas. Você pode filtrar, classificar e agir em tarefas diretamente nessa interface, tornando-a uma ferramenta essencial para agentes de conformidade, analistas e partes interessadas de negócios.

Os principais recursos da página Tarefas são os seguintes:

- Segmente as responsabilidades da tarefa em níveis individuais e de grupo.
- Filtre tarefas e exiba contribuições pessoais ou itens monitorados.
- Gerencie a conformidade por meio de uma interface centrada em tarefas.
- Integre perfeitamente alertas, solicitações de mudança e atividades de conformidade.

A página inclui quatro guias distintas, cada uma servindo a uma finalidade específica para aprimorar a visibilidade e o gerenciamento da tarefa.

Minhas tarefas pendentes

Mostra todas as tarefas ativas ou pendentes atribuídas diretamente ao usuário conectado. Esta exibição reforça a responsabilidade individual, identificando claramente as ações necessárias.

A exibição de tarefas pendentes:

- Originado de alertas regulatórios, solicitações de mudança ou fluxos de trabalho de conformidade.
- Fornece acesso a detalhes da tarefa, datas de vencimento e itens relacionados.
- Permite que você atualize o status, adicione comentários ou conclua tarefas diretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do meu grupo

Mostra tarefas atribuídas a grupos ou equipes às quais o usuário pertence, mesmo se o usuário não for o designado direto. Esses dados são úteis para equipes com responsabilidades compartilhadas ou fluxos de trabalho colaborativos.

A exibição de tarefas do grupo:

- Promove visibilidade em responsabilidades compartilhadas ou coletivas.
- Oferece suporte à colaboração e à delegação de tarefas eficaz entre os membros da equipe.
- Auxilia gerentes e leads a monitorar e coordenar tarefas do grupo.

Meus itens

Lista todas as tarefas ou itens criados, solicitados ou pertencentes a mim, mesmo se não atribuídos diretamente. Garante a continuidade da propriedade durante todo o ciclo de vida de conformidade.

A exibição do item:

- Inclui solicitações de mudança regulatória, avaliações de impacto e revisões de política iniciadas por mim.
- Fornece visibilidade total das contribuições regulatórias do usuário.
- Monitora o andamento e os resultados de itens iniciados pelo usuário.

Lista de observadores

Mostra tarefas que o usuário escolheu monitorar manualmente. É ideal para usuários envolvidos na supervisão passiva das principais atividades de conformidade.

A exibição da lista de observação:

- Permite o acompanhamento de tarefas de alta prioridade ou interfuncionais sem responsabilidade direta.
- Oferece suporte ao monitoramento de tarefas relevantes em vários fluxos de trabalho.
- Mantém supervisores, coordenadores e responsáveis de conformidade informados sobre atualizações relevantes.

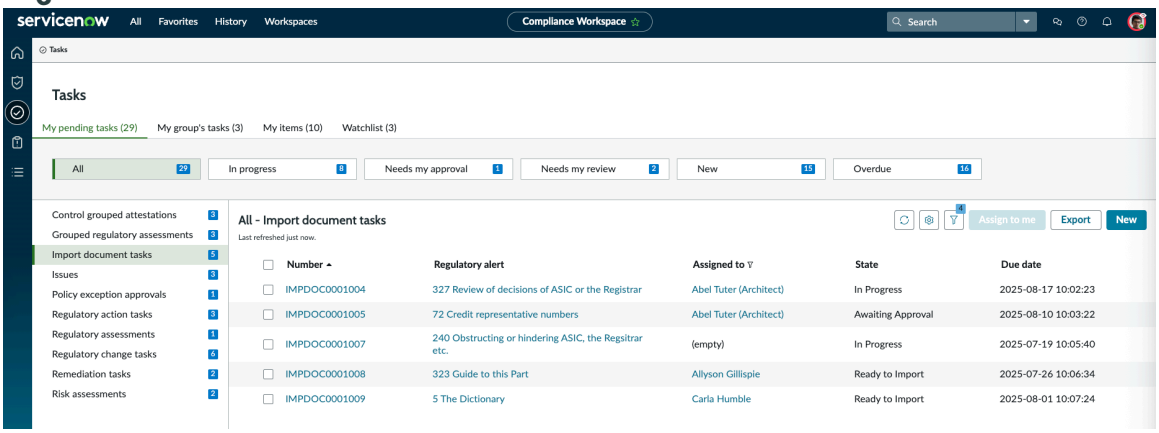
A página Tarefas ajuda você a gerenciar as tarefas com eficiência, garantindo a conformidade proativa com as regulamentações dentro dos cronogramas definidos.

A imagem a seguir mostra a página Tarefas no Espaço de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Tarefas



Tarefas de importação do documento de origem

. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação processa alertas externos que podem incluir títulos de citação, números de citação e referências a materiais legislativos ou regulatórios relevantes para conformidade.

Cada registro de alerta contém metadados que oferecem suporte à importação do documento para a biblioteca regulatória. Os metadados incluem nomes de citação e outras informações de referência relevantes para classificação e rastreabilidade adequadas.

Os alertas regulatórios do tipo de documento de origem fornecem títulos de citação e números de citação quando recebidos. Os documentos de origem podem fazer referência a materiais legislativos ou regulatórios relevantes para conformidade e governança.

Registros de alerta de documento de origem não atribuídos são avaliados para determinar a aplicabilidade. Se marcado como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem será criada automaticamente. A tarefa de importação é originada do registro de alerta regulatório e segue um fluxo de trabalho ou ciclo de vida definido. O ciclo de vida da importação do documento de origem começa quando o alerta é marcado como aplicável por um usuário com `sn_grc_reg_change.manager` função. A tarefa de importação de documento aparece no estado Pronto para importar para revisão da parte interessada.

Os membros da equipe de conformidade avaliam a citação associada ao alerta e determinam a ação apropriada. Cada tarefa de importação facilita a ingestão de um documento de origem específico na biblioteca regulatória. Os membros da equipe de conformidade são responsáveis por importar o documento e manter a consistência na biblioteca regulatória.

Você pode associar várias tarefas de importação de documento de origem a um único alerta regulatório. Esta configuração simplifica a gestão e melhora o acompanhamento dos processos de ingestão de conteúdo regulatório. Cada tarefa adiciona documentos relevantes à biblioteca regulatória para captura e organização abrangentes. Agrupar tarefas em um alerta melhora a rastreabilidade em todo o processo de gestão de mudanças regulatórias.

Novo fluxo de trabalho de uma tarefa de importação de documento de origem

Atualize as seguintes aplicações para obter o novo fluxo de trabalho:

- GRC: Elementos comuns de espaço(`sn_grc_workspace`)
- GRC: Gestão de mudanças regulatórias(`sn_grc_reg_change`)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Começando com Zurich uma tarefa de documento de origem progride pelos seguintes estados:

- Pronto para importação- A tarefa foi identificada e preparada para importação no sistema. Nenhum trabalho foi iniciado ainda.
- Em andamento- A tarefa está sendo trabalhada ativamente. Isso inclui analisar o documento de origem e definir as mudanças regulatórias necessárias.
- Implementação- As mudanças identificadas estão sendo executadas. Isso pode envolver a criação de tarefas relacionadas, como atualizações de política, modificações de controle ou mudanças de processo.
- Aguardando aprovação- Todas as atividades de implementação estão concluídas e a tarefa está pendente de revisão e aprovação das partes interessadas apropriadas ou da equipe de conformidade.
- Encerrado- A tarefa foi revisada, aprovada e todas as ações necessárias foram concluídas. Nenhum trabalho adicional é necessário.

Fluxo de processo regulatório e tarefas

. Gestão de mudanças regulatórias o fluxo do processo inclui as tarefas que diferentes usuários podem executar para ajudar sua organização a gerenciar e cumprir as mudanças regulatórias.

Os alertas regulatórios são originados dos provedores externos que fornecem os dados como alertas regulatórios. O alerta pode ser recebido como feeds RSS (Really Simple Syndication) ou de um provedor externo, como Thomson Reuters Inteligência regulatória (TRRI). . Gestão de mudanças regulatórias a aplicação recebe as novas mudanças regulatórias que são aplicáveis a uma organização.

. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação tem as seguintes funções de usuário:

- Administrador de RCM: Um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.admin.
- Gerenciador de RCM: Um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.manager.
- Usuário ou coordenador do RCM: Um usuário que tem a função sn_grc_reg_change.use. Este usuário garante que as mudanças regulatórias sejam atribuídas às equipes corretas e que as mudanças sejam concluídas a tempo.
- Função de usuário de negócios: Um usuário que tem a função sn_grc.business_user.
- Gerente de risco ou conformidade: Um usuário que tem a função sn_risk.manager ou sn_compliance.manager. Este usuário executaria as mudanças como parte do Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias.

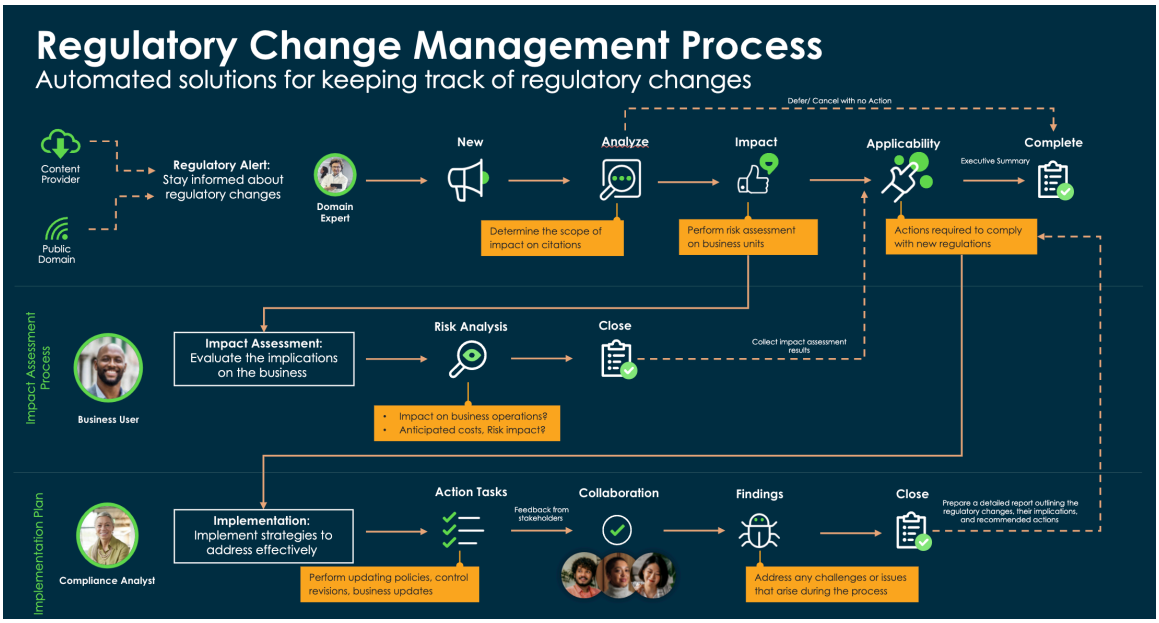
Gestão de mudanças regulatórias fluxo do processo

O infográfico a seguir mostra o. Gestão de mudanças regulatórias fluxo do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de mudanças regulatórias fluxo do processo e tarefas executadas por diferentes usuários



As etapas para concluir o. Gestão de mudanças regulatórias os fluxos do processo são:

1. Configure a integração. Seus clientes podem assinar um feed RSS público para os órgãos reguladores ou assinar um provedor de assinatura, como TRRI, que é um provedor de inteligência com curadoria. Um provedor de assinatura pode agregar as mudanças regulatórias de diferentes fontes e fornecer as mudanças coletivas como feeds.
2. Configure uma taxonomia interna. Os elementos de taxonomia são os diferentes classificadores que uma organização pode aplicar ao seu conteúdo regulatório para categorizá-lo. Você pode usar elementos de taxonomia para criar uma estrutura hierárquica de diferentes classificações para configurar o conteúdo regulatório para uma organização.
3. Revise um alerta regulatório. Um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager (gerente de RCM) revisa um alerta regulatório e o atribui a um coordenador ou a um usuário com a função sn_grc_reg_change.user (usuário de RCM). O usuário com a função sn_grc_reg_change.user revisa o alerta. Se a mudança regulatória exigir uma avaliação de impacto, o usuário do RCM a enviará para um especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios.
4. Avalie o impacto. O especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios avalia o impacto da mudança regulatória e envia a pontuação da avaliação de impacto para o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação. Se o alerta não for aplicável à organização, o usuário RCM fechará o alerta. Se o alerta for aplicável à organização, o usuário RCM criará uma nova tarefa de mudança regulatória e a atribuirá ao mesmo coordenador ou a um novo coordenador.
5. Elabore um plano de ação. O coordenador identifica as etapas para estar em conformidade com a mudança regulatória, cria um plano de ação e cria as tarefas de ação para as diferentes equipes que precisam concluir os itens de ação identificados. Em seguida, o coordenador cria as tarefas de ação associadas à tarefa de mudança regulatória. Depois que o plano de ação é criado, ele é enviado ao gerente de RCM para uma aprovação. O gerente revisa o plano de ação e confirma se mais tarefas de ação precisam ser criadas ou se algumas das tarefas de ação não são necessárias.
6. Conclua as tarefas de ação. O analista de conformidade envia as ações para aprovação a um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager (gerente de RCM). Se o plano de ação for rejeitado, o coordenador passará pelo plano de ação, atualizará as tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reais e enviará o plano de ação de volta para uma aprovação. O gerente de conformidade pode ver todas as tarefas de ação baseadas em conformidade e o gerente de risco pode ver todas as tarefas de ação baseadas em risco. Depois que as tarefas são atribuídas aos usuários de risco e conformidade, as tarefas de ação são rastreadas até serem concluídas. Uma data de vencimento é marcada e rastreada para as tarefas de ação. Quando as tarefas são concluídas, o alerta regulatório e as tarefas de mudança regulatória primária são encerradas e o fluxo do processo de mudança é concluído.

Visão geral dos feeds RSS

Um feed RSS (Syndication, distribuição de conteúdo muito simples) no Gestão de mudanças regulatóriasé como um serviço de assinatura para atualizações sobre regras e regulamentos novos ou alterados. Em vez de visitar vários sites para verificar se há atualizações, você pode assinar feeds de órgãos reguladores ou notícias do setor.

Quando um novo regulamento é publicado, ele aparece automaticamente no seu feed, por exemplo, recebendo notificações de um app de notícias. Essa capacidade ajuda as empresas a se manter atualizadas sobre mudanças importantes de forma rápida e fácil, garantindo que permaneçam em conformidade com as regras mais recentes.

Principais benefícios dos feeds RSS

Atualizações automatizadas

Os feeds RSS ajudam os profissionais de conformidade a monitorar mudanças regulatórias sem verificar manualmente vários sites ou fontes.

Informações centralizadas

Ao agregar feeds de vários órgãos reguladores, as empresas podem centralizar todas as atualizações em um só lugar, facilitando o acompanhamento de mudanças.

Alertas oportunos

Assinar feeds relevantes garante que as partes interessadas recebam notificações quase em tempo real de novos regulamentos ou correções, o que é essencial para manter a conformidade.

Personalização

Os usuários podem personalizar seus feeds para se concentrar em regiões, setores ou tipos específicos de mudanças regulatórias relevantes para suas operações.

Example: Feed RSS

Uma instituição financeira pode assinar feeds RSS de órgãos reguladores como a SEC, a FINRA ou o Banco Central Europeu. As atualizações desses feeds informam a equipe de conformidade sobre novas regras ou diretrizes que afetam suas operações. Ao aproveitar feeds RSS, as organizações podem reduzir o risco de perder atualizações críticas e simplificar seus processos de conformidade normativa.

Fluxo de trabalho para obter feeds RSS

Estabelecer uma conexão robusta para obter seus feeds requer que você execute as seguintes ações:

1. Estabelecer os aliases de conexão e credencial com as origens do feed RSS .
2. Ativando o fluxo de trabalho do RSS feed .
3. Configurar origens de feed .
4. Configurando a taxonomia do provedor .
5. Gerenciar respostas de solicitação de feed

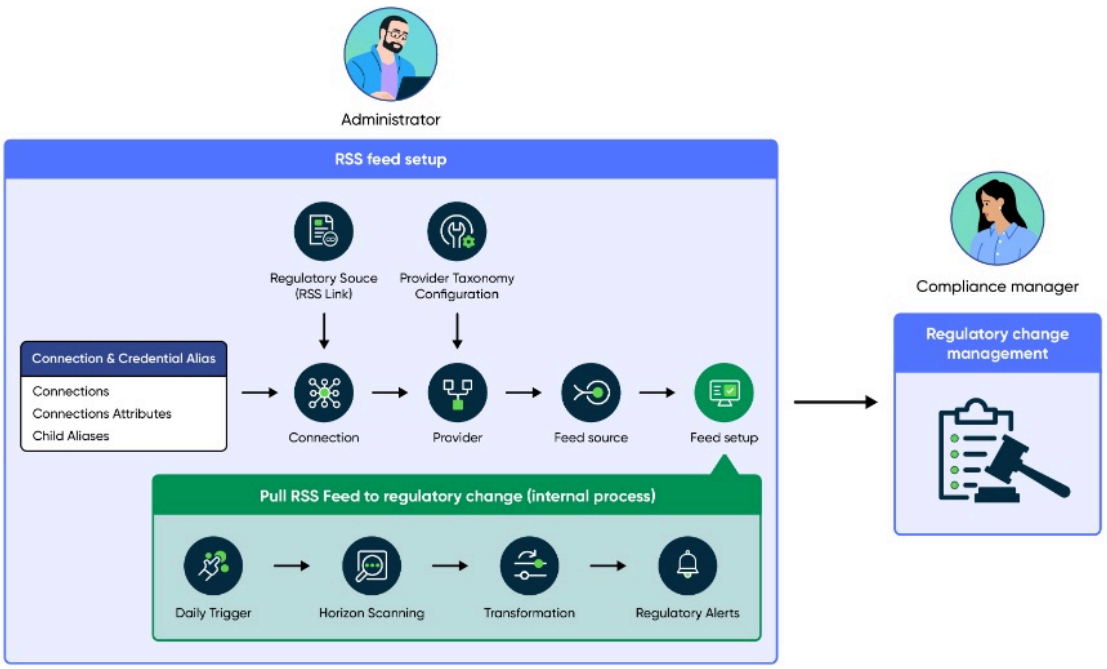
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você encontrar problemas ao tentar obter seus feeds RSS, consulte Diretrizes gerais para feeds RSS.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho dos feeds RSS configurados para garantir que extraiam as respostas do feed.

Fluxo de trabalho de configuração e extração de feeds RSS



Diretrizes gerais para feeds RSS

Quando um feed RSS não está funcionando, erros ou problemas comuns geralmente resultam de formatação inadequada, problemas do servidor ou configuração incorreta. Um administrador de RCM pode corrigir alguns dos erros comuns que os usuários podem encontrar.

Visão geral de problemas comuns em feeds RSS

Os problemas de RSS geralmente surgem de sintaxe XML inválida, URLs incorretas, problemas de servidor ou autenticação, cache, mídia incompatível, padrões desatualizados, limites de tamanho, erros de codificação ou restrições de segurança e acesso. Aqui está uma lista de problemas comuns que os usuários podem encontrar e suas diretrizes gerais para ajudar você a começar.

Erros de sintaxe do feed

O XML do feed RSS não está formatado corretamente, levando a erros de análise. Para corrigir esse problema, execute as seguintes verificações porque, de acordo com os padrões RSS, todos os arquivos de feed RSS devem estar em conformidade com as especificações XML:

- Valide o feed RSS usando ferramentas como o serviço de validação de feed W3C.
- Verifique se há marcadores ausentes ou incompatíveis, caracteres sem escape ou elementos aninhados incorretamente

URL do feed incorreto ou desatualizado

Este problema ocorre quando o URL do feed RSS está incorreto ou foi alterado. Para resolver esse problema, verifique o URL do feed e atualize-o, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas do servidor

Este problema ocorre quando o servidor que hospeda o feed RSS está inativo ou lento para responder. Para resolver esses problemas, verifique os logs do servidor, garanta o tempo de atividade e otimize o desempenho

HttpException: A sessão não contém certificados - não confiável

Isso acontece quando a origem do feed está apontando para um site para o qual os certificados expiraram. Isso deve ser tratado pelo cliente. O cliente pode validar os URLs de origem em portais de validação on-line. Por exemplo, https://validator.w3.org/feed/ & https://www.sslshopper.com/ssl-checker.html

O tamanho da resposta excede o limite

Isso acontece quando a resposta da etapa REST é maior do que o permitido. Você pode tentar aumentar o limite atualizando o valor da propriedade "glide.pf.rest.response_payload_max_size". Consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-build-workflows/page/administer/flow-designer/reference/rest-request-action-designer.html para obter mais informações.

O status da resposta é 404

Este erro ocorre quando o site não funciona.

Outros ocorrências

Atualize sua instância e depure observando os logs de execução do fluxo intitulado **Extraia o feed RSS para a mudança regulatória** .

Visão geral da taxonomia regulatória

A taxonomia regulatória simplifica a identificação das mudanças necessárias na biblioteca regulatória de um cliente, permitindo que os algoritmos correspondam a inteligência regulatória de entrada ao conteúdo existente usando termos de taxonomia.

Os produtos de gestão de mudanças regulatórias geralmente integram dados de inteligência de vários fornecedores, como Thomson Reuters, Compliance.ai e Wolters Kluwer. No entanto, esses fornecedores diferem em:

1. Modo de entrega: Feeds baseados em arquivo versus feeds baseados em fluxo.
2. Formato de dados: XML, JSON, CSV e assim por diante
3. Informações de taxonomia: Metadados contextuais adicionados à inteligência regulatória, como geografia, setor ou órgão regulador.

Alguns exemplos de taxonomia são os seguintes.

- Região: Identifica as regiões aplicáveis, por exemplo, América do Norte, Paris ou Nova Deli.
- Setor: Define os setores relevantes, por exemplo, Bancário, TI ou Logística.
- Órgão regulador: Lista as organizações regulatórias, por exemplo, NIST, Banco Central Europeu.

Alguns fornecedores incluem categorias adicionais, como temas ou tópicos regulatórios.

Nota: O acesso a conteúdo externo requer uma licença de usuário final para autorizar as credenciais concedidas por parceiros de tecnologia.

Benefícios do mapeamento de taxonomia

Usuários de Gestão de mudanças regulatórias muitas vezes usam seus próprios termos por motivos comerciais, criando descorrespondências entre taxonomias externas e internas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o termo do fornecedor pode ser América do Norte, enquanto os usuários podem chamá-lo como EUA e Canadá ou o termo do fornecedor pode ser Cingapura e o termo do usuário pode ser Sudeste Asiático. Para garantir um mapeamento preciso, os administradores devem alinhar manualmente os termos de taxonomia externa com sua taxonomia interna. Este processo é conhecido como mapeamento de taxonomia. Mapear taxonomias às vezes pode ser um desafio para muitos usuários. Gestão de mudanças regulatórias fornece a capacidade de integrar recursos de mapeamento de taxonomia. Para obter mais informações, consulte Mapeie a taxonomia.

Avaliações de impacto para os alertas regulatórios

Um alerta de evento regulatório pode resultar em uma mudança regulatória em uma organização. Você pode avaliar o impacto da mudança regulatória em sua organização executando avaliações de impacto.

Atualizações regulatórias são frequentes e vêm de várias fontes. Muitas vezes, essas atualizações envolvem um alto volume de informações complexas que os especialistas do domínio regulatório devem abordar. A primeira tarefa de um gerente de mudanças regulatórias é interpretar a atualização e determinar suas implicações para os negócios. Isso envolve a identificação de políticas, controles ou citações afetados e referências ou requisitos regulatórios específicos.

Tipos de avaliações de impacto

O processo de avaliação de impacto é usado como uma ferramenta de emissão de relatórios para avaliar o impacto de uma mudança regulatória proposta. Para um determinado alerta de evento regulatório, o usuário atribuído aciona uma avaliação de impacto para um especialista no assunto que é especialista em uma determinada área regulatória. Em seguida, o especialista executa uma avaliação de impacto no alerta de evento regulatório. As avaliações de impacto são dos seguintes tipos.

- Avaliação de risco: Este processo tradicionalmente usa uma abordagem baseada em risco para priorizar e gerenciar o impacto das atualizações regulatórias. Esta abordagem ajuda os especialistas a se concentrarem nas entidades com maior probabilidade de serem afetadas. As descobertas e respostas geradas a partir deste processo de avaliação de risco são coletadas e documentadas sistematicamente. Isso garante que sua organização possa rastrear ações de conformidade e mitigar riscos. Consulte Responder a uma avaliação de risco de alerta regulatório entender como responder a uma avaliação de risco.
- Avaliação regulatória: Esta avaliação utiliza o. Mecanismo de avaliação inteligente para executar avaliações inteligentes em alertas regulatórios. Nesta avaliação, você pode personalizar seu processo de avaliação de impacto criando seus próprios modelos de questionário de avaliação. Por exemplo, se sua organização lida com regulamentações como a Lei de Resiliência Operacional Digital (DORA) ou a Lei de IA da União Europeia, você pode projetar modelos de avaliação focados exclusivamente nos aspectos e obrigações dessas regulamentações. Para saber mais sobre uma avaliação regulatória, consulte Avaliação regulatória para um alerta regulatório. Para obter mais informações sobre Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Mecanismo de avaliação inteligente.

Nota: Para obter mais informações sobre como iniciar uma dessas avaliações, consulte Avalie o impacto de um alerta regulatório.

Avaliação regulatória para um alerta regulatório

Utilize o. Mecanismo de avaliação inteligente para executar avaliações inteligentes em alertas regulatórios. Essa capacidade aprimora a tomada de decisões regulatórias, permitindo avaliações de impacto diretamente no nível de alerta regulatório, simplificando processos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por meio de uma estrutura de avaliação central unificada e atribuindo análises a várias partes interessadas para melhorar a colaboração e a eficiência.

Ao iniciar uma avaliação para avaliar o impacto de um alerta regulatório, você obtém uma opção para selecionar para iniciar uma avaliação regulatória ou a avaliação de risco clássica. A avaliação regulatória utiliza o. Mecanismo de avaliação inteligente e quando iniciada, uma nova lista relacionada chamada **Avaliações regulatórias** está disponível em um alerta regulatório que exibe a lista de avaliações regulatórias geradas exclusivamente. O avaliador pode acessar a avaliação do unificado **Tarefas** . Central do funcionário. O unificado **Tarefas** a página fornece uma exibição consolidada de todas as suas tarefas, incluindo todas as avaliações, permitindo que você as acesse e conclua com eficiência. Para obter mais informações sobre como executar uma avaliação regulatória, consulte Responder a uma avaliação regulatória.

Para entender os benefícios de usar o. Mecanismo de avaliação inteligente, consulte Explorando Mecanismo de avaliação inteligente.

Para entender o processo de criação de modelos de avaliação e questionários, consulte Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente.

Para entender como iniciar avaliações, consulte Avalie o impacto de um alerta regulatório.

Next Experience Discutir e Bate-papo Colaboração

Em um caso de gestão de mudanças regulatórias, selecione **Discutir** de outras opções. Colabore com agentes virtuais usando **Colaboração de bate-papo do Next Experience** E discutir.

- Usar o bate-papo do Next Experience e discutir simplifique a comunicação e aprimore a colaboração entre as equipes distribuídas de risco e conformidade que trabalham em casos/solicitações de conformidade.
- Preencha as informações preliminares e o contexto da discussão. Identificar especialistas no assunto para ajudar e colaborar na discussão. Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.
- Identificar especialistas no assunto para ajudar e colaborar com a discussão.
- Os gerentes podem acessar várias discussões de uma só vez usando o recurso de janelas encaixadas.

Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade

A partir do GRC: Regulatory Change Management, versão 13,0.1, o. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação está disponível em Espaço de conformidade. Espaço de conformidade fornece aos usuários uma exibição de painel único para que eles possam verificar as próximas mudanças regulatórias, avaliar seu impacto e implementar mudanças relacionadas a risco e conformidade para a organização.

Você pode acessar Gestão de mudanças regulatórias em Espaço de conformidade usando o.  ícone.

Destaques do Gestão de mudanças regulatórias aplicação em Espaço de conformidade

. Espaço de conformidade o uso do fornece uma exibição de painel único com uma experiência personalizada e uma jornada do usuário simplificada para seus usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A página inicial padrão do Gestão de mudanças regulatórias o gerente exibe informações acionáveis e links rápidos.
- O painel lateral contextual exibe a taxonomia regulatória para cada registro de alerta regulatório.
- Exiba o número de avaliações regulatórias e de risco atrasadas ou em aberto.
- As páginas de registro fornecem um resumo rápido e informações que são específicas do que está sendo exibido.
- O layout do formulário, os rótulos de campo, as mensagens e a navegação de trilha fornecem uma experiência consistente para os usuários em ServiceNow AI Platform.
- Uma exibição de 360 graus fornece uma visão geral do relacionamento de dados de um registro em uma empresa.

Gestão de mudanças regulatórias exibições da aplicação em Espaço de conformidade

. Gestão de mudanças regulatórias aplicação em Espaço de conformidade contém as seguintes exibições para os usuários.

Exibição da página inicial

Fornece uma visão geral da postura de conformidade da sua organização.

Gestão de mudanças regulatórias exibição da página principal da aplicação

Fornece uma visão geral, tendências e status de acompanhamento da atividade regulatória em sua organização.

Exibição de tarefas

Fornece uma visão geral das tarefas atribuídas aos usuários, grupos de usuários, itens relatados e lista de observação.

Exibição da página principal da visão geral de problemas

Fornece uma visão geral, status de acompanhamento e tendências de desempenho dos problemas.

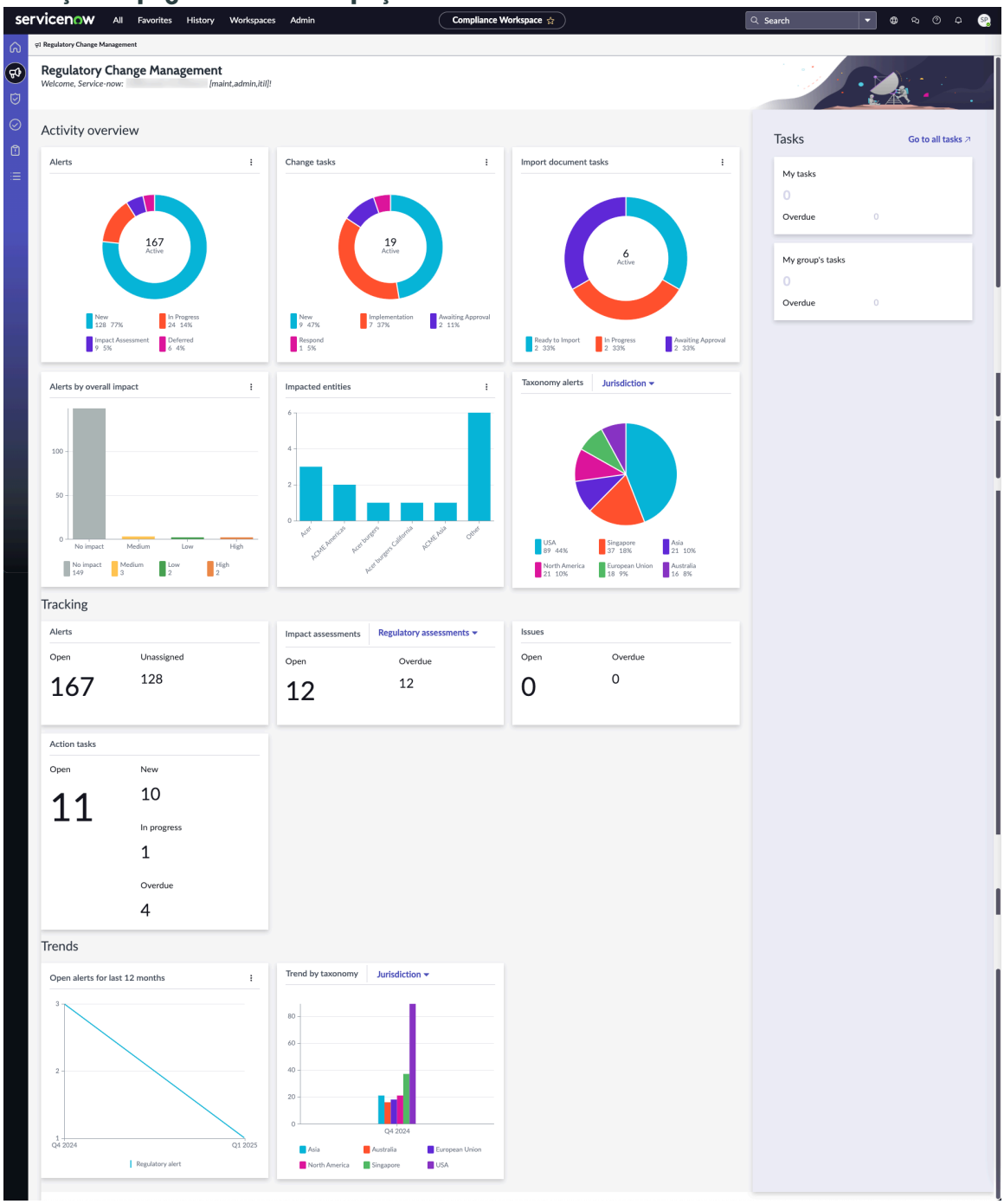
Exibição em lista

Fornece a lista de objetos GRC no Espaço de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da página inicial no Espaço de conformidade



Nota: Os administradores de GRC configuram as tarefas e os problemas no módulo Configurações da página principal no clássico interface do usuário. Essas tarefas e problemas ficam visíveis para os usuários finais nas páginas principais de vários espaços de trabalho. Para obter mais informações, consulte Módulo Configurações da página principal.

Configurar suas necessidades de conformidade e integração com provedores de conteúdo regulatório

Configure o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação para gerenciar suas necessidades de conformidade e integração com provedores de conteúdo de inteligência regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma configuração típica do Gestão de mudanças regulatórias a aplicação consiste nas seguintes etapas:

1. Baixe o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação de ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Baixe a aplicação Gestão de mudanças regulatórias .
2. Execute as tarefas de configuração do módulo Administração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar portal de administração .

Baixe e instale GRC: Gestão de mudanças regulatórias

Baixe o. GRC: Gestão de mudanças regulatórias aplicação do ServiceNow Store e execute-o em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.it_admin ou sn_grc_reg_change.admin

Procedimento

1. Baixe o. GRC: Gestão de mudanças regulatórias aplicação do ServiceNow Store.
   Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Baixando o. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação instala automaticamente as seguintes aplicações necessárias:
   - GRC: Gestão de políticas e conformidade
   - GRC: Risco avançado
2. Em sua instância, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Localizar GRC: Gestão de mudanças regulatórias.
4. Selecione uma versão apropriada na seção Detalhes.
   Você pode selecionar a versão mais recente ou até uma das duas versões anteriores.
5. Selecione **Instalar** .
   Uma nova janela de instalação da aplicação é exibida.
6. Confirme os detalhes da aplicação e selecione **Instalar** .

Resultado

. GRC: Gestão de mudanças regulatórias o aplicativo está instalado no seu ServiceNow instância.

Configurar check-list para Gestão de mudanças regulatórias

Conclua as tarefas necessárias para configurar o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação. Procedimentos de configuração opcionais também estão incluídos para aprimorar Gestão de mudanças regulatórias funcionalidade da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Certifique-se de que as seguintes aplicações estejam instaladas:

- ServiceNow® GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação
- ServiceNow® Risco avançado aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É recomendável criar e imprimir um PDF deste tópico de check-list. Em seguida, você pode marcar as tarefas ao concluí-las. Para gerar um PDF, clique em **Salvar como PDF** ícone (na parte superior do tópico e clique em **Tópico selecionado** .

Procedimento

1. Instale o. Gestão de mudanças regulatórias(RCM) da Store.
   Para obter detalhes, consulte Baixe e instale GRC: Gestão de mudanças regulatórias.
2. Atribua funções de RCM aos usuários.
   Para obter detalhes, consulte Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias.
3. Para configurar os feeds, escolha uma das seguintes opções.

Etapa	Descrição
Configure os feeds RSS usando a aplicação RCM.	Para obter informações sobre como configurar feeds RSS usando a aplicação RCM, consulte Configuração da infraestrutura de feeds RSS.
Configure os feeds integrando com Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação.	Para obter mais informações sobre como configurar a integração de terceiros com a aplicação RCM, consulte Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence.

4. Crie e valide as conexões e credenciais.
   Para obter detalhes, consulte Estabeleça uma conexão SFTP ou REST API.
5. Ative os fluxos de integração.
   Para obter detalhes, consulte Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence e Configuração da infraestrutura de feeds RSS.
6. Crie uma taxonomia regulatória interna e mapeie a taxonomia.
   Para obter detalhes, consulte Mapeie a taxonomia.
7. Atribuir feeds regulatórios.
   Para obter detalhes, consulte Gerencie e atribua alertas de eventos regulatórios.
8. Avalie o impacto e atribua tarefas regulatórias relacionadas.
   Para obter detalhes, consulte Gerencie as tarefas de mudança regulatória.
9. Prepare um plano de ação para identificar as mudanças que devem ser feitas.
   Para obter detalhes, consulte Tarefas de ação em Gestão de mudanças regulatórias.
10. Crie tarefas de ação para implementar as mudanças identificadas e conclua-as.
    Para obter detalhes, consulte Crie uma tarefa de ação.
11. Forneça uma visão geral das mudanças regulatórias por meio de painéis e relatórios.
    Para obter detalhes, consulte Painel do Gestão de mudanças regulatórias.

Configuração da infraestrutura de feeds RSS

Para garantir que você possa obter todos os feeds RSS (Really Simple Syndication, distribuição realmente simples) necessários em seu ServiceNow, você deve configurar a infraestrutura necessária para obter os feeds perfeitamente.

A infraestrutura configurada corretamente permite a integração perfeita de feeds RSS, permitindo que você se mantenha atualizado sem interrupções. Como administrador de RCM ou administrador de TI, certifique-se de que todos os pré-requisitos estejam em vigor para um desempenho ideal. Se você encontrar problemas ao tentar obter seus feeds RSS, consulte Diretrizes gerais para feeds RSS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar e extrair feeds RSS

Use Flow Designer Para extrair feeds RSS das fontes RSS definidas depois de ativar o fluxo de trabalho. A extração regular de feeds RSS garante que você fique por dentro de todas as suas necessidades de conformidade regulamentar. Por padrão, a programação para extrair os feeds é executada diariamente.

Antes de Iniciar

O fluxo de trabalho para extrair feeds RSS é criado com ServiceNow® Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador DE TI do RCM agenda o fluxo de extração de RSS Feed para Mudança regulatória para ser executado diariamente, semanalmente ou mensalmente e configura o tempo para o fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Feeds RSS**.
2. Para configurar o feed RSS, selecione **Configuração do feed** .
3. No módulo Configuração do feed, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Extraia Feed RSS para Mudança regulatória** Na página de IU do Flow Designer.
   b. Selecione **Teste** e então **Ativar** para ativar o fluxo.

Resultado

Após a ativação bem-sucedida do fluxo, o sistema começa a verificar o Horizonte regulatório para buscar as atualizações regulatórias mais recentes dos sites do regulador.

Configurar fontes de feed RSS

Configure fontes de feed RSS para agregar e monitorar com eficiência atualizações de vários sites ou provedores de conteúdo em um local centralizado. Isso economiza tempo, garante que você se mantenha informado e permite a recuperação automatizada de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Feeds RSS** > **Origens do feed**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tabela de origem do feed

Campo	Descrição
Nome	Nome do site que gera e fornece o feed RSS. Por exemplo, Alertas do Bureau de Proteção Financeira do Consumidor .
Conexão	Conexão que tem os detalhes da qual o feed seria obtido. Para obter mais informações, consulte Criar uma conexão HTTP(s) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar se a origem está ativa. Somente fontes ativas podem buscar os feeds.
Provedor	Serviço ou plataforma que gera e distribui feeds RSS para sites ou criadores de conteúdo. Para obter mais informações, consulte, Criação de um alias de conexão para o provedor terceirizado .

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A origem do feed está configurada e pronta para fornecer o feed para sua instância.

Mapeie a taxonomia

Crie uma taxonomia interna ao configurar o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação. Mapeie a taxonomia externa para a taxonomia interna para que o. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação se refere a apenas uma taxonomia.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Gestão de mudanças regulatórias A aplicação armazena a taxonomia e fornece uma maneira de mapear as taxonomias usando o componente de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Taxonomia** > **Classes de taxonomia**.
   As classes de taxonomia predefinidas são exibidas:
   - Tipos de conteúdo- Os tipos de conteúdo fornecem controle específico do site de como os dados do sistema definidos por modelos são renderizados.
   - Jurisdições- As jurisdições nas regiões são usadas para obrigações de notificação de violação de dados, pois cada obrigação é dividida por jurisdição.
   - Órgãos reguladores- Os órgãos reguladores que regem os regulamentos. Por exemplo, RBI, SEBI, SEC, TRRI, e assim por diante.
   - Setores- Setores Empresas que são regidas por regras governamentais. Por exemplo, FRM, FDIC, SEC
   - Temas- Os temas indicam as áreas que as organizações devem considerar na gestão de mudanças regulatórias.
2. Navegue até as seguintes tabelas de taxonomia se quiser exibir ou atualizar o nome da classe de taxonomia:
   - **Tipos de conteúdo**
   - **Jurisdições**
   - **Órgãos reguladores**
   - **Setores**
   - **Temas**

   Por exemplo, quando você clica em Jurisdição, o campo Nome da classe exibe Jurisdição como a classe de taxonomia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente usuários com as funções sn_grc_reg_change.admin podem atualizar as tabelas de taxonomia.

3. Clique em **Atualização** para atualizar o nome da classe.
4. Clique em **Novo** Na lista relacionada à classe de taxonomia.
   Um novo registro de classe de taxonomia é exibido em uma página separada.

Registro de classe de taxonomia

Campo	Descrição
Nome	Nome da classe de taxonomia.

A nova classe de taxonomia é exibida na página Classe de taxonomia.

5. Abra a página Classe de taxonomia para criar um novo registro de mapeamento de classe de taxonomia.
6. No formulário, preencha os campos.
   Dependendo da tabela regulatória selecionada anteriormente, o título do formulário será diferente.

Registro de mapeamento de classe de taxonomia

Campo	Descrição
Provedor	Provedor dos alertas.
Classe de taxonomia externa	Classe de taxonomia externa mapeada com a classe de taxonomia interna.
Classe de taxonomia	Classe de taxonomia fornecida por padrão, como jurisdições ou tipo de conteúdo.

7. Clique em **Enviar** para mapear a classe de taxonomia externa para a classe de taxonomia interna.
   A classe de taxonomia externa é mapeada para a classe de taxonomia interna.

Configure um registro de configuração de taxonomia do provedor

Alinhe o provedor com o perfil de taxonomia apropriado para categorizar dados e feeds de inteligência regulatória para fins de emissão de relatórios informativos. Essa abordagem é particularmente útil ao integrar várias origens de feed, pois garante convenções de nomenclatura consistentes em sistemas ou aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Nota: Determinados campos neste formulário só estarão visíveis se *`Default Taxonomy Configuration`*a propriedade está definida como **verdadeiro** .

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Feeds RSS** > **Configuração de taxonomia do provedor**.
2. Selecione **Novo** na página .
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de configuração de taxonomia do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Provedor do registro de configuração de taxonomia.
Configuração padrão de taxonomia	Opção para usar a configuração de taxonomia padrão. Desmarque a opção de configuração de taxonomia padrão para ver a configuração do Carregador de taxonomia.
Taxonomia	Taxonomia interna para a qual a taxonomia externa é mapeada. Desbloqueie a lista para adicionar a taxonomia.
Carregador de taxonomia	Campo de configuração do carregador de taxonomia quando a opção de configuração de taxonomia padrão está desmarcada. Selecione o modo de importação para importar os dados de taxonomia: ○ Fonte de dados: Use a fonte de dados se a taxonomia puder ser importada por ServiceNow fonte de dados da plataforma. ○ Script personalizado: Use Script personalizado se a importação de taxonomia precisar de lógica personalizada. Para Fonte de dados: Atualize os seguintes campos: ○ Fonte de dados: Fonte de dados a ser definida, como Azure AD, Auth0. Para obter mais informações, consulte, Crie uma fonte de dados . ○ Importação de dados programada: O trabalho de importação que executa a fonte de dados com frequência. Para obter mais informações, consulte Programe uma importação de dados . Para Script personalizado: Atualize os seguintes campos: ○ Arquivo de taxonomia necessário: Marque a caixa de seleção se os dados a serem importados por meio do modo selecionado precisarem que um arquivo seja anexado. ○ Variáveis: Use as variáveis definidas no script. ○ Script: Script a ser preenchido. Esta é uma etapa obrigatória.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O novo registro de configuração de taxonomia do provedor é listado na página Configuração de taxonomia do provedor.

Gerenciar respostas de solicitação de feed

Quando o trabalho para extrair feeds RSS é executado na hora programada, as respostas são obtidas automaticamente das origens de feed configuradas.

Nenhum esforço manual é necessário para buscar a resposta de um feed RSS.

Módulo de administração

Use o módulo Administração para gerenciar provedores de terceiros e a configuração de classes de entidade.

Os provedores de Inteligência regulatória fornecem alertas regulatórios que incluem uma variedade de mudanças regulatórias. Cada registro de alerta regulatório contém a seção de taxonomia da taxonomia regulatória associada ao alerta. Esta taxonomia ajuda a classificar e categorizar o alerta. O design de taxonomia interna contém os cinco elementos a seguir:

- Órgão regulador
- Setor
- Tema
- Tipo de conteúdo
- Jurisdição

Ao configurar o. Gestão de mudanças regulatórias, você precisa mapear a taxonomia externa para sua própria taxonomia interna para padronização. Os elementos de design são criados e mapeados a partir da taxonomia externa do provedor durante o processo de configuração.

Depois de configurar a taxonomia interna, a próxima etapa é atualizar o registro de configuração do provedor com o nome e a descrição dos provedores. Para manter uma configuração de provedor genérica, um registro de provedor é usado. Os provedores podem enviar os dados por meio de várias combinações, como por meio de um único arquivo ou como uma API. Para saber mais, consulte Mapeie a taxonomia.

Você pode usar o módulo Administração para configurar vários registros. Você pode fazer o seguinte:

- Atualize o registro de configuração do provedor para definir e receber os dados dos provedores.
- Configure as classes de entidade que podem ser afetadas devido às mudanças regulatórias.

Como usar o Gestão de mudanças regulatórias

Você pode usar clássico ambiente para executar tudo Gestão de mudanças regulatórias atividades da aplicação.

Como gerente de RCM com a função sn_grc_reg_change.manager, você pode capturar todos os problemas ou exceções observados durante o fluxo de trabalho atribuindo alertas regulatórios ou criando uma tarefa de ação ou problema relacionado às tarefas de mudança regulatória e às tarefas de documento de origem. Você também pode monitorar as tarefas de mudança regulatória e as tarefas de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode usar um check-list de configuração que pode ajudá-lo a preparar seu sistema de base para operação.

Começando com Zurich Todos os novos recursos e melhorias estão disponíveis somente na exibição Espaço.

Gestão de mudanças regulatórias Playbook

Configure um Gestão de mudanças regulatórias Playbook de RCM para sua organização ou negócio seguindo este processo:

1. Gerencie seus direitos de usuário, inclua os clientes e provedores que leem e acessam o conteúdo regulatório e estabeleça uma equipe regulatória:
   - Designe uma equipe de especialistas no assunto, consultoria jurídica ou profissionais de conformidade que possam rastrear mudanças regulatórias.
   - Inclua os representantes dos departamentos jurídico, de auditoria, de conformidade, de gestão de riscos e operacional.
   - Inclua seus clientes e provedores. Você inclui os clientes que assinam um feed RSS público para os órgãos reguladores ou um provedor de assinatura, como Thomson Reuters Inteligência regulatória (TRRI). Você também inclui os provedores, como Thomson Reuters Inteligência regulatória (TRRI), que agrega as mudanças regulatórias de diferentes fontes e fornece as mudanças coletivas como feeds.
   - Configure uma taxonomia interna. Os elementos de taxonomia são diferentes classificadores que uma organização pode aplicar ao conteúdo regulatório para categorizá-lo. Você pode usar elementos de taxonomia para criar uma estrutura hierárquica das diferentes classificações para configurar o conteúdo regulatório para uma organização.
2. Monitore as mudanças regulatórias:
   - Mantenha-se informado sobre os regulamentos novos e atualizados que podem afetar sua organização ou negócio.
   - Assine boletins informativos do setor, atualizações para os órgãos reguladores e bancos de dados jurídicos relevantes que são disponibilizados publicamente e acessíveis via RSS.
   - Integre com provedores de inteligência regulatória, como Thomson Reuters Ou LexisNexis, para monitorar mudanças em tempo real.
3. Avaliar o impacto:
   - Avalie as implicações das mudanças regulatórias em sua organização ou negócio.
   - Analisar mudanças regulatórias:
     a. Se você tiver a função sn_grc.business_user (Usuário de negócios), revise os alertas regulatórios e atribua-os a um usuário com a função sn_grc_reg_change.user (usuário de RCM) para revisão. Se a mudança regulatória exigir uma avaliação de impacto, o usuário do RCM a enviará para um especialista no assunto (SME) com uma função de usuário de negócios.
     b. Revise os novos regulamentos e elabore novos requisitos, políticas ou medidas de controle.
     c. Determine o escopo do impacto em suas várias unidades de negócios, incluindo funções, departamentos e processos.
4. Conduzir uma avaliação de impacto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Execute uma avaliação de risco ou análise de lacunas para avaliar o possível impacto nas operações, finanças e conformidade da sua organização ou negócio.

b. Avalie o impacto da mudança regulatória e envie a pontuação da avaliação de impacto para Gestão de mudanças regulatórias aplicação. Se o alerta não for aplicável, feche o alerta. Se o alerta for aplicável, crie uma nova tarefa de mudança regulatória e atribua-a ao mesmo coordenador ou a um novo coordenador.

c. Envolver as partes interessadas dos departamentos afetados para coletar informações.

5. Execute uma análise de lacuna:

a. Identifique seu estado atual. Avalie seu inventário existente de políticas, citações e controles em relação aos novos regulamentos.

b. Identificar lacunas. Compare o estado atual com os novos requisitos regulatórios (rascunho, regras finais ou ações de imposição) para identificar discrepâncias.

c. Priorizar lacunas. Avalie a importância (alta, média ou baixa) de cada lacuna pelo risco potencial e impacto para sua organização ou negócio.

d. Desenvolver um plano de correção de lacunas. Crie um plano para lidar com as lacunas identificadas e especifique as ações, os cronogramas e as responsabilidades da sua organização ou negócio.

6. Documente suas descobertas:

a. Prepare um relatório detalhado que descreva as mudanças regulatórias, suas implicações e ações recomendadas.

b. Relate as descobertas regulatórias, desvios de conformidade ou resultados não materiais que são devido à mudança regulatória.

7. Gerencie as mudanças e estratégias regulatórias:

- Implementar estratégias para lidar com as mudanças regulatórias.
- Desenvolver um plano de implementação:

a. Identifique as etapas a serem seguidas para cumprir a mudança regulatória, elaborar um plano de ação e criar as tarefas de ação para diferentes equipes. Depois que o plano de ação for criado, envie-o para o gerente de RCM para aprovação e para confirmar se todas as tarefas de ação são suficientes ou se alguma não for necessária.

b. Crie um plano de ação claro que detalhe as ações necessárias para cumprir as novas regulamentações. Os planos de ação podem ser revisão jurídica, mudança de negócios, atualizações de política, revisões de controle ou treinamento.

c. Defina as linhas do tempo, os recursos ou as equipes da lista de observação e as responsabilidades.

8. Comunicar mudanças:

a. Informe todas as partes interessadas relevantes sobre as mudanças regulatórias e as ações planejadas.

b. Forneça o treinamento e os recursos para ajudar os funcionários a entender e se adaptar aos novos requisitos.

9. Atualize suas políticas e procedimentos:

a. Revise suas políticas, procedimentos ou controles existentes para se alinhar aos novos regulamentos.

b. Confirme se sua documentação reflete as mudanças e se é facilmente acessível.

10. Monitore seu plano de implementação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Rastreie o andamento em relação ao plano de implementação.

b. Lidar com quaisquer desafios ou problemas que surjam durante o processo.

11. Revise seu plano e identifique maneiras de continuar melhorando-o:

- Avalie a eficácia do processo de gestão de mudanças regulatórias e faça melhorias onde necessário.
- Conduzir revisões pós-implementação:

a. Se o plano de ação for rejeitado, atribua os mesmos coordenadores para passar pelo plano de ação, atualizar as tarefas reais e enviar o plano de ação para uma aprovação. Todas as tarefas de ação baseadas em conformidade estão visíveis para o gerente de conformidade e os gerentes de risco podem ver as tarefas de ação baseadas em risco. Depois que as tarefas forem atribuídas aos usuários de risco e conformidade, rastreie as tarefas de ação até a conclusão. Selecione uma data de vencimento e rastreie as tarefas de ação. Depois que as tarefas reais forem concluídas, feche o alerta regulatório e as tarefas de mudança regulatória primária.

b. Avaliar a eficácia das mudanças implementadas e o status de conformidade.

c. Reúna feedback das partes interessadas para identificar as áreas de melhoria.

12. Atualize o playbook:

a. Revise o playbook com base nas lições aprendidas e nas diretrizes de uso em evolução.

b. Incorporar o feedback para aprimorar os processos de monitoramento e gestão.

Crie uma tarefa de ação

Crie uma tarefa de ação relacionada às tarefas de mudança regulatória e às tarefas de importação de documento de origem para que você possa concluir as tarefas regulatórias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com Zurich versão, você pode criar tarefas de ação para uma tarefa regulatória quando a tarefa estiver em qualquer um dos seguintes estados:

- Novo(a)
- Trabalho em andamento
- Implementação

Agora você pode dividir uma tarefa regulatória em componentes menores e gerenciáveis para que possa rastrear e executar com mais eficiência as atividades necessárias. Agora, você pode planejar, atribuir e monitorar tarefas de maneira estruturada que ofereça suporte aos seus objetivos de conformidade e requisitos regulatórios.

As tarefas de ação regulatória são criadas como um acompanhamento para concluir as mudanças que foram identificadas como parte da avaliação de impacto das tarefas de mudança regulatória. Depois que essas mudanças específicas forem identificadas, você poderá criar e gerenciar essas tarefas de ação como gerente ou usuário.

Você pode executar ações comuns do usuário, como **Insira** , **Escolha** , **Selecione** , **Anexar** , **Exibir** , **Adicionar** , **Associar** e **Desvincular** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Tarefas de ação** > **Todas as tarefas de ação**.
2. Selecione uma tarefa.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefas de ação regulatória

Campo	Descrição
Tarefa regulatória	Número da tarefa regulatória.
Categoria	Tipo de categoria da tarefa de ação, como Conformidade ou Risco.
Grupo de Atribuição	Grupo atribuído à tarefa de ação.
Prioridade	Prioridade da tarefa de ação.
Prazo	Data de vencimento da tarefa de ação. Datas passadas não são permitidas.
Destino da ação de conformidade	Registro GRC específico a ser selecionado. Por exemplo, Documento de autoridade, Citação no menu de lista e o documento associado.
Atribuição a	Usuário atribuído à tarefa.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de ação.
Instruções	Instruções para a tarefa de ação.
Registro de atividades	
Participantes da lista de observação	Lista de usuários que recebem notificações sobre as atualizações.
Anotações de trabalho	Log das anotações de trabalho.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações sobre as anotações de trabalho.

Você pode atualizar os seguintes campos:

- **Categoria**
- **Destino da ação**
- **Descrição breve**
- **Instruções**
- **“Work notes” (Anotações de trabalho)**
- **Lista de anotações de trabalho**
- **Lista de observação**

4. Clique em **Salvar**.
A tarefa de ação é salva e exibida na guia Tarefas de ação na página Tarefas de mudança regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um problema relacionado às tarefas regulatórias

Crie um problema como parte das tarefas de mudança regulatória e do fluxo de trabalho de tarefas de documento de origem para capturar todos os problemas ou exceções observados durante o fluxo de trabalho. Você pode criar e exibir problemas relacionados a tarefas regulatórias usando a lista relacionada Problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um novo módulo intitulado como Problema é introduzido em Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Ocorrência** para criar e exibir problemas relacionados às tarefas regulatórias usando a lista relacionada problemas.
2. Use os módulos a seguir para obter uma lista filtrada dos problemas.

Criar e exibir problemas relacionados a Tarefas regulatórias

Campo	Descrição
Minhas ocorrências em aberto	Exibir problemas em aberto atribuídos a um usuário.
Todas as ocorrências em aberto	Exibir todos os problemas em aberto atribuídos a um usuário.
Todas as ocorrências não atribuídas	Exibir todos os problemas não atribuídos atribuídos a um usuário.
Todas as ocorrências agrupadas	Exiba todos os problemas agrupados atribuídos a um usuário.
Todas as ocorrências	Exiba todos os problemas relacionados às Tarefas regulatórias.

Resultado

Você pode exibir os problemas relacionados às Tarefas regulatórias nos respectivos módulos.

O que Fazer Depois

Para obter informações sobre como habilitar ou desabilitar itens de menu, consulte Habilitar/desabilitar menu da aplicação .

Exclua um problema

Exclua qualquer problema se ele fizer parte de uma tarefa de mudança regulatória ou uma tarefa de documento de origem se não for necessário mais tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exclua um problema que não é mais necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação** > **Lista** > **Problemas** > **Todas as ocorrências**.
2. Selecione o problema que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir** em **Mais ações** menu.
4. Leia a mensagem de aviso na caixa de diálogo Confirmação e selecione **Excluir** .
   O problema selecionado é excluído.

Resultado

Você não pode mais exibir o problema excluído na lista Problemas.

Gestão de mudanças regulatórias IU principal

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias permite verificar as mudanças regulamentares futuras, avaliar o seu impacto e implementar mudanças relacionadas com o risco e a conformidade. A aplicação garante a conformidade regulamentar geral.

Use os recursos e capacidades do Gestão de mudanças regulatórias interface do usuário da aplicação, como configurar alertas regulatórios, executar avaliação de impacto, criar tarefas de mudança regulatória, criar plano de ação, gerenciar tarefas de ação e fechar as tarefas de mudança regulatória para gerenciar as mudanças regulatórias em sua organização.

Alertas regulatórios

Alertas regulatórios são uma agregação de diferentes eventos regulatórios e documentos que são originados de vários provedores de inteligência regulatória. Semelhante aos feeds da web, um alerta regulatório é um registro dessas mudanças regulatórias. Essas mudanças são atualizadas com frequência e os alertas ajudam você a se manter informado sobre o cenário regulatório.

. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação transforma e mapeia os alertas. O aplicativo fornece as informações nas tabelas de alertas regulatórios.

. Gestão de mudanças regulatórias o ciclo de vida começa com o registro de alerta regulatório. Cada registro de alerta regulatório contém metadados que ajudam as partes interessadas a traduzir as mudanças, criar um plano de ação e implementar ações para cumprir as mudanças regulatórias.

Com Gestão de mudanças regulatórias, você pode usar os alertas regulatórios para informar os usuários sobre atualizações regulatórias.

Tipos de alertas e tarefas regulatórias associadas

Diferentes tipos de alertas são exibidos no módulo Alertas regulatórios no Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Você pode usar os seguintes tipos de alertas regulatórios:

- Alertas de evento regulatório: Alertas da signify, fornecem atualizações de notícias e fornecem informações sobre mudanças regulatórias. Alertas são alertas de evento regulatório por padrão. Todos os feeds RSS resultam em um registro de alerta regulatório.
- Alertas do documento de origem: Significam mudanças nas citações. Citações são como várias seções de um documento de autoridade. ServiceNow® GRC O oferece a integração do Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF). A integração cria documentos de autoridade após a importação e cria citações correspondentes em cada documento de autoridade. Quando uma citação existente é atualizada ou uma nova

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

citação é inserida, isso significa uma mudança no documento de origem. Os alertas do documento de origem só estão disponíveis ao integrar com um provedor de inteligência regulatória de terceiros; por exemplo, Thomson Reuters.

A diferença entre um alerta de evento regulatório e um alerta de documento de origem é o escopo. Alertas de evento regulatório significam alertas gerais para mudanças gerais e futuras mudanças regulatórias. Em contraste, os alertas do documento de origem significam mudanças que são específicas para as citações. Quando uma citação existente é atualizada ou uma nova citação é inserida, isso significa uma mudança no documento de origem.

Cada um dos diferentes tipos de alertas envolve um conjunto separado de tarefas regulatórias. Essas tarefas são criadas sempre que um usuário com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin recebe um alerta e o marca como aplicável. Estas tarefas são as seguintes:

- Tarefa de mudança regulatória: Esta tarefa é criada para alertas de evento regulatório. A tarefa é usada para avaliar as mudanças e atualizar os objetos GRC, como políticas, controles e declarações de risco na biblioteca.
- Tarefa de importação de documento de origem: Esta tarefa é criada para alertas de documento de origem. A tarefa é usada para atualizar uma citação existente ou para inserir uma nova citação recebida do provedor na biblioteca regulatória.

Alertas e funções de usuário

Os alertas podem ter estados diferentes. A propriedade principal de um alerta é se ele está atribuído ou não. Para alertas atribuídos, o. **Coordenador** o campo tem um valor. Um alerta pode ser atribuído a um usuário com a função sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin. Um alerta não atribuído não é atribuído a ninguém.

Você pode executar várias ações em alertas não atribuídos. Estas ações são as seguintes:

- Atualizar
- Aplicável
- Adiar
- Iniciar avaliação de impacto
- Não aplicável
- Cancelar alerta regulatório
- Excluir

Quando um alerta de evento regulatório não atribuído é marcado como aplicável, uma tarefa de mudança regulatória é criada. Quando um alerta de documento de origem não atribuído é marcado como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem é criada.

Quando um alerta não atribuído é marcado como não aplicável com comentários de vencimento, seu estado é atualizado como Encerrado no formulário de alerta regulatório.

Os alertas atribuídos podem ter estados diferentes. Estes estados são os seguintes:

- Novo(a)
- Adiado
- Avaliação de impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em andamento
- Encerrado

Em termos de funções de usuário, todos os alertas podem ser acessados por usuários com a função sn_grc_reg_change.admin ou sn_grc_reg_change.manager. Os usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir alertas atribuídos a eles, mas não podem exibir alertas não atribuídos ou alertas atribuídos a outras pessoas.

Limpadores de tabela para alertas regulatórios

Os registros de alerta marcados como não aplicáveis devem ser limpos em intervalos regulares. . Gestão de mudanças regulatórias a aplicação fornece limpadores de tabela para limpar os registros de alerta automaticamente. Os usuários especificam a hora e a frequência da atividade de limpeza. Somente usuários com a função sn_grc_reg_change.admin podem executar atividades de limpeza.

Da mesma forma, os registros de arquivo de registro que foram processados podem ser limpos em intervalos de tempo especificados.

Executar ações em alertas regulatórios

Execute várias ações em alertas regulatórios não atribuídos e outros tipos de alertas regulatórios. Por exemplo, você pode atribuir um alerta não atribuído, iniciar a avaliação de impacto em um alerta e marcar um alerta como aplicável, entre outras ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um alerta regulatório pode ser um alerta de evento regulatório ou um alerta de documento de origem. Algumas ações podem ser feitas em qualquer tipo de alerta, mas algumas ações só podem ser feitas em alertas de eventos regulatórios. Usuários e gerentes podem fazer muitas das mesmas ações, mas há algumas ações que só podem ser feitas por gerentes.

Os gerentes podem atribuir campos ao usuário apropriado. O usuário apropriado pode avaliar a aplicabilidade do alerta, iniciar avaliações de impacto e concluir as tarefas regulatórias atribuídas.

No procedimento a seguir, as etapas 3 e posteriores descrevem as várias ações que você pode executar como gerente ou usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios**.
2. Para atribuir um alerta não atribuído, clique em um alerta no módulo Alertas não atribuídos.
   Com a função sn_grc_reg_change.manager, você pode definir **Coordenador** campo para um usuário apropriado que tenha a função sn_grc_reg_change.user.
   Esta ação move o alerta para o módulo Todos os alertas atribuídos.
3. Para salvar e atualizar as mudanças no registro de alerta, clique em **Atualização** .

Campo	Descrição
Clique em Aplicável	O impacto do alerta é aplicável à sua organização. Se o alerta for de um tipo de evento regulatório, esta ação criará uma tarefa de mudança regulatória. Você pode definir e concluir as ações regulatórias associadas à mudança. Se o alerta for de um tipo de evento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	regulatório, esta ação criará uma tarefa de mudança regulatória. O estado do alerta é atualizado para Em andamento para ambos os tipos de alertas.

4. Para adiar um alerta para uma data posterior, faça o seguinte:
   a. Clique em **Adiar** .
   b. Selecione uma data de lembrete futura e adicione um motivo para o adiamento.
   c. Clique em **Enviar**.
   O alerta é movido para **Adiado** na aplicação. Os usuários atribuídos recebem um e-mail na data de adiamento selecionada como um lembrete para trabalhar no alerta. Eles também podem cancelar o alerta.
5. Para iniciar uma avaliação de impacto no alerta, clique em **Iniciar avaliação de impacto** .
   Esta ação está disponível somente para gerentes e usuários de alertas de eventos regulatórios. Esta ação não está disponível para alertas de documento de origem.
6. Se o impacto do alerta não for aplicável à organização, clique em **Não aplicável** .
   Especifique um motivo para marcar o campo como não aplicável.
   O alerta é movido para **Encerrado** estado.
7. Para cancelar o alerta, clique em **Cancelar alerta regulatório** .
   Esta ação está disponível para gerentes e usuários de alertas de eventos regulatórios e para gerentes de alertas de documentos de origem; mas não está disponível para os usuários de alertas de documentos de origem.
   Esta ação move o alerta para **Cancelado** estado. O alerta é movido para o módulo Alertas encerrados.
8. Para reatribuir um alerta atribuído a outro usuário com a função sn_grc_reg_change.user, clique em **Reatribuir** .
9. Para excluir um alerta, clique em **Excluir** .

Adicione uma citação recomendada por IA a um alerta regulatório

Adicione uma citação recomendada por IA a um alerta regulatório usando o GRC: Inteligência preditiva aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradicionalmente, as citações eram baixadas de um provedor terceirizado, mas somente os usuários com licenças de assinatura podiam baixar as citações desses provedores terceirizados ou você poderia criar citações de um documento de autoridade usando Espaço de conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** .
4. Selecione um alerta regulatório para abri-lo.
   Os alertas regulatórios podem ser um evento regulatório ou um documento de origem.
5. Selecione **Ações recomendadas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Ações recomendadas** a opção está disponível somente para um alerta de evento regulatório categorizado como um tipo de evento regulatório.

6. Em cada citação recomendada por IA, selecione **Associar** para associar a citação ao alerta regulatório.
   O cartão de citação recomendada exibe os seguintes detalhes:
   - Uma pontuação que indica o nível de confiança da citação gerada.
   - Nome da citação.
   - Descrição da citação.
   - O documento de autoridade ao qual a citação pertence.
7. Repita a etapa anterior para todas as citações que você deseja associar ao alerta regulatório aberto.
   As citações selecionadas estão associadas ao alerta regulatório.

Gerencie e atribua alertas de eventos regulatórios

Atribua alertas de eventos regulatórios recebidos do provedor de inteligência regulatória a um usuário apropriado. Você pode revisar outras propriedades do alerta de evento regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os alertas regulatórios são exibidos no módulo Alertas regulatórios no Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Como gerente, você pode exibir e atribuir os alertas de eventos regulatórios a usuários com a função sn_grc_reg_change.user. O usuário pode executar ações nos alertas de evento regulatório.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios** > **Alertas não designados**.
   Todos os alertas regulatórios em sua instância são exibidos. Você pode exibir os alertas não atribuídos e atribuí-los a um usuário específico. Um alerta de entrada é atribuído automaticamente ao estado Novo.
2. Na lista de alertas regulatórios, selecione um alerta de evento regulatório usando a coluna Tipo.
   O registro de alerta do alerta de evento regulatório é exibido.
3. Para atribuir o alerta, defina **Coordenador** para o usuário apropriado.
   Você pode revisar as outras propriedades do alerta para ajudar a determinar o usuário apropriado ao qual atribuir.

Formulário Alerta regulatório

Campos	Descrição
Título	Título do alerta conforme recebido do provedor.
Origem	Origem do alerta regulatório.
Descrição	Descrição e um breve resumo do evento.
Provedor	Nome do provedor de alerta regulatório.
URL do Provedor	URL do alerta recebido do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador associado ao alerta.
Coordenador	Lista de gerentes regulatórios aos quais você pode atribuir o alerta.
Impacto geral	Impacto geral do campo. ○ Nenhum impacto ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a) ○ Crítico
Tipo	Tipo de alerta regulatório. ○ Evento regulatório ○ Documento de origem
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório específico é realmente publicado pelo órgão regulatório.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório específico será aplicável.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade.
Data de vencimento	Data em que o evento regulatório específico expirará.
Dados da série	
Nome de série	Nome da série relacionada ao alerta regulatório.
Número de sequência	Número de sequência relacionado ao alerta regulatório.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Listas relacionadas	
Tarefas regulatórias	Tarefas relacionadas para o alerta. Este campo está disponível somente quando um alerta é atribuído a um coordenador e está no estado Em andamento.
Documentos relacionados	Detalhes dos documentos relacionados ao alerta, como citação, título ou tipo.
Avaliações de impacto	Detalhes da avaliação de impacto associados ao alerta de evento regulatório.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O alerta de evento regulatório é atribuído ao usuário selecionado e está listado em **Todos os Alertas atribuídos** na aplicação.

Treine e use a solução de semelhança para recomendar citações em alertas regulatórios

Treine e use a solução de aprendizado de máquina ativando o plug-in Inteligência preditiva de governança, risco e conformidade. A solução permite que o sistema recomende automaticamente citações corretas em alertas regulatórios para associar.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados.

- Perfis GRC
- Inteligência preditiva

Função necessária: MI_admin

Procedimento

1. Navegar até **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Selecione **Citações recomendadas em alertas regulatórios** solução.
3. No formulário Definição de semelhança, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário Definição de semelhança.
4. Clique no botão apropriado para a definição da solução.

Opção	Descrição
Salvar	Salve o registro de definição da solução para que você possa retornar a ele mais tarde.
Atualize e treine novamente	Modifique sua definição de solução e treine-a.

Configuração de atribuição automática para alertas regulatórios

Defina um registro de configuração de atribuição para habilitar atribuições automáticas para alertas regulatórios do tipo evento regulatório.

Antes de Iniciar
A aplicação GRC: Configurações de atribuição e aprovação (sn_grc_appr) para configurações de aprovação e atribuição é instalada com o. GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Função necessária: sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporative_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporative_compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Agora, você pode rotear alertas regulatórios para especialistas de domínio que podem resolver prontamente problemas de conformidade em suas áreas de especialização. Isso garante a gestão proativa de riscos e obrigações regulatórias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração de atribuição Novo registro é exibida.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos no formulário, consulte Novo registro de configuração de atribuição.

   Nota: Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação aplicada à tabela com a mesma prioridade.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário Definição de semelhança

Use o formulário Definição de semelhança em Espaço de conformidade para criar uma definição de semelhança para mapeamento de conformidade normativa.

Formulário Definição de semelhança

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo da solução de semelhança.
Nome	Nome da solução de semelhança. Este campo é definido automaticamente com o nome atribuído pelo sistema que é mais semelhante ao seu valor para **Rótulo** campo.
Corpus de palavras	Corpus de palavras existente que é relevante para sua solução. Para este caso de uso, selecione **Corpus de palavras para atribuição de problemas** corpus de palavras. **Nota:** Para corpora de palavras em soluções de semelhança, o número de registros de acordo com a tabela é limitado a 300 000.
Tabela	Tabela que contém os registros com os quais você deseja treinar e prever. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário. O link mostra o número de registros que correspondem às suas condições atuais. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente como [sn_compliance_citation tabela]. Não modifique este campo para esta definição de solução.
Campos	Tipos de campo que provavelmente ajudarão a recomendar as citações. Você pode selecionar as colunas na tabela em **Tabela** para que seus dados ajudem a prever as citações com mais precisão. Neste caso de uso, o **Nome** . **Nome do documento** , **Descrição do documento** e **Descrição** os campos estão selecionados. Esses campos são os tipos de campo que contêm os registros de citação que você deseja recomendar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
	Nota: Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, para que esses campos possam ajudar a descobrir citações semelhantes para mapeamento para os alertas regulatórios.
Tabela de teste	Tabela que contém as citações que você deseja prever. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente como o problema [`sn_grc_reg_change_regulatory_feed` tabela]. **Nota:** O número de registros que a janela de semelhança pode recuperar é limitado a 10. Este campo não deve ser modificado para esta definição de solução.
Campos de teste	Campos usados como entrada durante a previsão. Neste caso de uso, selecione **Título** e. **Descrição** . **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, para que esses campos possam ajudar a descobrir problemas semelhantes para prever os responsáveis pelo problema.
Filtrar	Deixe este campo em branco.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **Inglês** . Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar **Inglês** , O sistema processa os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma que são usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e stemming.
Palavras irrelevantes	Lista de palavras irrelevantes. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for inglês, o **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a opção é exibida. A lista de Palavras irrelevantes padrão em inglês também aparece em sua seleção. Você pode adicionar sua própria lista personalizada de palavras irrelevantes.
Frequência de treinamento	Frequência de treinamento. A opção de retreinamento pode variar de 180 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Frequência de atualização	Frequência da frequência com que você deseja atualizar os dados que usa para recuperar seus resultados de semelhança. Por exemplo, novas citações normalmente ocorrem com frequência ao longo do dia. Se você tiver novas citações, convém selecionar uma frequência de atualização de **A cada 15 minutos** . Essa frequência pode aumentar a probabilidade de que novas citações sejam incluídas na atualização.

Gerencie e atribua alertas de documento de origem

Atribua alertas de documento de origem recebidos do provedor de inteligência regulatória a um usuário apropriado. Você pode revisar outras propriedades do alerta do documento de origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente, você pode exibir e atribuir os alertas do documento de origem a usuários com a função sn_grc_reg_change.user. O usuário pode executar ações nos alertas do documento de origem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios** > **Alertas não designados**.
   Todos os alertas regulatórios em sua instância são exibidos. Você pode exibir os alertas não atribuídos e atribuí-los a um usuário específico. Um alerta de entrada é atribuído automaticamente ao estado Novo.
2. Na lista de alertas regulatórios, selecione um alerta de documento de origem usando a coluna Tipo.
   O registro de alerta do alerta do documento de origem é exibido.
3. Para atribuir o alerta, defina **Coordenador** para o usuário apropriado.
   Você pode revisar as outras propriedades do alerta para ajudar a determinar o usuário apropriado ao qual atribuir.

Formulário Alerta regulatório

Campos	Descrição
Título	Tipo de alerta de documento de origem conforme recebido do provedor.
Citação	Número da citação do documento de origem recebido do provedor de alerta.
URL do Provedor	URL do provedor para o alerta.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador associado ao alerta.
Provedor	Nome do provedor de alerta.
Coordenador	Usuário atribuído ao alerta.
Estado	Estado do alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Tipo	Tipo de alerta regulatório. Por exemplo, documento de origem.
Taxonomia	
Órgão regulador	Organização que exerce uma função regulatória, como uma agência governamental.
Setor	Diferentes segmentos de negócios para suas organizações, como bancos e seguros.
Tema	Tópicos amplos que você pode usar para classificar seu conteúdo regulatório. Os temas possíveis são Privacidade, Resiliência operacional e Arquivamentos regulatórios.
Jurisdição	Local onde um órgão regulador ou jurídico pode estender a autoridade jurídica.
Tipo de conteúdo	Diferentes categorias de conteúdo que um órgão regulador pode emitir, como materiais legislativos, regulamentos e regras.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório específico é realmente publicado pelo órgão regulatório.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório específico será aplicável.
Data de vencimento	Data em que o evento regulatório específico expirará.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Atividades	Log das atividades relacionadas ao alerta.

Tradução automática

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O alerta do documento de origem é atribuído ao usuário selecionado e está listado em **Todos os Alertas atribuídos** na aplicação.

Tarefas de mudança regulatórias

Quando um gerente ou usuário marca um alerta não atribuído como aplicável, uma tarefa de mudança regulatória é criada. Uma tarefa de mudança regulatória é usada pelas partes interessadas para analisar e identificar as mudanças que devem ser realizadas nos alertas. As partes interessadas podem criar tarefas de ação.

Uma tarefa de mudança regulatória serve como primária para todas as tarefas de ação que foram criadas para concluir as mudanças identificadas. Por exemplo, uma tarefa de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ação pode envolver fazer atualizações nas políticas, controles e declarações de risco na biblioteca regulatória.

Um gerente com a função sn_grc_reg_change.manager atribui uma tarefa de mudança regulatória a um usuário identificado com a função sn_grc_reg_change.user no sistema. A tarefa de mudança regulatória exibe os detalhes da tarefa, como o grupo de atribuição, o aprovador, o designado e outras informações relevantes.

Depois que uma tarefa de mudança regulatória é concluída, o alerta regulatório associado pode ser encerrado.

Usuários e ações associadas para as tarefas de mudança regulatória

Gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager e os usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir e executar determinadas tarefas no módulo Tarefas de mudança regulatória.

Exibições e ações disponíveis para gerentes

Gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir as seguintes tarefas no módulo Tarefas de mudança regulatória:

- Todas as tarefas atribuídas
- Tarefas não atribuídas
- Novas tarefas
- Responder a tarefas
- Tarefas com aprovação pendente
- Tarefas de implementação
- Tarefas encerradas
- Minhas aprovações

Os gerentes podem executar as seguintes ações em uma tarefa de mudança regulatória:

- Atribua a tarefa de mudança regulatória a um usuário com a função sn_grc_reg_change.user.
- Adicione instruções para o designado na tarefa.
- Adicionado à lista de observação.
- Adicionar anotações de trabalho.
- Adicione uma data de vencimento futura para concluir o trabalho na tarefa de mudança regulatória.
- Adicione um aprovador, normalmente outro gerente, para aprovar a tarefa de mudança regulatória.
- Atualize as anotações de trabalho.

Exibições e ações disponíveis para outros usuários

Usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir as seguintes tarefas no módulo Tarefas de mudança regulatória:

- Novas tarefas
- Responder a tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tarefas com aprovação pendente
- Tarefas de implementação
- Tarefas encerradas

Se a tarefa de mudança regulatória for atribuída ao usuário, ele poderá fazer login e executar as seguintes ações na tarefa de mudança regulatória:

- Exiba a tarefa de mudança regulatória em Novas tarefas.
- Atualize as anotações de trabalho.
- Clique em **Responder** Para mover a tarefa para o estado Responder.
- Verifique se uma tarefa de ação deve ser criada para a tarefa de mudança regulatória.
- Avalie se o alerta de entrada tem impacto na biblioteca GRC do sistema atual.
- Exiba os detalhes da avaliação de impacto realizada pelos responsáveis pela entidade.
- Crie tarefas de ação necessárias relacionadas às áreas de conformidade e risco na biblioteca de GRC e atribua-as a um grupo apropriado.

Gerencie as tarefas de mudança regulatória

Gerencie as tarefas de ação regulatória no módulo Tarefas de mudança regulatória para que você possa usar essas tarefas para identificar e cumprir as mudanças regulatórias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tarefas de mudança regulatória são criadas automaticamente sempre que um alerta de evento regulatório é marcado como aplicável após a avaliação de aplicabilidade. Os membros da equipe de Conformidade regulatória criam um plano de ação para identificar as mudanças que precisam ser implementadas para que sua organização esteja em conformidade com a mudança regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Tarefas de mudança regulatória**.
2. Selecione uma tarefa de mudança regulatória.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição da tarefa. O grupo é selecionado na tabela Hierarquia de grupo.
Atribuição a	Nome do usuário atribuído à tarefa.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo que aprova a tarefa.
Aprovador	Aprovador da tarefa de mudança regulatória. Quando o tipo de aprovador é Grupo, a solicitação é enviada aos membros do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prazo	Data de vencimento da tarefa de mudança regulatória.
Aprovado em	Data em que a tarefa de mudança regulatória é aprovada.
Alerta regulatório	Nome do alerta regulatório.
Instruções	Instruções para a tarefa.
Participantes da lista de observação	Lista de observação para adicionar usuários interessados.
Lista de anotações de trabalho	Usuários interessados nas anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Log das anotações de trabalho.
Atividades	Log das atividades.
Lista relacionada	
Tarefas de ação	Tarefas de ação regulatória. Selecione **Novo** criar uma tarefa de ação regulatória em resposta à tarefa de mudança regulatória. **Nota:** Se houver tarefas de ação regulatória em andamento quando a tarefa regulatória primária for fechada manualmente, todas as tarefas de ação regulatória associadas serão movidas para o estado Cancelado com a seguinte mensagem de aviso: As tarefas de ação para esta tarefa de mudança regulatória/tarefa de importação de documento estão em andamento. Clique em OK para cancelá-los. Deseja prosseguir? Se não houver tarefas de ação regulatória associadas ou se as tarefas de ação regulatória estiverem encerradas, a seguinte mensagem será exibida: Tem certeza de que deseja fechar esta tarefa? Clique em OK para fechar a tarefa.
Problemas	Problemas observados durante o fluxo de trabalho de mudança regulatória ou o fluxo de trabalho do documento de origem.
Aprovadores	Registros de aprovação criados quando uma aprovação é solicitada.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Se você quiser adicionar novas tarefas de ação relacionadas à tarefa de mudança regulatória, clique em **Novo** Na lista relacionada Tarefas de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para solicitar uma aprovação na tarefa de mudança regulatória, faça login como aprovador e clique em **Aprovação da solicitação** para solicitar uma aprovação.
   O estado da tarefa de mudança regulatória é atualizado para **Aguardando aprovação** estado. Na lista relacionada Aprovadores da tarefa de mudança regulatória, o estado da aprovação é atualizado para **Solicitado** . O gerente com a função sn_grc_reg_change.manager, o usuário com a função sn_grc_reg_change.user ou o usuário administrador com a função sn_grc_reg_change.admin podem exibir a solicitação em **Minhas aprovações** das tarefas de mudança regulatória.
7. Selecione **Aprovar** para aprovar a solicitação.

Resultado

A solicitação foi aprovada. A tarefa de mudança regulatória é movida para o estado Implementação. Quando a tarefa de ação associada à tarefa de mudança regulatória é concluída, a tarefa de mudança regulatória é encerrada.

Tarefas de importação do documento de origem

. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação processa os alertas de origem externa. As tarefas de importação de documento de origem são criadas automaticamente sempre que um registro de alerta de documento de origem é marcado como aplicável. O documento de origem pode se referir aos materiais legislativos e regulatórios.

Quando uma origem tipo de documento de o alerta regulatório é recebido, ele fornece o título da citação e o número da citação. A citação maio Já estar disponível na biblioteca GRC ou pode ser uma citação recém-criada. Cada registro de alerta contém metadados sobre o documento de origem que ajudam as principais partes interessadas a importar o registro para a biblioteca regulatória. Os metadados incluem o nome da citação e outras informações.

Os alertas do documento de origem são usados para criar tarefas de importação do documento de origem. Uma tarefa de importação de documento de origem é usada para ingerir um documento de origem específico que é recebido do provedor na biblioteca regulatória. Esta tarefa é realizada pelos membros da equipe de conformidade. Eles importam um documento de origem para a biblioteca regulatória em ServiceNow como um objeto de citação.

Uma tarefa de importação de documento de origem é criada a partir de um registro de alerta regulatório. A tarefa passa pelo fluxo de trabalho de importação do documento de origem ou pelo ciclo de vida.

1. Todos os registros de alerta não atribuídos que são do tipo de documento de origem são avaliados quanto à aplicabilidade.
2. Se um registro de alerta de documento de origem estiver marcado como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem será criada automaticamente.

O ciclo de vida da importação do documento de origem começa a partir do registro de alerta regulatório. Quando o gerente com a função sn_grc_reg_change.manager marca um alerta de documento de origem não atribuído como aplicável, uma tarefa de importação de documento de origem é criada.

Os usuários podem exibir a tarefa de importação de documento no estado Pronto para importação, avaliar a citação associada ao alerta e decidir o curso de ação futuro para a tarefa de importação de documento.

Ações associadas e estados para as tarefas de importação do documento de origem

Os gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager e os usuários com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin podem exibir e executar determinadas ações nas tarefas de importação do documento de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições e ações disponíveis para gerentes

Gerentes com a função sn_grc_reg_change.manager podem exibir e classificar os seguintes tipos de tarefas de importação de documento de origem:

- Todas as tarefas
- Tarefas não atribuídas
- Todas as tarefas atribuídas
- Tarefas prontas para importar
- Tarefas em andamento
- Tarefas de implementação
- Tarefas com aprovação pendente
- Tarefas encerradas
- Minhas Aprovações

Os gerentes podem exibir a tarefa de importação de documento no módulo Minhas aprovações.

Os gerentes podem executar as seguintes ações no alerta do documento de origem:

- Atribua o alerta a um usuário.
- Atualize o alerta com detalhes adicionais.
- Reatribua o alerta a outro usuário.
- Adie o alerta para uma data posterior adicionando um motivo e os comentários.
- Marque o alerta como Aplicável ou Não Aplicável após executar uma avaliação inicial. Esta ação muda o estado do alerta para Em andamento.

Exibições e ações disponíveis para outros usuários

Usuários com a função sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin podem exibir a tarefa de importação de documento nas tarefas de implementação.

Os usuários podem exibir o novo alerta de documento de origem no módulo Novos alertas.

Nota: Para o tipo de documento de origem de alertas, uma avaliação de impacto não é necessária.

Os usuários podem executar as seguintes ações em um novo alerta:

- Atualize os detalhes do alerta.
- Marque o alerta como aplicável.
- Marque o alerta como não aplicável.

Estados da tarefa de importação do documento de origem

Os estados da tarefa de importação do documento de origem são os seguintes:

- Pronto para importar
- Em andamento
- Aguardando aprovação
- Implementação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adiado
- Encerrado

Se o alerta estiver marcado como aplicável e se a tarefa de documento de origem criada como parte do processo for movida para o estado Encerrado, o registro de alerta regulatório será movido automaticamente para o estado Encerrado.

Gerencie as tarefas de importação do documento de origem

Gerencie as tarefas do documento de origem, os alertas do documento de origem associados e outros detalhes relevantes no módulo Tarefas de mudança regulatória. Use essas tarefas para identificar e cumprir as mudanças do documento de origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de importação de documento de origem é usada para ingerir um documento de origem específico que é recebido do provedor na biblioteca regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Tarefas de importação do documento de origem**.
2. Selecione uma tarefa de importação de documento de origem.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa de importação de documento de origem

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado na tabela Hierarquia de grupo.
Atribuição a	Nome da pessoa atribuída à tarefa.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da tarefa. Estas são as opções: ○ **Usuário** ○ **Grupo**
Aprovador	Aprovador da tarefa de importação do documento de origem. . **Tipo de aprovador** o campo está definido como **Grupo** , a solicitação é enviada para os membros do grupo.
Prazo	Data de vencimento da tarefa de importação do documento de origem.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem é aprovada.
Alerta regulatório	Nome do alerta regulatório.
Instruções	Instruções para a tarefa.
Importar tarefa	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ação	Ação para a tarefa de importação. ○ Atualizar- Para atualizar uma citação existente. ○ Inserir- Para inserir uma nova citação.
Citação de destino	PESQUISE e procure uma citação para atualizar. Selecione Novo para inserir uma citação.
Registro de atividades	
Participantes da lista de observação	Usuários que você adicionou como observadores.
Lista de anotações de trabalho	Lista de anotações de trabalho feitas pelos usuários.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho ou comentários fornecidos.
Lista relacionada	
Documentos de origem semelhantes	Registros de documentos de origem semelhantes.
Tarefas de ação	Tarefas de ação relacionadas às tarefas do documento de importação. Selecione **Novo** para adicionar novas tarefas de ação.
Problemas	Problemas observados durante o fluxo de trabalho de mudança regulatória ou o fluxo de trabalho do documento de origem.
Aprovadores	Aprovadores da tarefa de importação de documento. Esta lista exibe os registros de aprovação que são criados quando uma aprovação é solicitada.

4. Para aplicar suas mudanças, siga um destes procedimentos:
   - Para atualizar a tarefa de importação de documento de origem selecionada, clique em **Atualização** .
   - Para salvar as mudanças, clique em **Trabalho em andamento** .
5. Para solicitar uma aprovação para a tarefa de importação do documento de origem, clique em **Aprovação da solicitação** .

Resultado
Uma nova citação é inserida ou uma citação existente é atualizada.

Painel do Gestão de mudanças regulatórias

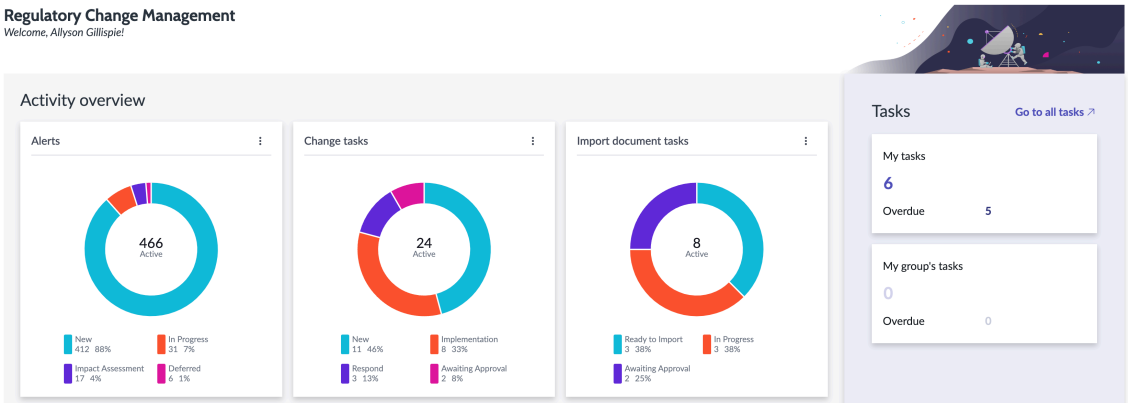
. Gestão de mudanças regulatórias o painel fornece a exibição atual do cenário regulatório.

Nota: O Painel de visão geral na IU clássica não está mais disponível no Zurich versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Gestão de mudanças regulatórias



Visão geral das mudanças regulatórias

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel

Usuário	Uso do painel
sn_grc_reg_change.manager	O gerente de RCM pode exibir os novos Alertas regulatórios e entender o estado dos alertas e as diferentes tarefas regulatórias. Ele também fornece uma exibição de calendário das tarefas regulatórias com suas datas de vencimento.

A página Visão geral fornece um resumo dos eventos e tarefas regulamentares, como os seguintes:

- Novos Alertas regulatórios
- Novas tarefas de mudança regulatória
- Tarefas de mudança regulatória atrasadas
- Tarefas de ação crítica
- Alerta regulatório por estado: Exibe os alertas agrupados por estado, número e porcentagem
- Tarefas de mudança regulatória por estado: Exibe as tarefas agrupadas por estado, número e porcentagem
- Importar tarefas de documento por estado: Exibe as tarefas agrupadas por estado, número e porcentagem
- Tarefas de ação: Agrupa e empilha as tarefas de ação pelos campos Estado e Prioridade
- Tarefas de mudança regulatória por prazo: Exibe um relatório das tarefas de mudança regulatória

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciamento de tarefas regulatórias em Espaço de conformidade

Você pode executar várias tarefas regulatórias no Gestão de mudanças regulatórias aplicação em Espaço de conformidade e recebem informações granulares sobre as tarefas e alertas usando os widgets de visualização de dados.

. Gestão de mudanças regulatórias fluxo de trabalho e Gestão de mudanças regulatórias o fluxo do processo fornece informações sobre as tarefas regulatórias que são executadas pelo Gestão de mudanças regulatórias usuários da aplicação para cumprir as mudanças regulatórias. Consulte Fluxo de trabalho da Gestão de mudanças regulatórias e. Fluxo de processo regulatório e tarefas para obter mais informações.

Você pode executar o seguinte GRC: Gestão de mudanças regulatórias tarefas de configuração em Espaço de conformidade:

- Atribua o alerta de evento regulatório a um Coordenador. Para obter mais informações, consulte Atribua um alerta de evento regulatório a um coordenador.
- Avalie o impacto do alerta de evento regulatório, conclua a avaliação e gerencie as tarefas de mudança regulatória associadas ao alerta. Para obter mais informações, consulte Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório e Gerencie as tarefas de mudança regulatória.
- Atribua o alerta do documento de origem a um Coordenador. Para obter mais informações, consulte Atribua um alerta de documento de origem a um coordenador.
- Gerencie as tarefas de importação do documento de origem associadas ao alerta do documento de origem. Para obter mais informações, consulte Gerencie uma tarefa de importação de documento de origem.
- Gerencie as tarefas de ação associadas aos alertas de eventos regulatórios e aos alertas do documento de origem. Para obter mais informações, consulte Crie uma nova tarefa de ação para o alerta e Conclua a tarefa de ação associada ao alerta.
- Crie um problema relacionado a uma tarefa regulatória. Para obter mais informações, consulte Crie ou adicione um problema relacionado a uma tarefa regulatória.
- Mapeie a taxonomia. Para obter mais informações, consulte Gerencie a taxonomia.

Alertas regulatórios

A exibição de lista no Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade exibe todos os alertas regulatórios recebidos em **Alertas regulatórios** opção no menu. . **Alertas não atribuídos** a lista exibe todos os alertas regulatórios novos e não atribuídos. A coluna Tipo em **Alertas não atribuídos** a lista exibe o tipo de alerta regulatório.

Os alertas regulatórios são de dois tipos:

Alerta de evento regulatório

Um alerta de evento regulatório é uma notificação do sistema que informa as partes interessadas sobre mudanças nas leis ou regulamentações que afetam as operações da organização. Esses alertas são um componente crítico da estrutura de conformidade regulatória de uma empresa, projetados para garantir conscientização e resposta oportunas às crescentes obrigações jurídicas e regulatórias.

Os alertas de eventos regulatórios fornecem visibilidade antecipada dos desenvolvimentos que podem exigir atualizações de políticas, procedimentos, controles ou estratégias de gestão de risco internos. Eles ajudam as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

organizações a manter a conformidade, mitigar possíveis riscos regulatórios e alinhar práticas internas com os requisitos legais atuais.

Os alertas de eventos regulatórios fornecem notificações em tempo real ou quase em tempo real para oferecer suporte à gestão proativa de conformidade. Esses alertas ajudam usuários designados, como diretores de conformidade, equipes jurídicas e líderes de negócios, a tomar medidas oportunas. Você pode avaliar o impacto da mudança regulatória e determinar as próximas etapas apropriadas para a organização.

Alerta do documento de origem

Um documento de origem se refere a uma publicação oficial ou registro autorizado que fornece informações essenciais relacionadas a leis, regulamentos ou diretrizes regulatórias. Em Gestão de mudanças regulatórias, os documentos de origem servem como os materiais de referência originais e confiáveis que informam a compreensão de uma organização sobre as obrigações jurídicas e regulatórias.

Esses documentos são emitidos por órgãos ou autoridades regulatórias e podem incluir estatutos, notas de orientação, declarações de políticas, documentos de consulta, atualizações regulatórias, e avisos de imposição.

Em Gestão de mudanças regulatórias Os documentos de origem curados pela Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) são integrados para garantir que os usuários tenham acesso a conteúdo regulatório confiável, atualizado e específico da jurisdição.

Vinculando alertas regulatórios e atividades de conformidade aos documentos de origem relevantes, as organizações podem garantir a rastreabilidade, fortalecer a prontidão da auditoria e manter o alinhamento com as expectativas regulatórias mais recentes.

Selecione o título de um alerta regulatório ou de documento de origem na exibição de lista para abrir uma nova página exibindo os detalhes do alerta.

Página de alertas de evento regulatório

. página de alertas de evento regulatório exibe as seguintes guias e listas relacionadas por padrão:

- Guia "Visão geral"
- Guia de detalhes
- Áreas afetadas
- Avaliações de riscos
- Avaliações regulatórias
- Tarefas regulatórias

Página de alertas do documento de origem

. página de alertas do documento de origem exibe as seguintes guias por padrão:

- Guia "Visão geral"
- Guia de detalhes
- Tarefas regulatórias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral de um alerta regulatório

A página de visão geral exibe o seguinte:

- Opção para gerar recomendações para áreas afetadas

  Você pode gerar recomendações na página Visão geral ou na guia Recomendações. Para obter mais informações, consulte Gere recomendações para citações impactadas por alertas regulatórios, objetivos de controle e controles.

- Opção para resumir o alerta regulatório

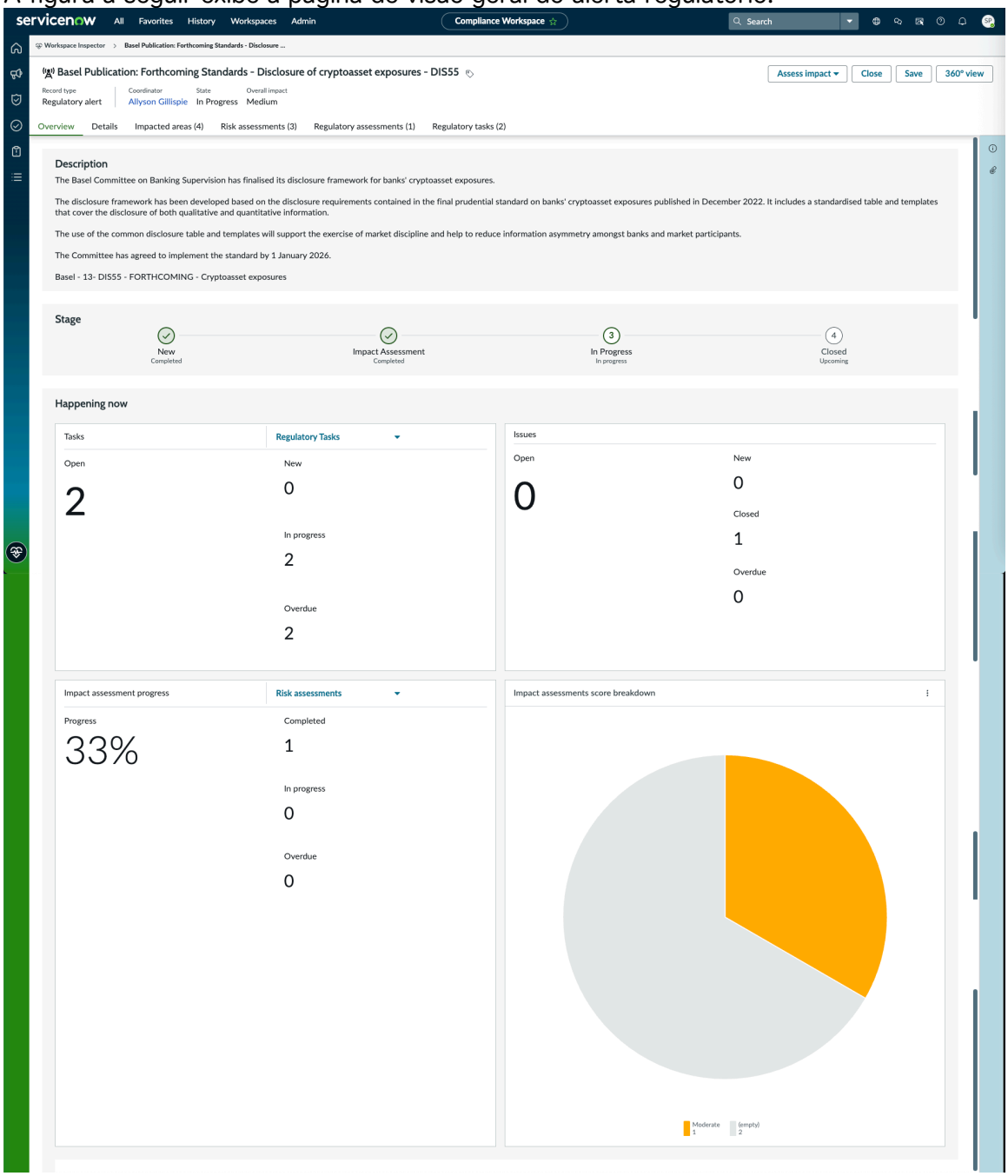
  A opção de resumo está disponível para alertas regulatórios no **Novo** estado. Para obter mais informações, consulte Gere um resumo de um alerta regulatório.

- Descrição do alerta regulatório
- Componente visual que orienta por uma sequência de fases de um alerta de evento regulatório
- Tarefas de ação abertas, novas, em andamento e atrasadas
- Problemas em aberto, novo, em andamento, encerrado e atrasado
- Percentual de andamento da avaliação de impacto
- Uma lista suspensa para filtrar avaliações regulatórias concluídas, abertas e atrasadas e avaliações de risco
- Detalhamento de pontuação das avaliações de impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A figura a seguir exibe a página de visão geral do alerta regulatório.



Diferenças entre alerta de evento regulatório e alerta de documento de origem

Um alerta de evento regulatório informa sobre uma mudança regulatória, enquanto um alerta de documento de origem sinaliza a liberação ou atualização do documento oficial relacionado.

A tabela a seguir descreve as principais diferenças entre um alerta de evento regulatório e um alerta de documento de origem, destacando sua finalidade, conteúdo e uso no processo de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alerta de evento regulatório versus alerta de documento de origem

Aspecto	Alerta de evento regulatório	Alerta do documento de origem
Definição	Uma notificação sobre mudanças ou desenvolvimentos em leis, regulamentos ou políticas.	Uma notificação sobre a publicação ou atualização de um documento de fonte regulatória oficial.
Finalidade	Informar as partes interessadas sobre requisitos regulatórios novos ou alterados que podem afetar a conformidade.	Fornecer acesso a documentos autorizados que oferecem suporte ou detalham mudanças regulatórias.
Origem do conteúdo	Atualizações selecionadas com base na análise de desenvolvimentos regulatórios (por exemplo, por TRRI).	Derivado diretamente de documentos oficiais publicados por reguladores ou órgãos autorizados.
Natureza da informação	Informações resumidas e contextuais sobre um evento regulatório.	Conteúdo original e inalterado de fontes oficiais, como leis, orientações ou avisos.
Caso de uso	Ajuda a avaliar o impacto e determinar as ações de conformidade ou as próximas etapas.	Serve como referência para interpretação jurídica, atualizações de política e rastreabilidade de auditoria.
Exemplo	Alerta sobre uma mudança nos regulamentos de privacidade de dados na UE.	Link de alerta para o documento oficial de alteração da regulamentação da UE publicado pela autoridade.

Vincular tarefas de mudança

Vincular tarefas de mudança diretamente da guia Áreas afetadas de um alerta regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.user

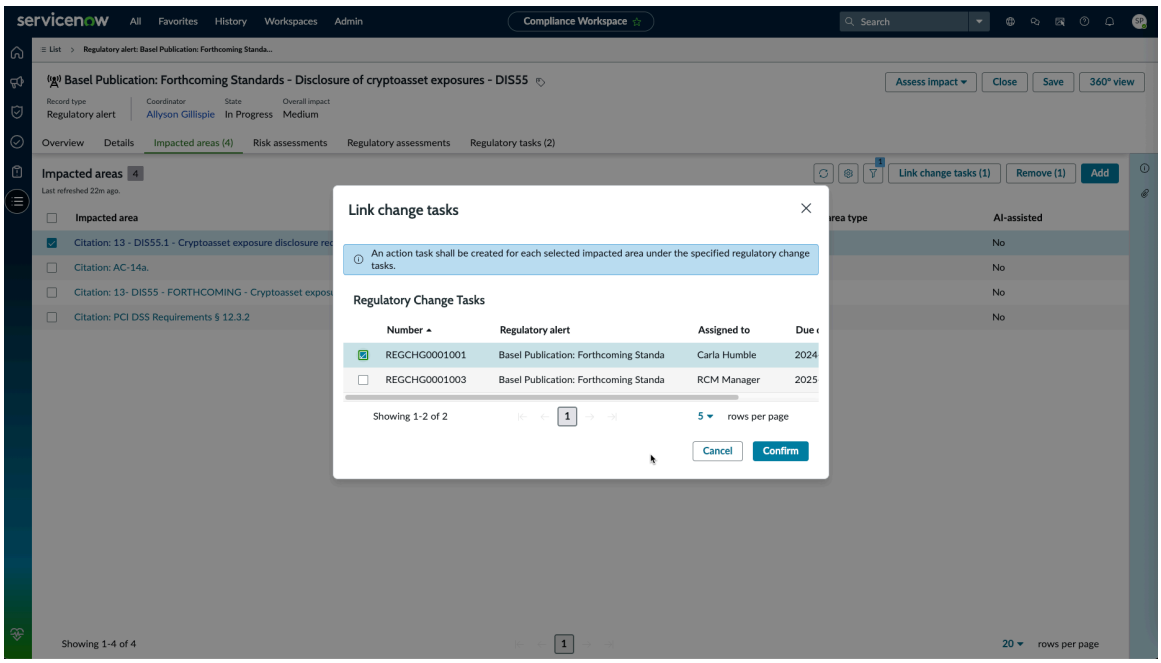
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Ir para **Lista** > **Alertas regulatórios** > **Todos os alertas designados**.
3. Selecione e abra o alerta regulatório necessário.
4. Navegue até **Áreas afetadas** em um alerta regulatório.
5. Selecione as áreas afetadas para as quais você deseja vincular tarefas de mudança.
6. Selecione **Vincular tarefas de mudança** .
7. Selecione as tarefas de mudança regulatória que você deseja vincular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Confirmar** .



Resultado
Uma tarefa de ação é criada para cada área afetada selecionada e a tarefa de mudança regulatória específica. Por exemplo, se você selecionar três áreas afetadas e duas tarefas de mudança regulatória, seis tarefas de ação serão criadas.

Vincular tarefas de mudança permite a automação de tarefa escalonável, gerando tarefas de ação para cada área afetada e combinação de tarefa de mudança regulatória, confirmando a cobertura completa e reduzindo o esforço manual.

Tarefas de mudança regulatórias

Quando um alerta regulatório é marcado como aplicável pelo coordenador de alerta, gerente ou administrador, o sistema inicia a criação de uma tarefa de mudança regulatória. Esta tarefa serve como um ponto central para que as partes interessadas determinem as modificações necessárias nas práticas de conformidade organizacional.

A tarefa de mudança regulatória fornece um processo estruturado para avaliar atualizações regulatórias e iniciar ações corretivas. As partes interessadas usam esta tarefa para identificar quais mudanças são necessárias, o que leva à criação de uma ou mais Tarefas de Ação. Essas tarefas de ação representam as atividades específicas necessárias para implementar as mudanças, como atualizar políticas, controles ou declarações de risco relevantes na biblioteca regulatória.

Cada tarefa de mudança regulatória contém relacionado tarefas de ação . As tarefas de ação são criadas para atender aos requisitos identificados. Esse relacionamento hierárquico garante rastreabilidade e responsabilidade durante todo o processo de implementação da mudança.

. `sn_grc_reg_change.manager` , você pode atribuir tarefas de mudança regulatória a usuários com `sn_grc_reg_change.user` função. A tarefa inclui informações importantes, como o grupo atribuído, o designado, o aprovador e outros detalhes essenciais da tarefa.

Você pode criar várias tarefas de mudança regulatória para um único alerta regulatório. Cada tarefa pode representar uma área distinta de impacto regulatório ou uma categoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

específica de ação necessária. Essa abordagem permite que as organizações dividam atualizações regulatórias complexas em fluxos de trabalho gerenciáveis.

Organizar o trabalho em tarefas de mudança regulatória separadas permite que as equipes atribuam responsabilidades com mais precisão com base na experiência específica no assunto. Esta estrutura permite o monitoramento claro do andamento em cada componente de tarefa individual. Tarefas de mudança regulatória separadas ajudam a identificar e gerenciar dependências entre atividades relacionadas de forma mais eficaz.

Uma distribuição de tarefa estruturada melhora a colaboração entre as equipes e garante a responsabilidade durante todo o processo. Essa abordagem também oferece suporte à conclusão oportuna de todas as ações de conformidade necessárias. Vincular várias tarefas de mudança regulatória a um único alerta regulatório melhora a rastreabilidade em todas as atividades relacionadas. Essa vinculação permite que as partes interessadas exibam como vários aspectos do alerta regulatório estão sendo abordados.

Uma tarefa regulatória é encerrada automaticamente na aprovação, indicando que todas as etapas necessárias foram concluídas com sucesso. Como alternativa, você pode fechar manualmente uma tarefa regulatória enquanto ela estiver no estado de implementação quando todas as tarefas de ação associadas tiverem sido concluídas e encerradas.

Depois de concluir todas as tarefas de mudança regulatória e suas tarefas de ação associadas, você pode fechar o alerta regulatório relacionado. O fechamento do alerta confirma que todas as obrigações de conformidade necessárias foram atendidas com sucesso.

Tipos de tarefas regulatórias

Os seguintes tipos de tarefas regulatórias estão disponíveis em Gestão de mudanças regulatórias:

- Mudança nos negócios- Por exemplo, implementar um novo processo para cumprir os regulamentos atualizados contra lavagem de dinheiro.
- Emenda de citação- Por exemplo, atualização de referências jurídicas na documentação interna devido a mudanças nas leis de proteção de dados, como GDPR.
- Atualização de controle- Por exemplo, modificar os procedimentos de controle de acesso para atender aos novos requisitos de conformidade de segurança cibernética.
- Revisão da política- Por exemplo, atualizar a política de privacidade da organização para refletir as mudanças nos requisitos de consentimento sob a nova orientação regulatória.
- Relatórios regulatórios- Por exemplo, preparar e enviar divulgações financeiras revisadas a uma autoridade reguladora em resposta a novos padrões de emissão de relatórios.
- Revisão do treinamento- Por exemplo, atualizar os módulos de treinamento do funcionário para incluir mudanças recentes nas leis de assédio no local de trabalho.
- Por exemplo, estabelecer uma nova estrutura de governança para gerenciar transferências de dados entre fronteiras em resposta às expectativas regulatórias emergentes.
- Nenhum- Tarefas que não se enquadram em nenhuma categoria predefinida específica, como pesquisa preliminar ou tarefas de configuração administrativa.

Novo fluxo de trabalho de uma tarefa regulatória

Atualize as seguintes aplicações para obter o novo fluxo de trabalho:

- GRC: Elementos comuns de espaço(`sn_grc_workspace`)
- GRC: Gestão de mudanças regulatórias(`sn_grc_reg_change`)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Começando com Zurich uma tarefa regulatória progride pelos seguintes estados:

- Novo- A tarefa de ação foi criada, mas ainda não foi revisada ou tratada. Este é o espaço reservado inicial para a tarefa. Normalmente, um analista de conformidade ou um coordenador regulatório é responsável por revisar e validar a tarefa.
- Trabalho em andamento- A tarefa está em avaliação ativa. O responsável pela tarefa está analisando requisitos regulatórios e identificando áreas afetadas, processos de negócios ou mudanças necessárias. O designado para a tarefa executa a análise, coordena com as partes interessadas e prepara a tarefa para implementação.
- Implementação- As mudanças necessárias identificadas (por exemplo, atualizações de política, modificações de controle ou revisões de treinamento) estão sendo implementadas. Tarefas de ação podem ser criadas e atribuídas a áreas afetadas específicas. Normalmente, o responsável pelo processo de negócios executa as mudanças necessárias.
- Aguardando aprovação (opcional)- A implementação está concluída e pendente de revisão ou aprovação formal pelas partes interessadas designadas. Esta fase pode ser ignorada se a aprovação não for necessária. Um aprovador como o gerente de conformidade valida se a tarefa foi concluída corretamente e atende aos requisitos regulatórios.
- Encerrado- A tarefa foi revisada (se aplicável) e todas as ações necessárias foram concluídas. A tarefa é formalmente encerrada. Um analista de conformidade confirma que os critérios de fechamento foram atendidos e atualiza o status da tarefa.

No estado Implementação, solicitar aprovação é opcional. Se todas as tarefas de ação associadas forem concluídas, a tarefa regulatória poderá ser encerrada diretamente do estado de implementação sem exigir aprovação adicional.

Nota: Após o upgrade:

- A primeira aprovação de uma tarefa regulatória no estado Aguardando aprovação move a tarefa para o estado Implementação.
- A primeira rejeição de uma tarefa regulatória no estado Aguardando aprovação move a tarefa para um estado Trabalho em andamento.

Criar tarefas de ação

Começando com Zurich versão, você pode criar tarefas de ação para uma tarefa regulatória quando a tarefa estiver em qualquer um dos seguintes estados:

- Novo- A tarefa de ação regulatória foi recém-criada e está pendente de revisão ou planejamento inicial. Você pode criar tarefas de ação nesta fase, por exemplo, predefinir tarefas para áreas afetadas previstas.
- Em andamento- A tarefa de ação está sendo trabalhada ativamente e inclui análise, definição de áreas afetadas e atribuição de responsabilidades. Tarefas de ação podem ser criadas e vinculadas durante esta fase conforme descobertas e ações necessárias são identificadas.
- Encerrado- A tarefa regulatória foi concluída e formalmente encerrada. No entanto, tarefas de ação retrospectiva ainda podem ser adicionadas, como atualizações de documentação ou auditorias de acompanhamento. Você ainda pode criar tarefas de ação nesta fase, útil para rastrear ações atrasadas ou de acompanhamento.

Você pode dividir uma tarefa regulatória em componentes menores e gerenciáveis para que possa rastrear e executar com mais eficiência as atividades necessárias. Agora, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

planejar, atribuir e monitorar tarefas de maneira estruturada que ofereça suporte aos seus objetivos de conformidade e requisitos regulatórios.

Por exemplo, uma nova lei de privacidade de dados requer atualizações em vários departamentos. Você divide a tarefa regulatória em componentes menores, como atualizar a política de privacidade, revisar o treinamento do funcionário e implementar novos controles de acesso a dados. Este detalhamento de tarefas permite que cada equipe rastreie e conclua suas tarefas atribuídas com eficiência.

Vincular tarefas de ação

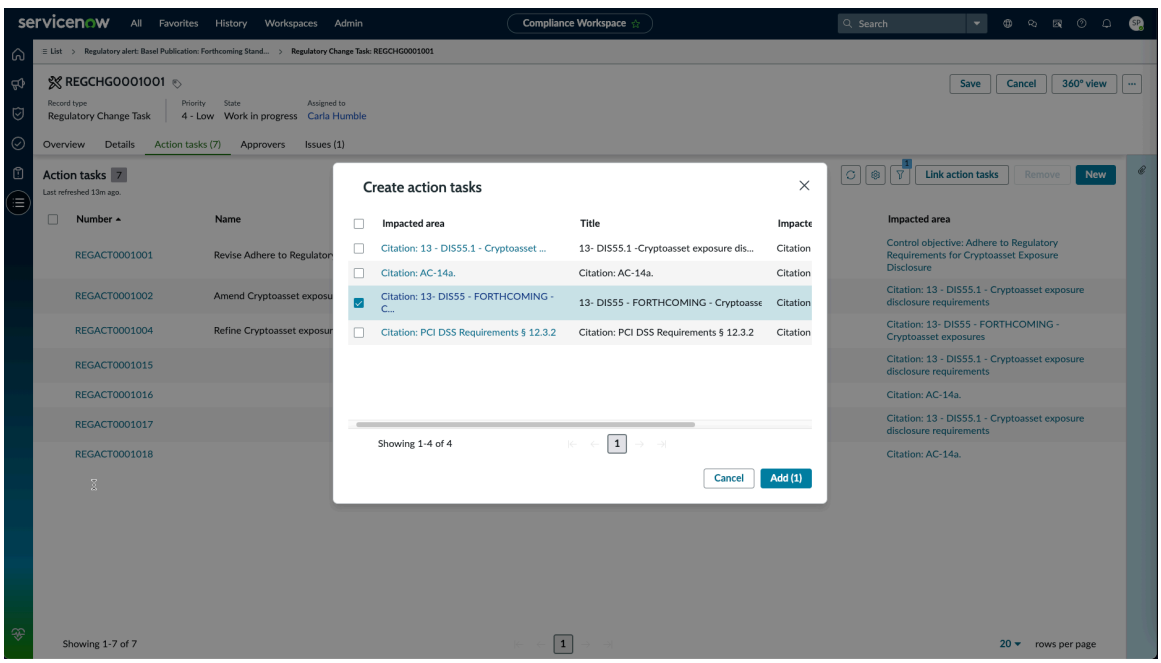
Vincular tarefas de ação para áreas afetadas existentes de dentro de uma tarefa de mudança regulatória ou diretamente por meio do alerta regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Ir para **Lista** > **Alertas regulatórios** > **Todos os alertas designados**.
3. Selecione e abra o alerta regulatório necessário.
4. Em **Tarefas regulatórias** selecione e abra a tarefa de mudança regulatória necessária.
5. Navegue até **Tarefas de ação** em uma tarefa de mudança regulatória.
6. Selecione **Vincular tarefas de ação** .
7. Selecione as áreas afetadas para as quais você deseja criar tarefas de ação.
8. Selecione **Adicionar**.



Resultado

Uma tarefa de ação é criada para cada uma das áreas afetadas selecionadas na tarefa regulatória específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vincular tarefas de ação automatiza a atribuição de tarefas para cada área afetada, garantindo a responsabilidade e a execução simplificada dos requisitos regulatórios em toda a organização.

O que Fazer Depois
Depois que as tarefas de ação são criadas, as tarefas aparecem na lista para os proprietários. O responsável trabalha nas tarefas de ação e as fecha.

Exibição de alertas de evento regulatório

Quando você clica em um alerta de evento regulatório na exibição de lista no Espaço de conformidade ele exibe os detalhes do alerta em uma nova página. Os detalhes incluem o título do alerta, o provedor do alerta, seu estado e outras informações importantes na guia Visão geral e na guia Detalhes.

A página de alertas de evento regulatório também exibe as seguintes guias e listas relacionadas associadas ao alerta:

- Guia "Visão geral"
- Guia de detalhes
- Lista de documentos relacionados
- Lista de Avaliações de impacto

A seção a seguir fornece mais informações sobre as guias e as listas relacionadas associadas ao alerta.

Guia "Visão geral"

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada do alerta de evento regulatório.
Componente visual que orienta por uma sequência de fases de um alerta de evento regulatório	Componente visual do alerta de evento regulatório que exibe as seguintes fases: • Novo: Quando um alerta de evento regulatório é marcado como aplicável, o estado do alerta é atualizado automaticamente para **Em andamento** No componente Passador e uma tarefa de mudança regulatória é criada automaticamente. • Avaliação de impacto: Quando uma avaliação de impacto é iniciada no alerta de evento regulatório, a fase no componente de passo é atualizada automaticamente para **Avaliação de impacto** . • Em andamento: Quando o estado do alerta de evento regulatório é atualizado para **Em andamento** , a fase realçada no componente de passo é exibida como **Em andamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia "Visão geral"

Campo	Descrição
	• Encerrado: Quando o alerta de evento regulatório está em **Encerrado** a fase realçada no componente de passo é exibida como **Encerrado** .

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Alerta regulatório	Detalhes do alerta, como título do alerta, citação associada ao alerta, URL do provedor, URL do órgão regulador, nome do provedor, tipo do alerta e coordenador do alerta.
Datas	Detalhes das datas importantes associadas ao alerta, como data de publicação de origem, data de comentários, data de efetivação, data de conformidade e data de vencimento.
Componha comentários adicionais	Caixa de texto para inserir comentários adicionais relacionados à atividade.

Lista de documentos relacionados

Campo	Descrição
Documentos relacionados	Detalhes dos documentos relacionados associados ao alerta, como citação, referência de citação, título e tipo.

Lista relacionada Avaliações de impacto

Campo	Descrição
Avaliações de impacto	Detalhes sobre a avaliação de impacto do alerta, como entidade, avaliação de risco, avaliador, risco inerente e estado.

Painel lateral de taxonomia: O painel lateral de taxonomia exibe as seguintes classes de taxonomia para o alerta de evento regulatório:

- Órgãos reguladores
- Tipos de conteúdo
- Jurisdições
- Temas
- Setores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As classes de taxonomia serão exibidas somente se os registros tiverem valores associados a elas. Por exemplo, se o alerta regulatório não tiver valores para as jurisdições da classe de taxonomia, as jurisdições da categoria de taxonomia não serão exibidas no painel lateral de taxonomia.

Raio de impacto para alertas regulatórios do tipo evento regulatório

Adicionar áreas afetadas a um alerta regulatório do tipo evento regulatório ajuda a calcular o raio de impacto de um alerta regulatório. O raio de impacto normalmente se refere à extensão em que uma mudança regulatória afeta uma organização.

Áreas afetadas

Os eventos regulatórios que podem afetar a conformidade ou a postura de risco da sua organização devem ser avaliados. Calcular o raio do impacto é um método para avaliar o impacto do evento regulatório nos objetos GRC e para sugerir tarefas de ação com base na avaliação do impacto. . Gestão de mudanças regulatórias a aplicação oferece suporte ao processo de cálculo de raio de impacto para um alerta regulatório. Calcular o raio de impacto é um método de criar tarefas de ação automaticamente para os usuários.

Os alertas regulatórios são de dois tipos:

- Evento regulatório
- Documento de origem

Antes de Yokohama versão, o. Gestão de mudanças regulatórias os usuários tinham a opção de adicionar apenas um ou mais números de citações afetadas devido a qualquer mudança regulatória. Isso levou à dependência exclusiva de apenas citações e omitida a realização de outras operações de negócios, como políticas, objetivos de controle, controles, riscos, terceiros, e assim por diante, em consideração. Para resolver esse problema, uma nova tabela chamada Área impactada (sn_grc_reg_change_impacted_area) é criada e captura os seguintes itens, incluindo as citações capturadas anteriormente:

- Citação
- Objetivo do controle
- Política
- Documento de autoridade
- Controle
- Campanha de confirmação
- Categoria de política
- Exceção à política
- Declaração de risco
- Estrutura de risco
- Risco

Nota: As áreas afetadas podem ser adicionadas a alertas regulatórios do tipo evento regulatório. Para obter mais informações, consulte Adicione áreas afetadas manualmente a um alerta regulatório.

Cálculo do raio de impacto

Quando você adiciona áreas afetadas a alertas regulatórios do tipo evento regulatório, atribua-as a um usuário e o usuário marca o alerta como aplicável, as tarefas regulatórias são geradas automaticamente. As tarefas regulatórias são atribuídas a um usuário. Quando

Tradução automática

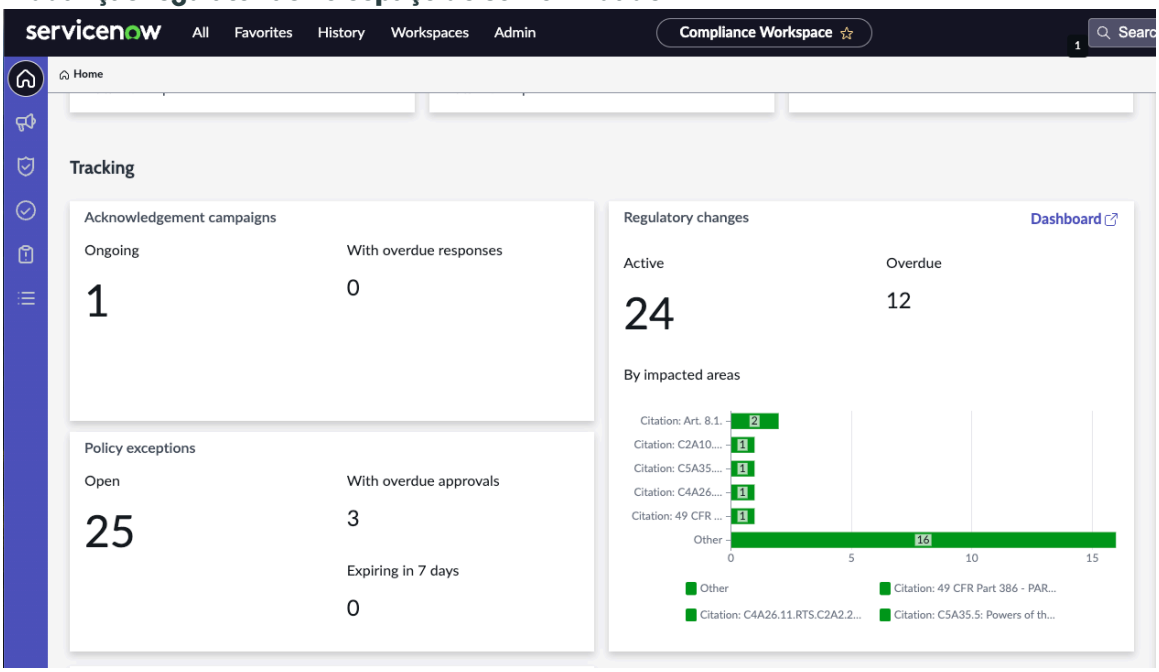
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o usuário atribuído das tarefas opta por responder às tarefas, tarefas de ação para cada área afetada são geradas. No entanto, você também pode adicionar manualmente mais tarefas de ação, além das que são criadas automaticamente com base nas áreas afetadas.

Representação de mudanças regulatórias no Espaço de conformidade

. Espaço de conformidadeé atualizado para exibir as mudanças regulatórias por áreas afetadas. A figura a seguir exibe a seção Mudanças regulatórias no widget Acompanhamento.

Mudanças regulatórias no espaço de conformidade



Exibição de alertas do documento de origem

Quando você clica em um alerta de documento de origem na exibição de lista no Espaço de conformidade ele exibe os detalhes do alerta em uma nova página. Os detalhes incluem o título do alerta, o provedor do alerta, seu estado e outras informações importantes na guia Visão geral e na guia Detalhes.

A página de alertas do documento de origem também exibe as seguintes guias:

- Guia "Visão geral"
- Guia de detalhes

Consulte mais informações nas guias .

Guia "Visão geral"

Campo	Descrição
Citação	Citação associada ao alerta do documento de origem.
Componente de passo	Componente de passo de fluxo de processo para o alerta de documento de origem que exibe as seguintes fases:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia "Visão geral"

Campo	Descrição
	• Novo: Quando o alerta de tipo de documento de origem está em **Novo** a fase realçada no componente de passo é exibida como **Novo** . • Em andamento: Quando o estado do alerta de tipo de documento de origem é atualizado para **Em andamento** , a fase realçada no componente de passo é exibida como **Em andamento** . • Encerrado: Quando o alerta de tipo de documento de origem está em **Encerrado** a fase realçada no componente de passo é exibida como **Encerrado** .

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Alerta regulatório	Detalhes do alerta, como título do alerta, citação associada ao alerta, URL do provedor, URL do órgão regulador, nome do provedor, tipo do alerta e coordenador do alerta.
Datas	Detalhes das datas importantes associadas ao alerta, como data de publicação de origem, data de comentários, data de efetivação, data de conformidade e data de vencimento.
Registro de atividades	Caixa de texto para inserir comentários adicionais relacionados ao alerta.
Componha comentários adicionais	Caixa de texto para inserir comentários adicionais relacionados à atividade.

Painel lateral de taxonomia: O painel lateral de taxonomia exibe os seguintes detalhes de taxonomia para os alertas de tipo de documento de origem:

- Órgãos reguladores
- Tipos de conteúdo
- Jurisdições
- Temas
- Setores

Nota: As classes de taxonomia serão exibidas somente se os registros tiverem valores. Por exemplo, se o alerta regulatório não tiver valores para as jurisdições da classe de taxonomia, as jurisdições da categoria de taxonomia não serão exibidas no painel lateral de taxonomia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responder a uma avaliação regulatória

Utilize o. Mecanismo de avaliação inteligente para responder a avaliações regulatórias do Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas que aparecem no **Tarefas** a página é exclusiva do usuário conectado e, portanto, pode ajudar o usuário a concluir todas as tarefas atribuídas a ele. Se você não for o respondente legítimo da avaliação, poderá reatribuir a avaliação ao respondente correto. Ao executar avaliações regulatórias na página Tarefas, você pode exibir o seguinte:

- Orientação para cada seção da avaliação na seção Detalhes
- O andamento da conclusão da avaliação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas** > **Aberto** > **Avaliações regulatórias**.
2. Selecione e abra a avaliação atribuída.
3. Responda ao questionário.
4. **Opcional:** Para reatribuir a avaliação a um avaliador diferente, faça o seguinte.
   a. Selecione Mais opções no canto superior direito.
   b. Selecione **Reassign**.
5. **Opcional:** Para cancelar a avaliação ao responder, selecione **Cancelar** .
6. Selecione **Enviar**.
7. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Enviar** .
8. Na caixa de diálogo Sucesso, selecione **OK** .

Resultado
O solicitante responsável por iniciar a avaliação pode monitorar a atividade de andamento acessando a lista relacionada à Avaliação regulatória de um alerta regulatório.

Responder a uma avaliação de risco de alerta regulatório

Responda a uma avaliação de risco clássica em um alerta regulatório para determinar quais entidades são afetadas e quais ações devem ser tomadas para mitigar os riscos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user, sn_risk_advanced.ara_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você receber uma avaliação, se você não for o respondente legítimo da avaliação, poderá reatribuir a avaliação ao respondente correto. Depois de concluir a avaliação, você também pode reavaliá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Tarefas de GRC** > **Minhas tarefas** > **Avaliações de riscos**.
2. Selecione e abra a avaliação atribuída.
3. Selecione **Iniciar avaliação** .
4. Em **Avaliação inerente** Classifique os fatores de avaliação de risco, como Conformidade, Jurídico, Financeiro e assim por diante.
   Com base nas respostas, os resultados de risco inerente calculados são calculados e exibidos.
5. Em **Forneça comentários** forneça comentários conforme necessário.
6. Para enviar as respostas, selecione **Enviar** .
   A guia Resumo da avaliação exibe o resultado da classificação de risco inerente.
7. Para enviar a avaliação para aprovações, se os aprovadores estiverem definidos, ou para publicar diretamente a avaliação, selecione **Enviar** .
8. Forneça seus comentários conforme necessário.
9. Selecione **OK**.

Resultado

Se os aprovadores não forem especificados, a avaliação será movida para o estado Monitor. O solicitante responsável por iniciar a avaliação pode monitorar a atividade de andamento acessando a lista relacionada Avaliação de risco de um alerta regulatório. Se os aprovadores forem definidos, a avaliação avançará para revisão.

Avalie o impacto de um alerta regulatório

Avalie o risco de um alerta regulatório iniciando uma avaliação de risco ou uma avaliação regulatória.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode iniciar uma das seguintes avaliações:

- Avaliação regulatória: Usa o. Mecanismo de avaliação inteligente. Uma avaliação regulatória é usada para avaliar os possíveis efeitos de regulamentações novas ou atualizadas antes que as regulamentações sejam finalizadas ou implementadas.
- Avaliação de risco: Usa a avaliação de risco clássica. Uma abordagem baseada em risco é usada para identificar e lidar com impactos diretos e indiretos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade** > **Listas** > **Alertas regulatórios**.
2. Selecione o alerta regulatório que você deseja avaliar.
3. Selecione **Avaliar o impacto** .
4. Selecione uma das opções **Avaliação regulatória** ou **Avaliação de risco** baseado em sua exigência.
5. Se você selecionar Avaliação regulatória, faça o seguinte na caixa de diálogo Avaliar impacto regulatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Modelo de avaliação** especifique o modelo a ser usado para a avaliação.

b. Em **Selecione um grupo** , selecione o grupo responsável por executar a avaliação.

c. Em **Avaliadores** especifique avaliadores individuais do grupo.
Certifique-se de que os avaliadores tenham as funções sn_grc_reg_change.user ou sn_grc.business_user concedidas.

d. Em **Prazo** especifique a data de vencimento para a conclusão da avaliação.

e. Selecione **"Enviar"**.

Na lista relacionada Avaliações regulatórias no registro de alerta regulatório, as novas avaliações regulatórias são listadas.

6. Se você selecionar Avaliação de risco, na lista Entidades, selecione as entidades que exigem uma avaliação de impacto.

a. Selecione **"Enviar"**.
Certifique-se de que os responsáveis pela entidade que são os avaliadores de risco tenham a função sn_risk_advanced.ara_assessor.
Na lista relacionada Avaliações de risco no registro de alerta regulatório, as novas avaliações de impacto são listadas.

Crie alertas de evento regulatório manualmente

Crie uma entrada manual das mudanças ou atualizações regulatórias para que elas possam ser roteadas para os especialistas no assunto corretos para análise posterior.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função sn_grc_reg_change.manager podem criar os alertas regulatórios manualmente. Criar os alertas regulatórios manualmente fornece os seguintes benefícios:

- Reconhecer e corrigir erros instintivos humanos com precisão.
- Atribua um alerta ad-hoc ou de evento regulatório enviado aos especialistas no assunto para revisão e análise adicionais, garantindo a responsabilidade.
- Certifique-se de que os dados inseridos manualmente no sistema tenham alta qualidade e um alto nível de integridade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade** > **Alertas regulatórios** > **Alertas não designados**.

. Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.

2. Selecione **Novo**.
O formulário Criar novo alerta regulatório é exibido.

3. Em **Detalhes** preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo alerta regulatório

Campo	Descrição
Título	Um título resumido do alerta regulatório.
Origem	Exibe o tipo de fonte de dados identificado para criar um registro de evento regulatório. A opção padrão para o tipo de origem de entrada é Manual. **Nota:** Este campo está bloqueado para edição para fins de emissão de relatórios internos e gestão de configuração de negócios.
Tipo	Tipo de alerta regulatório.
Descrição	Descrição e um resumo do evento.
Provedor	Nome do provedor de alerta. **Nota:** Este campo está bloqueado para edição para fins de emissão de relatórios internos e gestão de configuração de negócios.
URL do Provedor	URL do alerta recebido do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador associado ao alerta.
Coordenador	Usuário ao qual o alerta está atribuído.
Impacto geral	Impacto geral do alerta.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório é publicado pelo órgão regulatório.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório será aplicável.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade.
Data de vencimento	Data de vencimento do evento regulatório.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.

Nota: Começando com Zurich versão, a seção de taxonomia no formulário não está disponível para as novas instalações.

4. Em **Coordenador** atribua o alerta de evento regulatório a um coordenador com a função sn_grc_reg_change.user e selecione **Salvar** .

Resultado

O alerta de evento regulatório é atribuído ao coordenador selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Importe os alertas de evento regulatório em massa e Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório.

Atribua um alerta de evento regulatório a um coordenador

Faça login no GRC: Gestão de mudanças regulatórias revise o alerta de evento regulatório, atualize os detalhes e atribua-o a um coordenador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No procedimento a seguir, as etapas 4 e posteriores descrevem várias ações que os usuários com a função sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user podem executar.

Procedimento

1. Faça login com a função de usuário sn_grc_reg_change.manager.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
3. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios atribuídos** exibir.
4. Na lista Alertas atribuídos, selecione um alerta de evento regulatório.
   A exibição detalhada do alerta de evento regulatório selecionado é exibida.
5. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Guia de detalhes

Campos	Descrição
Título	Título do alerta conforme recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir o título.
Descrição	Descrição e um resumo do evento. Este campo é definido automaticamente para exibir a descrição.
URL do Provedor	URL do alerta recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir o URL do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador associado ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o URL do órgão regulador.
Provedor	Nome do provedor de alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o nome do provedor de alerta.
Tipo	Tipo de alerta regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de alerta.
Coordenador	Usuário ao qual o alerta está atribuído.
Impacto geral	Impacto geral do alerta.
Datas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Data de publicação da fonte	Data em que o evento regulatório é publicado pelo órgão regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de publicação de origem.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o evento regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir a data dos comentários.
Data de efetivação	Data em que o evento regulatório será aplicável. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de efetivação.
Data de conformidade	Data em que o evento regulatório estará em conformidade. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de conformidade.
Data de vencimento	Data de vencimento do evento regulatório. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de vencimento.
Dados da série	
Nome de série	Nome da série do alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o nome da série do provedor.
Número de sequência	Número de sequência do alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o número de sequência do provedor.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Escrever	
Seção Compor	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Atividades	Log das atividades relacionadas ao alerta.
Detalhes realçados	
Taxonomia	Detalhes de taxonomia associados ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir os detalhes de taxonomia do alerta.

Nota: Começando com ServiceNow® Zurich versão, a seção de taxonomia no formulário não está disponível para as novas instalações.

6. Em **Coordenador** atribua o alerta de evento regulatório a um coordenador com a função de usuário sn_grc_reg_change.user e clique em **Salvar** .

Resultado
O alerta de evento regulatório é atribuído ao coordenador selecionado.

O que Fazer Depois
Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório

Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório criando uma avaliação no alerta de evento regulatório. Atribua a avaliação de impacto ao proprietário da entidade de negócios afetada pelo alerta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como usuário com a função sn_grc_reg_change.user, você pode revisar o alerta de evento regulatório e iniciar uma avaliação de impacto no alerta.

Procedimento

1. Faça login com a função sn_grc_reg_change.user.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
3. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios atribuídos** exibir.
4. Selecione o alerta de tipo de evento regulatório atribuído a você como coordenador do alerta.
5. Clique em **Iniciar avaliação de impacto** .
6. Selecione qualquer entidade na lista Entidades para a avaliação de impacto e clique em **Criar avaliações** .

   Nota: Execute uma avaliação de impacto no alerta de evento regulatório na interface do usuário clássica, pois o formulário ainda não foi migrado para Espaço. Para obter mais informações, consulte Avalie o impacto de um alerta regulatório.

   Se nenhuma entidade estiver configurada, você poderá configurar novas entidades.

Resultado

Na lista relacionada Avaliações de impacto, a nova avaliação de impacto é listada e atribuída automaticamente ao responsável pela entidade. O responsável pela entidade revisa e envia feedback sobre a avaliação. Depois de concluir a avaliação, o risco inerente calculado é exibido em **Resumo da avaliação** guia. Quando o proprietário da entidade clica **Marcar como concluído** Na avaliação de impacto, ela salva os detalhes da avaliação e a marca como concluída.

O que Fazer Depois

Consulte Gerenciar tarefas de mudança regulatória para obter informações sobre como marcar o alerta como aplicável e gerenciar as tarefas de mudança regulatória.

Gerenciar tarefas de mudança regulatória

Gerencie as tarefas de mudança regulatória associadas ao alerta de evento regulatório. Quando um proprietário de entidade de negócios conclui a avaliação de impacto no alerta de evento regulatório, o usuário com a função sn_grc_reg_change.user revisa o resumo da avaliação e marca o alerta como aplicável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O coordenador do alerta de evento regulatório identifica as etapas para estar em conformidade com a mudança regulatória e gerencia a tarefa de mudança regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação Regulatory Change Management** > **Espaço de conformidade**. . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
2. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios** exibir.
3. Selecione o alerta de evento regulatório para o qual o proprietário de uma entidade de negócios concluiu a avaliação.
4. Revise a avaliação de impacto e marque o alerta usando uma das seguintes opções.

Campo	Descrição
Aplicável	Marque o alerta como aplicável. Depois de marcar o alerta de evento regulatório como **Aplicável** , Uma nova tarefa de mudança regulatória é criada automaticamente na lista relacionada Tarefas regulatórias na página de IU de alerta regulatório.
Não aplicável	Marque o alerta como não aplicável. Quando você marca o alerta como não aplicável, uma janela de mensagem é exibida. Selecione um dos seguintes motivos em **Motivos** e clique em **Enviar** : ○ Nenhuma ação necessária no alerta ○ Duplicar alerta ○ Outro Como resultado desta ação, o componente de passo exibe a fase de alerta como **Concluído** .
Cancelar alerta regulatório	Cancele o alerta regulatório.
Adiar	Adie o alerta para uma data posterior.

5. Para o alerta aplicável, clique em **Tarefas regulatórias** e clique na tarefa de mudança regulatória que é criada automaticamente para o alerta.
6. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Tarefa de mudança regulatória	
Alerta regulatório	Título do alerta regulatório associado à tarefa de importação do documento de origem. Este campo é definido automaticamente para exibir o título do alerta.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de importação do documento de origem.
Atribuição	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado em **Hierarquia de grupo** tabela.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da tarefa. Estas são as opções: ○ **Usuário** ○ **Grupo**
Atribuição a	Usuário ao qual a mudança regulatória está atribuída.
Aprovador	Se o tipo de aprovador for um grupo, o. **Grupo de aprovadores** o campo é exibido.
Grupo de aprovadores	Se o tipo de aprovador for um usuário, o. **Aprovador** o campo é exibido.
Agendamento	
Prazo	Data de vencimento do documento de origem ou da tarefa de importação de alerta de evento regulatório.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem é aprovada. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de aprovação.
Registro de atividades	
Lista de observadores	Usuários que você deseja adicionar como observadores para esta tarefa.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que adicionaram as anotações de trabalho para esta tarefa.
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho relacionadas à tarefa.
Escrever	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho digitadas pelos usuários. Essas anotações de trabalho podem ser publicadas para referência.
Atividade	
Atividade	Atividade e estado da tarefa.
Anexos	
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

7. Verifique se os campos obrigatórios, como **Aprovador** , **Atribuído a.** e **Prazo** atualizados.
8. Clique em **Responder** .
   . **Responder** a ação aciona o cálculo do raio de impacto em segundo plano. Para obter informações sobre o cálculo do raio de impacto, consulte Raio de impacto para alertas regulatórios do tipo evento regulatório. A tarefa de mudança regulatória é atualizada com **Respondido** estado.
9. Adicione uma tarefa de ação, se necessário.
   Consulte Crie uma nova tarefa de ação para o alerta para criar uma tarefa de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Adicione problemas, se necessário.
    Para obter mais informações, consulte Crie ou adicione um problema relacionado a uma tarefa regulatória.
11. Depois de criar tarefas de ação e problemas necessários, clique em **Aprovação da solicitação** .
    Dependendo do estado da aprovação, a tarefa de ação será ativada. Quando a tarefa de ação é fechada, a tarefa de importação de documento de origem associada é fechada automaticamente.

Resultado

Verifique se a tarefa de mudança regulatória está atualizada com **Respondido** E a lista relacionada Tarefas de ação são exibidas para o alerta de evento regulatório.

O que Fazer Depois

Crie uma nova tarefa de ação para o alerta

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Use o formulário Tarefa de mudança regulatória no Espaço de conformidade para criar uma tarefa de mudança regulatória.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Geral	
Nome	Nome da tarefa de mudança regulatória.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de mudança regulatória.
Alerta regulatório	
Alerta regulatório	Título do alerta regulatório associado à tarefa de mudança regulatória. Este campo é definido automaticamente para exibir o título do alerta.
Descrição	Descrição do alerta regulatório associado. Este campo é definido automaticamente para exibir a descrição do alerta.
Classificação	
Tipo	Tipo da tarefa de mudança regulatória: • Nenhum(a) • Mudança empresarial • Alteração de citação • Atualização de controle • Revisão de política • Relatório regulatório • Revisão de treinamento • Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade da tarefa de mudança regulatória: • Nenhum(a) • 1 - Crítico • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixa • 5 - Planejamento
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado em **Hierarquia de grupo** tabela.
Aprovação por	Estas são as opções: • **Usuário** • **Grupo**
Atribuição a	Usuário ao qual a mudança regulatória está atribuída.
Aprovador	Se o tipo de aprovador for um grupo, o. **Grupo de aprovadores** o campo é exibido.
Grupo de aprovadores	Se o tipo de aprovador for um usuário, o. **Aprovador** o campo é exibido.
Agendamento	
Prazo	Data de vencimento do documento de origem ou da tarefa de importação de alerta de evento regulatório.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem é aprovada. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de aprovação.
Encerrado em	Data em que a tarefa de mudança regulatória é encerrada.
Registro de atividades	
Participantes da lista de observação	Usuários que você deseja adicionar como observadores para esta tarefa.
Restringir anotações de trabalho a	Usuários aos quais você deseja restringir as anotações de trabalho.
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho relacionadas à tarefa.
Anotações de resposta	Exibe as anotações de resposta.
Anexos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de mudança regulatória

Campo	Descrição
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

Gerencie uma tarefa de importação de documento de origem

Gerencie as tarefas de importação do documento de origem associadas aos alertas do documento de origem. Quando um alerta de documento de origem é marcado como aplicável, uma tarefa de documento de importação de origem é criada automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de importação de documento de origem é usada para ingerir um documento de origem específico que é recebido do provedor na biblioteca regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação Regulatory Change Management** > **Espaço de conformidade**. . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
2. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios** exibir.
3. Selecione o alerta de documento de origem que você avaliou anteriormente e clique na tarefa de importação de documento.
4. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Formulário de tarefa de importação do documento de origem

Campo	Descrição
Importar tarefa de documento	
Alerta regulatório	Título do alerta regulatório associado à tarefa de importação de documento. Este campo é definido automaticamente para exibir o título do alerta.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de importação de documento.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição para o registro. O grupo é selecionado em **Hierarquia de grupo** tabela.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da tarefa. Estas são as opções: ○ **Usuário** ○ **Grupo**
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída.
Aprovador ou grupo de aprovadores	Se o tipo de aprovador for um grupo, o. **Grupo de aprovadores** o campo é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se o tipo de aprovador for um usuário, o. **Aprovador** o campo é exibido.
Agendamento	
Prazo	Data de vencimento da tarefa de importação do documento de origem.
Aprovado em	Data em que a tarefa de importação do documento de origem é aprovada. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de aprovação.
Registro de atividades	
Lista de observadores	Usuários que estão na lista de observação desta tarefa.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que estão nas anotações de trabalho desta tarefa.
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho relacionadas à tarefa.
Escrever	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho digitadas pelos usuários. Essas anotações de trabalho podem ser publicadas para referência.
Atividade	
Atividade	Mostra a atividade e o estado da tarefa. Campo preenchido automaticamente.
Anexos	
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

5. Verifique se o **Atribuído a.** , **Aprovador** e **Prazo** os campos são atualizados.
6. Para salvar as mudanças, clique em **Salvar** .
7. Para atualizar a tarefa de importação de documento de origem selecionada, clique em **Trabalho em andamento** .
8. Navegue até a lista relacionada Tarefas de ação e adicione uma tarefa de ação, se necessário.
   Consulte Crie uma nova tarefa de ação para o alerta para criar uma nova tarefa de ação.
9. Navegue até a lista relacionada Problemas e adicione um problema, se necessário.
   Consulte Crie ou adicione um problema relacionado a uma tarefa regulatória para adicionar um problema.
10. Na seção Tarefa de importação, insira uma nova citação ou atualize uma citação existente conforme descrito na tabela.

Campo	Descrição
Inserir ação	Ação associada à citação. Clique em **Inserir** para inserir uma nova citação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: . **Inserir** ou **Atualização** a ação relacionada à citação está disponível somente quando a tarefa de importação do documento de origem está em **Em andamento** estado.
Criar sob um Documento de autoridade ou Citação existente	Opção para criar uma nova citação em um documento de autoridade ou citação existente. Quando esta opção é selecionada, um documento de autoridade secundário ou uma citação secundária é criada em uma citação existente. Esta opção é exibida somente quando **Inserir** a ação está selecionada.
Tipo pai	Documento de autoridade primário ou citação. Este campo é exibido somente quando **Criar em um documento de autoridade ou citação existente** a opção está habilitada.
Documento de autoridade primário	Documento de autoridade primário ou citação da biblioteca. Este campo é exibido somente quando **Criar em um documento de autoridade ou citação existente** a opção está habilitada.
Atualizar ação	Ação associada à citação. Clique em **Atualização** e adicione a citação em **Citação de destino** campo para atualizar uma citação existente.

11. Clique em **Solicitar Aprovação**.

Resultado
O estado da tarefa de importação do documento de origem é atualizado para **Aguardando aprovação** . Dependendo do estado da aprovação, a tarefa de ação será ativada.

O que Fazer Depois
Consulte Crie uma nova tarefa de ação para o alerta e. Conclua a tarefa de ação associada ao alerta para obter informações sobre como criar uma nova tarefa de ação e concluir uma tarefa de ação associada ao alerta.

Atribua um alerta de documento de origem a um coordenador

Faça login no GRC: Gestão de mudanças regulatórias, revise o alerta do documento de origem e atribua-o a um coordenador. Em seguida, o coordenador avalia a aplicabilidade do alerta e conclui as tarefas regulatórias associadas.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente, você pode exibir e atribuir os alertas do documento de origem a usuários com a função sn_grc_reg_change.user. O usuário pode executar ações nos alertas do documento de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login com a função de usuário sn_grc_reg_change.manager.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
3. Navegar até **Listas** > **Alertas regulatórios atribuídos** exibir.
4. Selecione um alerta de tipo de documento de origem na lista.
5. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Guia Detalhes no formulário de alerta do documento de origem

Campos	Descrição
Título	Tipo de alerta de documento de origem conforme recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir o título.
Citação	Número da citação do documento de origem recebido do provedor. Este campo é definido automaticamente para exibir a citação.
URL do Provedor	URL do provedor de alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o URL do provedor.
URL do órgão regulador	URL do órgão regulador associado ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o URL do órgão regulador.
Provedor	Nome do provedor de alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir o nome do provedor.
Tipo	Tipo de alerta regulatório. Por exemplo, alerta de documento de origem. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de alerta.
Coordenador	Usuário ao qual o alerta está atribuído.
Datas	
Data de publicação da fonte	Data em que um alerta é publicado pelo órgão regulador. Campo preenchido automaticamente. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de publicação de origem.
Data dos comentários	Data até quando os comentários podem ser fornecidos para o alerta. Campo preenchido automaticamente. Este campo é definido automaticamente para exibir a data dos comentários.
Data de efetivação	Data em que o alerta será aplicável. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de efetivação.
Data de conformidade	Data em que o alerta estará em conformidade. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de conformidade.
Data de vencimento	Data de vencimento do alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir a data de vencimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta.
Escrever	
Comentários adicionais	Comentários adicionais relacionados ao alerta que são adicionados na seção Compor.
Log das atividades	Log das atividades relacionadas ao alerta. Exibe as mudanças geradas pelo sistema e comentários adicionais.
Detalhes realçados	
Taxonomia	Detalhes de taxonomia associados ao alerta. Este campo é definido automaticamente para exibir os detalhes de taxonomia do alerta.

6. Em **Coordenador** atribua-o a um usuário com a função de usuário sn_grc_reg_change.user.
7. Faça login com a função sn_grc_reg_change.manager, abra o alerta do documento de origem selecionado e marque o alerta usando uma das seguintes opções.

Campo	Descrição
Aplicável	Marca o alerta como aplicável.
Não aplicável	Marca o alerta como não aplicável. Selecione um dos motivos a seguir e clique em **Enviar** : ○ Nenhuma ação necessária no alerta ○ Duplicar alerta ○ Outro Como resultado desta ação, o componente de passo na página de alerta exibe a fase como **Concluído** .
Cancelar alerta regulatório	Cancele o alerta regulatório.
Adiar	Adie o alerta para uma data posterior.

Resultado
Depois de marcar o alerta do documento de origem como **Aplicável** Uma nova tarefa de importação de documento de origem é criada na lista relacionada Importar tarefas de documento.

Crie uma nova tarefa de ação para o alerta

Crie uma nova tarefa de ação para o alerta para que você possa atribuir as tarefas de ação aos usuários de conformidade e risco e marcar uma data de vencimento para as tarefas de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O usuário com a função sn_grc_reg_change.user atribui a tarefa de ação selecionada aos usuários com as funções sn_compliance.manager e sn_risk.manager, dependendo da área

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de ação do alerta, como conformidade ou risco. Quando os usuários de Conformidade e Risco concluem as tarefas de ação associadas ao alerta, o alerta e a tarefa de mudança regulatória primária são encerrados automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
2. Na exibição de lista, navegue até **Listas** > **Alertas regulatórios** > **Alertas atribuídos** exibir.
3. Conclua uma das tarefas a seguir, dependendo do tipo de alerta.

Campo	Descrição
Alerta de evento regulatório	Selecione o alerta de evento regulatório para o qual a tarefa de mudança regulatória está em **Em anda mento** E a lista relacionada Tarefas de ação são exi-bidos na página de IU de alerta.
Alerta do documento de origem	Selecione o alerta do documento de origem para o qual a tarefa de importação do documento de origem está em **Em andamento** E a lista relacionada Tare-fas de ação são exibidos na página de IU de alerta.

4. Navegue até a lista relacionada Tarefas de ação e clique em **Novo** .

Nota: Somente quando a tarefa regulatória está em **Novo** , **Trabalho em andamento** ou **Implementação** , você pode criar uma nova tarefa de ação.

Formulário Tarefas de ação

Campo	Descrição
Geral	
Nome	Nome da tarefa de ação.
Instruções	Instruções relacionadas à tarefa de ação.
Classificação	
Tipo	Tipo da tarefa de ação: ○ Nenhum(a) ○ Impacto nos negócios ○ Políticas de mudança ○ Resumo executivo ○ Revisão jurídica ○ Notificação ○ Outros
Prioridade	Prioridade da tarefa de ação: ○ Nenhum(a) ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixa ○ 5 - Planejamento
Área de impacto	
Item regulatório afetado	Tabela da qual obter o item regulatório afetado. Por exemplo, **Objetivo de controle** .
Área afetada	Área afetada específica da tabela selecionada. Por exemplo, se você selecionou o objetivo de controle no item regulatório afetado, poderá selecionar **SOX-GLC-66 Interface de solicitação de pedido interno/Código do local do objetivo SURF para SAP** objetivo de controle.
Atribuição	
Grupo de Atribuição	Grupo atribuído à tarefa de ação. Este campo é definido automaticamente para exibir o grupo de atribuição.
Atribuição a	Usuário atribuído à tarefa. Este campo é definido automaticamente para exibir o designado da tarefa.
Agendamento	
Prazo	Data em que a tarefa de ação deve ser concluída.
Encerrado em	Data em que as tarefas de ação são encerradas.
Detalhes adicionais	
Título	Título do alerta regulatório
Descrição	Descrição do alerta regulatório
Tarefa regulatória	Número de identificação exclusivo da tarefa regulatória. Este campo é definido automaticamente para exibir o número de identificação da tarefa regulatória.
Registro de atividades	
Participantes da lista de observação	Lista de usuários que recebem notificações sobre as atualizações.
Restringir anotações de trabalho a	Usuários aos quais você deseja restringir as anotações de trabalho.
Anotações de trabalho (privado)	Log das anotações de trabalho.
Anotações de resposta	Exibe as anotações de resposta.
Anexos	
Anexos	Anexos relacionados à tarefa.

5. No formulário Tarefas de ação, verifique se os campos obrigatórios estão atualizados.
   A tarefa de ação é marcada para os usuários sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
6. Para salvar as mudanças, selecione **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A tarefa de ação é marcada para os usuários com as funções sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.

O que Fazer Depois
Conclua a tarefa de ação associada ao alerta

Conclua a tarefa de ação associada ao alerta

Conclua as tarefas de ação relacionadas aos alertas de evento regulatório e aos alertas do documento de origem. Os usuários de Conformidade e Risco concluem as tarefas de ação atribuídas a eles. Os gerentes de conformidade e risco rastreiam o andamento das tarefas de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user, sn_grc_reg_change.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de ação são criadas como um acompanhamento para concluir as mudanças que foram identificadas como parte das tarefas de mudança regulatória e tarefas de importação do documento de origem.
As ações descritas nas etapas a seguir são executadas pelos usuários com as funções sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user e sn_grc_reg_change.manager.

Procedimento

1. Faça login com a função de usuário sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   . Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidadeé exibido.
3. Na exibição de lista, navegue até **Listas** > **Alertas regulatórios** > **Alertas atribuídos** exibir.
4. Navegue até a tarefa de ação marcada para você.
5. Atribua a tarefa de ação conforme descrito na tabela.

Função	Descrição
sn_compliance.manager	Faça login com a função de usuário sn_compliance.manager. Atribua a tarefa de ação associada ao alerta de evento regulatório ou ao alerta de documento de origem ao usuário com a função sn_compliance.user.
sn_risk.manager	Faça login com a função de usuário sn_risk.manager. Atribua a tarefa de ação associada ao alerta de evento regulatório ou ao alerta de documento de origem ao usuário com a função sn_risk.user.

6. Conclua a tarefa de ação conforme descrito na tabela.

Função	Descrição
sn_compliance.user	Faça login com a função de usuário sn_compliance.manager. Conclua as tarefas de ação atribuídas a você e marque o estado da tarefa de ação como **Concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
sn_risk.user	Faça login com a função de usuário sn_risk.manager-. Conclua as tarefas de ação atribuídas a você e marque o estado da tarefa de ação como **Concluído** .

7. Verifique o status da tarefa de ação conforme descrito na tabela.

Função	Descrição
sn_compliance.manager	Faça login com a função de usuário sn_compliance.manager. Verifique se a tarefa de ação associada ao alerta de evento regulatório ou ao alerta de documento de origem foi concluída pelo usuário com a função sn_compliance.user.
sn_risk.manager	Faça login com a função de usuário sn_risk.manager. Verifique se a tarefa de ação associada ao alerta de evento regulatório ou ao alerta de documento de origem foi concluída pelo usuário com a função sn_-risk.user.

Resultado

Quando o usuário com a função sn_compliance.user ou sn_risk.user conclui a tarefa de ação, o alerta de evento regulatório e a tarefa de mudança regulatória primária são encerrados automaticamente. Da mesma forma, o alerta do documento de origem e a tarefa de importação do documento de origem primária são encerradas quando as tarefas de ação associadas são concluídas. Esta é a etapa final do fluxo de trabalho de tarefas regulatórias.

Crie ou adicione um problema relacionado a uma tarefa regulatória

Crie ou adicione um problema relacionado a uma tarefa regulatória para documentar as observações, mudanças na citação, discrepâncias ou notificar sobre quaisquer problemas. Você também pode identificar a origem do problema para analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação Regulatory Change Management** > **Espaço de conformidade** > **Alerta regulatório**.
   . Gestão de mudanças regulatórias aplicação em Espaço de conformidadeé exibido.
2. No formulário de tarefa de mudança regulatória, navegue até **Problemas** guia.

   Você pode adicionar um problema existente a uma tarefa regulatória ou criar um problema que possa ser relacionado a uma tarefa regulatória.

Etapa	Descrição
Selecione Adicionar.	Relacionar uma tarefa regulatória a um problema existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Selecione Novo.	Crie um problema que você possa relacionar a uma tarefa regulatória.

3. Clique em **Salvar**.

Formulário Criar Novo Problema

Use o formulário Criar novo problema em Espaço de conformidade para criar um problema ou adicionar um problema existente a uma tarefa regulatória.

Formulário Criar Novo Problema

Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Ocorrência	
Número	Número do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome do problema.
Origem do problema	Origem do problema, como serviço de negócio ou análise de cenário. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de ocorrência	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções com base em como o problema é criado: • Falha na eficácia do design de controle • Falha na eficácia operativa de controle • O controle não atende ao requisito • O controle não existe • Não conformidade com um regulamento • Não conformidade com uma política • Melhoria ou sugestão para uma política existente • Recomendação para uma nova política • otimização ou melhoria de processos • Observação • Violação de dados • Fraude • Declaração incorreta • Treinamento • Documentação
Classificação	Classificação do problema. Este campo é preenchido automaticamente com uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• Auditoria • Conformidade • Resiliência operacional • Risco • Fornecedor
Local	Local do problema.
Estado	Estado do problema. Opções disponíveis incluem: • Novo(a) • Analisar • Responder • Revisão • Encerradas concluídas • Encerradas incompletas
Subestado	Subestado do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Prioridade do problema. Opções disponíveis incluem: • Crítico • Alto(a) • Moderado • Baixo(a) • Planejamento
Classificação da ocorrência	Classificação do problema. Opções disponíveis incluem: • Muito alto • Alto • Moderado • Baixa • Muito Baixo
Descrição	Aprovador do plano de análise de cenário.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do problema. Por exemplo, grupo de desenvolvimento de aplicações.
Atribuição a	Usuário ao qual o problema está atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Grupo gerenciador de ocorrências	Grupo de gerentes ao qual o problema está atribuído. Opções disponíveis incluem: • Gerentes de conformidade • Gerentes de risco de TI • Gerentes de risco
Gerente de ocorrências	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Lista de observadores	Usuários que estão na lista de observação do problema.
Agendamento	
Prazo	Data em que o problema vence.
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Criação em	Data em que o problema foi criado. Este campo é preenchido automaticamente.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de ocorrências	
Ocorrência primária	Problema primário associado ao problema.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema.
Plano de ação	Plano de ação para o problema.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o problema.
Comentários adicionais	Comentários adicionais para o problema.
Configurações	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Domínio funcional	Domínio funcional do problema.

Associar uma citação recomendada por IA a um alerta regulatório em aberto

Associe uma citação a um alerta regulatório aberto usando o GRC: Inteligência preditiva E um modelo de solução de semelhança que usa uma citação recomendada por IA. Sua equipe de conformidade pode verificar os alertas regulatórios de entrada para determinar se as citações ou requisitos se aplicam à sua organização.

Visão geral da associação de uma citação a um alerta regulatório

Normalmente, se você tivesse uma licença de assinatura, poderia baixar uma citação de um provedor terceirizado ou criar uma citação de um documento de autoridade usando Espaço de conformidade.

Nota: Um documento de autoridade é um documento que contém os regulamentos externos, como leis, regulamentos e padrões, que sua organização deve cumprir.

Uma citação é uma passagem ou uma expressão de um documento de autoridade que sua empresa deve cumprir. É um requisito individual em um documento de autoridade.

Agora, você pode usar IA e aprendizado de máquina (ML) para treinar um modelo de solução de semelhança que sugere automaticamente quais citações adicionar aos alertas regulatórios. As citações são baseadas em uma pontuação de confiança que indica o nível de confiança de que uma previsão está correta. Uma pontuação mais alta significa que a correspondência tem uma probabilidade maior de estar correta.

. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva A aplicação usa IA e ML para fazer o. GRC adição de citações de forma mais inteligente. Essas sugestões são baseadas em uma pontuação de confiança baseada na citação recomendada.

Um usuário com a função sn_compliance_admin deve treinar a definição da solução depois de instalar o GRC: Inteligência preditiva aplicação com suas dependências. Um usuário com a função ml_admin também pode personalizar a definição da solução. Esta modificação é baseada nos dados em [`sn_complaince_citation` e [`sn_grc_reg_change_reg_feed` tabela]. Se você tiver a função sn_compliance_admin, poderá selecionar a frequência com que deseja atualizar os dados usados para recuperar os resultados de semelhança. Para obter mais informações sobre definições de solução, consulte https://servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/reference/similar-cases-solution-definitions.html .

Principais benefícios de associar uma citação a um alerta regulatório

Ao associar uma citação recomendada por IA a um alerta regulatório em aberto, sua organização obtém os seguintes benefícios principais:

- Mapeamento de conformidade normativa aprimorado para emissão de relatórios eficazes.
- Esforço manual reduzido por sua equipe de conformidade para identificar e descobrir citações que são mapeadas para os alertas regulatórios de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que você vê ao associar um cartão de citação recomendado por IA a um alerta regulatório

Ao usar a IA para associar um cartão de citação recomendada a um alerta regulatório, você vê os seguintes detalhes:

- A pontuação de confiança da citação recomendada.
- O nome da citação e o nome do documento de autoridade vinculados à citação e à autoridade. Você pode abrir os links em janelas separadas.
- Uma opção para ignorar a recomendação.
- Uma opção para associar a recomendação.
- O ícone de histórico que permite exibir o histórico de ações que foram realizadas no alerta regulatório, incluindo as datas em que as recomendações foram adicionadas ou ignoradas pelos usuários.

Tarefas de ação em Gestão de mudanças regulatórias

As tarefas de ação que facilitam o processo de gestão de mudanças estão associadas à Mudança regulatória. A propriedade dessas tarefas de ação é gerenciada pelos respectivos proprietários de negócios afetados devido à mudança regulatória.

As tarefas de ação estão relacionadas a tarefas de mudança regulatória e a tarefas de importação de documento de origem. Usuários com sn_grc_reg_change.manager , sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin criar tarefas de ação regulatória e tarefas de importação de documento de origem. Essas tarefas estão relacionadas às áreas de conformidade e risco na biblioteca GRC. O gerente de conformidade e o gerente de risco atribuem as tarefas ao grupo de risco ou conformidade correto.

Há duas categorias de tarefas de ação no Gestão de mudanças regulatórias aplicação:

- Conformidade: Contém todas as tarefas de ação relacionadas à conformidade. Conformidade Os usuários podem selecionar um registro de conformidade específico no GRC biblioteca, como políticas e controles.
- Risco: Contém todas as tarefas de ação relacionadas a risco. Os usuários de risco podem selecionar um registro de risco específico no GRC biblioteca, como declarações de risco.

As tarefas de ação são criadas automaticamente para declarações e políticas de risco potencialmente afetadas.

Gerentes com sn_grc_reg_change.manager a função pode exibir e classificar as tarefas de ação usando as seguintes guias:

- **Todas as tarefas atribuídas**
- **Tarefas de conformidade não atribuídas**
- **Tarefas de risco não atribuídas**
- **Tarefas prontas**
- **Tarefas em andamento**
- **Tarefas encerradas**

Começando com Zurich versão, você pode iniciar e concluir as tarefas de ação de forma independente sem exigir aprovação prévia dos usuários atribuídos com sn_grc_reg_change.manager função. Você pode executar as responsabilidades atribuídas em tempo hábil e reduzir gargalos de aprovação desnecessários. O acesso às tarefas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ação permanece governado por permissões do usuário e controles de acesso baseados em função para garantir responsabilidade e supervisão adequadas.

Olhando com o. Zurich Versão, você pode reabrir as tarefas de ação de uma tarefa regulatória quando ela for rejeitada e fizer a transição de volta para o estado de implementação. Você pode revisar e retrabalhar as tarefas para lidar com o feedback ou incorporar os requisitos atualizados. Você também pode modificar e reenviar as tarefas de ação reabertas para que a implementação se alinhe às expectativas regulatórias antes de reenviar a tarefa de mudança.

Tipos de tarefas de ação

Os seguintes tipos de tarefas de ação estão disponíveis em Gestão de mudanças regulatórias:

- Impacto nos negócios
- Políticas de mudança
- Resumo executivo
- Revisão jurídica
- Notificação
- Outros
- Nenhum(a)

Importe os alertas de evento regulatório em massa

Preencha Espaço com seus próprios alertas de eventos regulatórios. Em seguida, você pode importar vários alertas no Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importar os alertas regulatórios em massa oferece os seguintes benefícios:

- Economia de tempo e esforços.
- Redução de erros, eliminando a necessidade de inserir dados manualmente.
- Escalabilidade e visibilidade de dados aprimoradas, tornando os dados prontamente disponíveis, independentemente do tamanho.
- Relatórios e análise de dados aprimorados para obter informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin, sn_grc_reg_change.it_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de importar os dados, revise a seguinte check-list:

- Certifique-se de ter acesso e privilégio para importar os alertas. Se você não tiver a permissão correta, o link Importar dados ficará oculto na IU.
- Os formatos de arquivo compatíveis são#.xls e .xlsx. Todos os anexos de arquivo devem ser separados dos dados. Erros inesperados podem ocorrer se os arquivos .xls e .xlsx contiverem controles especiais, como filtros de combinação ou imagens incorporados neles.
- Os dados do arquivo a ser importado não devem ser incluídos em <script> </script>marcadores.
- Cada campo obrigatório (obrigatório) deve conter um valor. Não deixe nenhum campo obrigatório em branco no arquivo de importação. Por exemplo, quando você está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

importando informações, cada registro deve incluir um nome. Você não pode prosseguir para a próxima etapa sem mapear os campos obrigatórios.

- Todos os valores de dados exibidos nas listas suspensas devem existir nos campos correspondentes.
- Certifique-se de que a primeira linha de dados (registros) no arquivo de origem contenha os títulos de coluna ou os nomes de campo em vez dos valores de dados reais. Esses títulos de coluna ou nomes de campo ajudam você a identificar os dados ao mapear novos dados para os campos existentes na aplicação.

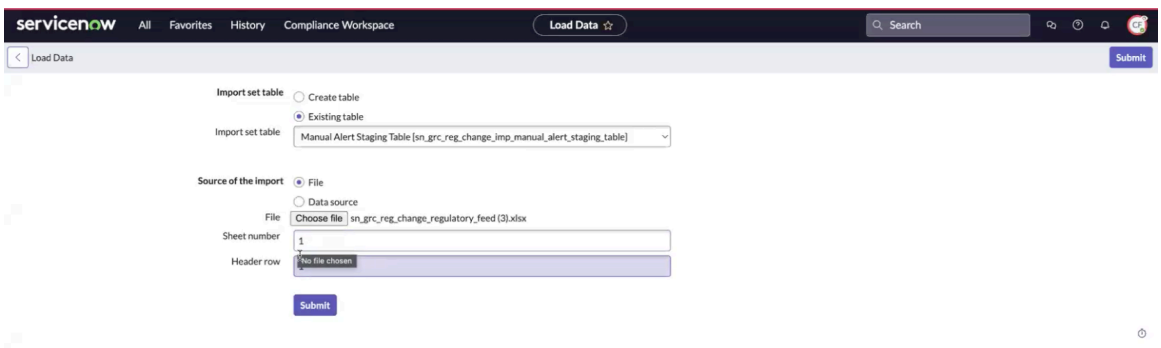
Procedimento

1. Faça login com a função de administrador e navegue até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Alertas regulatórios** exibição de lista.
2. Selecione **Modelo de download** .
   Ele baixa a#planilha#ou a pasta de trabalho pré-criada que já está#formatada, organizada e preenchida com o valor de dados. A folha de Entrada de dados do arquivo mostra as colunas obrigatórias a serem preenchidas, como Título e Tipo. A folha Descrição do campo do modelo fornece informações detalhadas sobre cada um desses atributos de campo. Para obter mais informações, consulte Crie alertas de evento regulatório manualmente.

   Nota: Antes de importar seus alertas regulatórios, você deve preparar o arquivo baixado preenchendo as informações obrigatórias.

3. Abra o modelo baixado e insira o título e digite **Título** e. **Tipo** colunas.
   Quando você preenche todos os dados, o arquivo está pronto para ser importado para a aplicação. Depois de#preparar#o arquivo de dados externos para#importação de dados, você pode iniciar o processo de importação.
4. Navegue até a exibição da lista Alertas regulatórios e selecione **Alertas de importação** para processar a importação dos dados.

   O formulário Carregar dados é exibido, orientando você sobre como importar os alertas, conforme mostrado no exemplo.



5. Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Tabela existente** .
   Você pode selecionar o arquivo de dados, configurar as opções de importação e mapear os dados de importação para os campos da aplicação. Você deve usar a tabela existente (Tabela de preparação de alerta manual) para processamento e validação de dados.
6. Em **Origem da importação** campo, selecione **Arquivo** .
   Você pode selecionar o modelo salvo para importar os dados.
7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solicitação de importação de dados é processada. Você pode exibir o status de importação conforme mostrado no exemplo a seguir.



Resultado
Os alertas de evento regulatório importados são atribuídos ao coordenador.

O que Fazer Depois
Avalie o impacto de um alerta de evento regulatório

Gerencie a taxonomia

Gerencie a taxonomia ao configurar o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação no Espaço de conformidade. Crie uma taxonomia interna e mapeie a taxonomia interna para a taxonomia externa para que o. Gestão de mudanças regulatórias a aplicação se refere a apenas uma taxonomia.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação Regulatory Change Management** > **Espaço de conformidade**.
   Uma nova guia Gestão de conformidade é exibida.
2. Na exibição de lista, navegue até **Listas** > **Taxonomia** página.
3. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Órgãos reguladores**
   - **Tipos de conteúdo**
   - **Jurisdições**
   - **Temas**
   - **Setores**

   O nome e o corpo primário da categoria de taxonomia selecionada são exibidos.
4. Na lista Nome, clique em um elemento de taxonomia.
   Os detalhes do elemento de taxonomia selecionado são exibidos em uma página separada com a guia Detalhes e a lista relacionada Taxonomia interna.
5. Para criar uma nova taxonomia interna para a classe de taxonomia selecionada, clique em **Novo** .

Criar novo formulário de taxonomia interna

Campo	Descrição
Nome	Nome da taxonomia interna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classe de taxonomia	Classe de taxonomia preenchida por padrão para a categoria selecionada.
Primário	Registro primário para o qual a nova taxonomia interna é criada.

6. Para salvar a taxonomia, clique em **Salvar** .

Componha um e-mail em Espaço de conformidade

Componha e envie um e-mail para casos e solicitações de conformidade usando a aplicação Espaço de conformidade. Este recurso ajuda você a se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode compor e enviar e-mails sobre seus casos e solicitações para várias partes interessadas. Por exemplo, você pode consultar a equipe jurídica para quaisquer opiniões obrigatórias e sugestões sobre o caso de conformidade registrado. Você pode gerenciar os e-mails na página de registro de caso ou solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Ir para **Casos** > **Todos os casos** e abra o caso de conformidade para o qual você deseja redigir um e-mail.
4. Vá para **E-mails** lista relacionada.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Rascunho de e-mail

Campo	Descrição
Para	ID do e-mail do destinatário. Este campo pode adicionar vários IDs de e-mail separados por vírgulas para enviar e-mail para mais de um destinatário .
Assunto	Breve resumo ou título do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Corpo da mensagem que inclui todas as informações, solicitações ou detalhes que você deseja transmitir ao destinatário. Você pode formatar o texto, adicionar anexos e incluir links nesta seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode enviar e-mails para ambos ServiceNow usuários e partes interessadas externas que não têm acesso ao ServiceNow instância. Você deve fornecer os detalhes básicos do registro na linha de assunto ou no corpo do e-mail para torná-los cientes do registro ao qual você está se referindo.

7. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Anexar arquivo** .
8. Selecione **Enviar e-mail** .

Exporte um relatório para PDF

Crie relatórios em formato PDF (Portable Document Format, formato de documento portátil) para casos ou solicitações de conformidade usando modelos predefinidos ou personalizados no Espaço de conformidade. Este recurso permite que as partes interessadas que podem não ter acesso à aplicação ainda possam acessar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst. Um usuário com afunção sn_comp_case.compliance_ case_analyst contém a função sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar dados de conformidade para relatórios em PDF para facilitar o compartilhamento com equipes de auditoria, parceiros ou comitês internos, eliminando o requisito de acesso à aplicação. Um administrador de conformidade pode selecionar um modelo predefinido ou criar um modelo de documento personalizado para gerar relatórios. Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de documento PDF .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Para gerar um relatório de caso de conformidade, selecione **Todos os casos** .
4. Para gerar um relatório de solicitação de conformidade, selecione **Todas as solicitações** .
5. Abra o caso de conformidade ou a solicitação de conformidade que você deseja exportar como um relatório em PDF.
6. Selecione Mais ações ícone.
7. Selecione **Exportar PDF** .
   . **Exportar PDF** o botão aparece somente quando um modelo de documento é especificado no tipo de registro.
8. Selecione o modelo para gerar um relatório em PDF.
9. Selecione **Exportar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um relatório em PDF é gerado e está disponível em **Anexos** seção do registro a ser baixado.

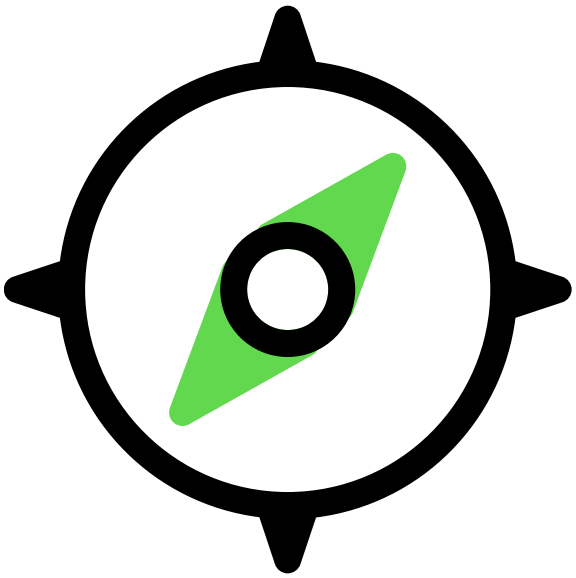
10. Para baixar uma cópia local do relatório em PDF, selecione **Mais ações** ⋮ No relatório PDF e selecione **Download** .

Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Use Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) aplicação para resumir qualquer problema e gerar anotações de resolução.

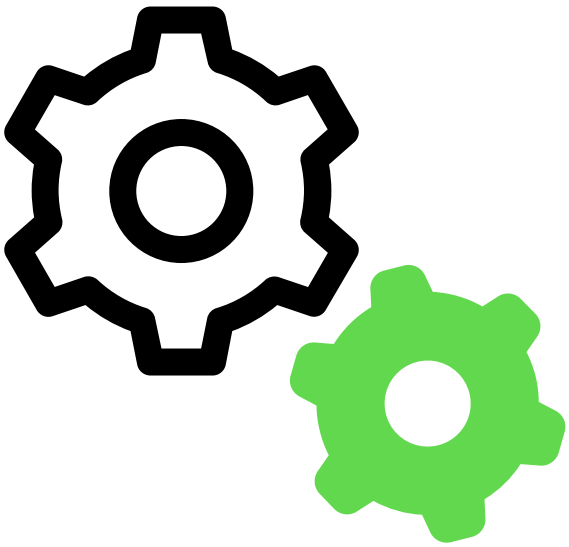
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Now Assist for IRM

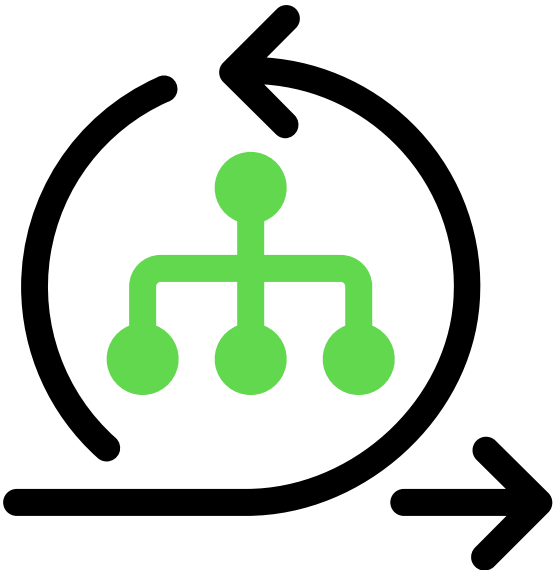
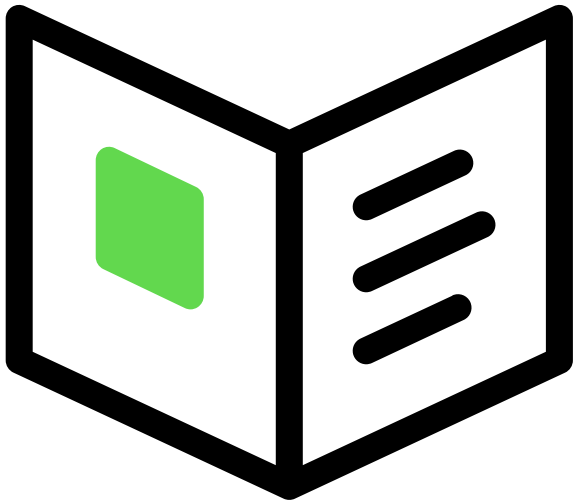
Configurar



Configure o. Now Assist for IRM aplicação para começar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist for IRM	Saiba mais sobre as versões compatíveis e os requisitos de licenciamento do Now Assist for IRM

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

Dados de incidentes de ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará (para Assistência de incidente e Assistência de conhecimento) e transcrições de conversas (para Assistência de bate-papo). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Com Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM), você pode usar as habilidades para gerar um resumo de um alerta regulatório e sugerir recomendações para áreas afetadas.

Now Assist for IRM visão geral das habilidades

. Now Assist for IRM As habilidades permitem resumir rapidamente um alerta regulatório e recomendar áreas afetadas para um alerta regulatório em qualquer estado, exceto encerrado ou cancelado. O alerta regulatório de entrada da habilidade de recomendação e faz referência à biblioteca existente de citações ou objetivos de controle com melhor precisão e precisão. Em seguida, ele gera uma lista de áreas afetadas sugeridas, como citações e objetivos de controle. Com a IA generativa, você pode melhorar a eficiência, a coordenação entre as equipes e a produtividade de uma organização. Now Assist for IRM o plug-in está disponível com base nos direitos.

Now Assist for IRM benefícios de habilidades

Benefícios do Now Assist for IRM

Benefício	Recurso	Usuário
Resuma um alerta regulatório em pouco tempo usando Now Assist for IRM habilidade	Gere um resumo para um alerta regulatório que inclua as seguintes informações:	sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Now Assist for IRM

Benefício	Recurso	Usuário
	• Datas importantes • Autoridade regulatória • Resumo das principais mudanças • Multas/penalidades	
Encontre áreas afetadas de operações de negócios que podem ter impacto potencial usando Now Assist for IRM habilidade	Recomende áreas afetadas que incluem: • Citações • Objetivos do controle	sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Versões com suporte

Now Assist for IRM É compatível a partir da versão Yokohama Patch 3.

Interfaces do usuário compatíveis

. Now Assist for IRM a aplicação inclui as habilidades e os fluxos de trabalho do agente listados na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist for IRM

Interface	Habilidade
Espaço de trabalho de risco	• Resumo de alertas regulatórios • Alertas regulatórios impactados • Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório
IU principal	

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist for IRM app da store (sn_irm_gen_ai) para usar as habilidades e os fluxos de trabalho do agente.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist Platform.
- IA generativa comum do GRC.
- IA generativa compartilhada do GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conformidade com GRC IA generativa.
- Modelo de recomendação.

Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM) .

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Now Assist for IRM habilidades, consulte:

- Como configurar o Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)
- Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades
- Informações de suporte para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Resumo de alertas regulatórios orientados por IA

O recurso de resumo orientado por IA foi projetado para fornecer visões gerais concisas e orientadas por IA dos alertas regulatórios diretamente no registro de alertas regulatórios no Espaço de conformidade. Ele oferece informações contextuais, incluindo datas importantes, detalhes da autoridade regulatória e mudanças importantes, ajudando os usuários a responder melhor a novos alertas.

Visão geral de um resumo

Você pode aprender rapidamente os detalhes de um alerta regulatório a partir do resumo de registro gerado por Now Assist habilidade de resumo. Ao ler o resumo de alertas regulatórios, você pode obter uma visão geral dos alertas que geralmente têm alto volume. Por padrão, alertas regulatórios no **Novo** os estados são qualificados para resumo. No entanto, você pode modificar esse comportamento definindo estados ou condições personalizados sob os quais o resumo deve ocorrer. Você também pode especificar os diferentes prompts e os campos dos quais você deseja coletar dados para criar o resumo.

Nota: Somente usuários com a função sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user podem ver a opção de criar um resumo para um alerta regulatório. Esta função deve ser atribuída manualmente a um usuário de RCM.

Para entender como você pode resumir um alerta regulatório, consulte Ative a habilidade de resumo para um alerta regulatório e. Gere um resumo de um alerta regulatório.

Benefícios de resumir um alerta regulatório

- Distilla informações regulatórias em resumos relevantes para os negócios que destacam as mudanças e os prazos mais importantes.
- Reduz o tempo gasto na interpretação de atualizações complexas, garantindo que nenhuma informação crítica seja perdida.
- Melhora a eficiência da conformidade, reduz os riscos e melhora a agilidade operacional.

Componentes de um resumo de alerta regulatório

Depois de gerar um resumo para um alerta regulatório no estado Novo, um resumo exibe as seguintes seções:

- Datas importantes
- Autoridade regulatória

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resumo das principais mudanças
- Penalidades ou multas

A tabela a seguir fornece mais informações sobre as seções associadas a um resumo.

Seção	Descrição
Datas importantes	Todas as datas e prazos explicitamente mencionados relacionados à implementação da mudança regulatória ou aos requisitos de conformidade, como data de publicação, data de conformidade e data de efetivação.
Autoridade Regulatória	Órgão governamental, órgão regulador ou organização do setor responsável pela nova regra ou alerta, como Agência: SEC, Jurisdição: EUA, Tipo: Regra de rascunho.
Resumo das principais mudanças	Importantes atualizações ou modificações no regulamento, especialmente aquelas que possam ter um impactos significativo nas empresas ou partes interessadas.
Penalidades ou multas	Penalidades ou multas incorridas relacionadas ao alerta regulatório, se relevante. **Nota:** Se nenhuma informação estiver disponível, o resumo gerado exibirá " **Não há informações específicas disponíveis para penalidades ou multas e assim por diante"** .

Nota: Os resumos são gerados com base nos prompts definidos durante a configuração da habilidade de resumo. Para obter mais informações sobre como gerar resumos, consulte Gere um resumo de um alerta regulatório.

Tópicos relacionados

Ative a habilidade de resumo para um alerta regulatório

Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Informações de suporte para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Recomendações geradas por IA para um alerta regulatório

A estrutura de recomendações foi projetada para fornecer informações acionáveis orientadas por IA diretamente na interface do usuário. Ele fornece informações contextuais avançadas sobre recomendações, capacitando os usuários a tomar decisões bem informadas e tomar ações de acompanhamento perfeitamente. O design escalonável e flexível oferece suporte a vários tipos de recomendação e cenários de negócios complexos.

Aprimorar a estrutura de recomendações capacita os gerentes de mudanças regulatórias a usar as recomendações orientadas por IA para melhor identificar operações de negócios impactantes com base em mudanças regulatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um contexto de recomendação padrão chamado Sugerir operações de negócios afetadas pelo alerta regulatório habilitado por Now Assist for IRMé enviado junto com Gestão de mudanças regulatórias produto. Este contexto de recomendação é usado para gerar citações recomendadas e objetivos de controle para um alerta regulatório.

Destaques do quadro de recomendação

Recomendações e ações configuráveis

- Permite que você defina e configure recomendações para vários tipos de registro.
- Habilite a configuração de ações de acompanhamento para que os usuários possam agir de acordo com as recomendações diretamente no fluxo de trabalho.

Recomendações inteligentes

- Aproveite recursos avançados de IA, incluindo IA generativa e Inteligência preditiva, para exibir recomendações relevantes.
- Melhore continuamente as informações e recomendações incorporando modelos de aprendizado de máquina e pontuação preditiva.

Design escalonável

- Ofereça suporte à exibição de várias recomendações para um único tipo de registro.
- Forneça flexibilidade para que os administradores personalizem o layout e a estrutura do painel de recomendação de acordo com as necessidades de negócios.
- Adapte-se a uma variedade de tipos de registro e técnicas de recomendação, garantindo consistência e escalabilidade em todos os casos de uso.

Habilitação da adoção

- Projetado para integração e adoção rápidas em produtos ascendentes.
- Ofereça uma interface intuitiva e amigável que capacita os responsáveis pela tomada de decisões com informações claras e acionáveis.

Suporte à racionalização

Habilite a personalização da lógica de desduplicação, permitindo que as empresas definam suas próprias regras e critérios para identificar registros duplicados.

Principais benefícios

- Visibilidade contextual das recomendações para uma melhor tomada de decisão.
- Uma estrutura escalonável e configurável adaptável a vários casos de uso e tipos de registro.
- Adoção mais rápida de produtos que buscam aproveitar recomendações baseadas em IA/ML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fluxos de trabalho e lógica personalizáveis para atender a processos organizacionais específicos.
- Maior produtividade do usuário com recomendações acionáveis e próximas etapas claras integradas diretamente na interface.

Nota: Somente usuários com a função sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user podem ver a opção para gerar recomendações para um alerta regulatório. Esta função deve ser atribuída manualmente a um usuário de RCM.

Para entender como você pode criar recomendações para um alerta regulatório e ativar as habilidades Citações impactadas pelo alerta regulatório e Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório, consulte Ativar habilidades de recomendação para um alerta regulatório e Gere recomendações para citações impactadas por alertas regulatórios, objetivos de controle e controles.

Exibindo uma recomendação

Depois de gerar recomendações para um alerta regulatório, a página Recomendações exibe as seguintes seções:

- Áreas de impacto recomendadas
- Citações
- Objetivos do controle
- Descrição
- Avaliar associações afetadas

As tabelas a seguir fornecem mais informações sobre as seções e as listas relacionadas associadas às recomendações.

Áreas de impacto recomendadas

Campo	Descrição
Última atualização:	Data e hora em que as recomendações foram geradas ou atualizadas pela última vez. Você pode selecionar o ícone de atualização para exibir as recomendações mais recentes.
Citações	Detalhes das citações. Por exemplo, o nome da citação, o pai da citação e o documento de autoridade.
Objetivos do controle	Detalhes do objetivo de controle. Por exemplo, o nome do objetivo de controle e primário.

Nota: Para obter mais informações sobre citações e objetivos de controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da citação ou objetivo de controle

Campo	Descrição
Descrição	Descrição e um resumo da citação ou objetivo de controle.
Orientação suplementar	Orientação adicional sobre como lidar com a citação ou o objetivo de controle.

Avaliar associações afetadas

Campo	Descrição
Citações secundárias, Objetivos de controle	Listas relacionadas que contêm possíveis áreas afetadas para uma citação que você pode adicionar como parte da recomendação.
Objetivos, políticas, controles e declarações de risco do controle secundário	Listas relacionadas que contêm possíveis áreas afetadas para um objetivo de controle que você pode adicionar como parte da recomendação.

Painel lateral da trilha de feedback: O painel lateral de feedback exibe o histórico de interações do usuário com itens recomendados. Isso pode incluir o que o usuário aceitou, o que ignorou ou ignorou e o que descartou.

Para obter mais informações sobre como gerar recomendações, consulte Gere um resumo de um alerta regulatório.

Tópicos relacionados

- Ativar habilidades de recomendação para um alerta regulatório
- Gere recomendações para citações impactadas por alertas regulatórios, objetivos de controle e controles

Como configurar o Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) Para que os usuários possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço de conformidade e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist for IRM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, consulte Console do administrador do Now Assist .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administração do Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e habilidades do IRM em Administração do Now Assist console

Recursos de IRM	Habilidades
Alerta regulatório	• Resumo de alertas regulatórios • Alertas regulatórios impactados • Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório • Alertas regulatórios afetados

Nota: Serviço Now LLMé o único provedor para isso Now Assist habilidades da aplicação.

Para versões anteriores, acesse Gerenciador de aplicações para atualizá-lo para uma versão posterior.

Para obter informações sobre como configurar habilidades e prompts da IA generativa, consulte .

Procedimento

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

- Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação .
- Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instale os plug-ins do Now Assist .

Nota: Para obter mais informações sobre geração aumentada de recuperação (RAG) e políticas de retenção, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA e. Política de uso de dados do usuário para Now Assist .

Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Ative uma habilidade antes de usar os recursos da IA generativa para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist**.
2. Em **Habilidades do Now Assist** , em **Tecnologia** grupo de fluxo de trabalho, selecione **IRM** .
3. Em Now Assist Página Habilidades para IRM, ative uma habilidade selecionando **Ativar habilidade** .
4. Revise os detalhes das habilidades em cada guia, configure as habilidades e selecione **Salve e continue** .

   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.

5. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** .
   Sua habilidade está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você tiver a função sn_generative_ai.nsa_admin, poderá executar as seguintes ações em Now Assist habilidades:

- Edite uma habilidade do Now Assist .
- Faça uma cópia de uma habilidade do Now Assist .
- Solucionar problemas de uma habilidade do Now Assist .

Ative a habilidade de resumo para um alerta regulatório

Ative e configure a habilidade de resumo de Now Assist gerar um breve resumo de um alerta regulatório selecionando os campos específicos que você deseja incluir no resumo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para resumir um alerta regulatório, você deve especificar os campos dos quais o resumo deve obter informações. Por exemplo, ao escolher os dados de entrada para o resumo, você pode especificar os seguintes campos dos quais os dados devem ser obtidos:

- Descrição
- Autoridade regulatória
- Data de efetivação
- Data de conformidade

Além disso, defina quando a habilidade deve estar disponível: Ela deve estar disponível o tempo todo ou deve estar disponível somente quando uma condição específica é atendida? Por padrão, um alerta regulatório no Gestão de mudanças regulatórias a aplicação mostra as opções para criar um resumo quando o alerta está em **Novo** estado. No entanto, você pode especificar qualquer estado ou condição sob a qual o resumo pode ser feito. Você pode conseguir isso ao modificar o. **Definir disponibilidade** seção. Depois de gerar o resumo, você pode optar por compartilhar o resumo e preencher o. **Comentários adicionais** campo do alerta regulatório. Fazer isso ajuda o analista regulatório a obter uma visão rápida do resumo. Em cada fase do procedimento, certifique-se de salvar o formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist**.
2. Selecionar **Recursos do Now Assist** > **Tecnologia** > **IRM** em Now Assist Guia Recursos.
3. Selecione **Ativar habilidade** em **Resumo de alertas regulatórios** habilidade.
4. Para especificar quais dados você deseja que o modelo de idioma grande considere ao criar o resumo, selecione **Escolha Entrada** e especificam os campos dos quais você deseja coletar dados.
5. Para especificar as condições quando a habilidade se torna disponível, selecione **Definir disponibilidade** .
   a. Para garantir que a habilidade não dependa de nenhuma condição e esteja sempre disponível, selecione **A habilidade está sempre disponível** .
   b. Para disponibilizar a habilidade somente quando determinadas condições forem atendidas, como o alerta regulatório estar no estado "Novo", selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** e criam as condições usando o construtor de condições.
6. Para definir as funções de usuário que podem acessar a habilidade, selecione **Defina o acesso** e adicione as funções de usuário necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para exibir a habilidade na aplicação, selecione **Selecione exibir** e, em seguida, alterne **Exibição** botão.
8. Selecione **Salvar e continuar**.
9. Para exibir os detalhes da habilidade, selecione **Revise e ative** .
10. Selecione **Ativar** e então **Retorne ao IRM** .

Ativar habilidades de recomendação para um alerta regulatório

Configure a habilidade de recomendação de Now Assist gerar as recomendações das áreas afetadas para um alerta regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para gerar recomendações das áreas afetadas para um alerta regulatório, você deve especificar de onde os dados das recomendações devem ser obtidos. Para obter informações, consulte Contextos e modelos de recomendação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist**.
2. Selecionar **Tecnologia** > **IRM** em Now Assist **Habilidades** guia.
3. Selecione a habilidade de recomendação que você deseja ativar e selecione **Ativar habilidade** .

Opção	Descrição
Alertas regulatórios impactados	Gere as recomendações para as citações de um alerta regulatório.
Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório	Gere as recomendações para os objetivos de controle de um alerta regulatório.
Alertas regulatórios afetados	Gere as recomendações para os controles de um alerta regulatório.

Nota: Certifique-se de ativar todas as habilidades necessárias.

4. Especifique os dados que você deseja que o modelo de linguagem grande (LLM) considere enquanto cria recomendações selecionando **Escolha Entrada** e especificando os campos dos quais você deseja coletar os dados.
5. Selecione as condições quando a habilidade se tornar disponível **Definir disponibilidade** .

Opção	Descrição
A habilidade está sempre disponível	Certifique-se de que a habilidade não dependa de nenhuma condição e esteja sempre disponível.
Personalizar disponibilidade da habilidade	Certifique-se de que a habilidade esteja disponível somente quando uma condição for atendida.

6. Defina as funções de usuário que podem acessar a habilidade selecionando **Defina o acesso** e adicionando as funções de usuário necessárias.
   Para habilidades de recomendação, as funções de usuário padrão são sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Exiba a habilidade na aplicação selecionando **Selecione exibir** e, em seguida, alternar o. **Exibição** botão.
8. Selecione **Salvar e continuar**.
9. Exiba os detalhes da habilidade selecionando **Revise e ative** .
   Revise os detalhes de entrada, a disponibilidade da habilidade, a acessibilidade da habilidade e a opção de exibição da habilidade.
10. Em cada fase do procedimento, certifique-se de salvar o formulário.
11. Selecione **Ativar** e selecione **Retorne ao IRM** .

Resultado

. Now Assist as habilidades de recomendação para um alerta regulatório estão ativadas.

O que Fazer Depois

Você pode usar as habilidades de recomendação para um alerta regulatório. Para obter mais informações, consulte Gerar recomendações para um alerta regulatório .

Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Se você tiver as funções sn_grc_reg_change.user e sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user, poderá gerar um resumo para um alerta regulatório e também gerar recomendações para as áreas afetadas usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades.

Ao gerar um resumo de qualquer alerta regulatório e sugerir áreas afetadas, seus usuários podem gerenciar o alerta regulatório rapidamente.

Modificando as instruções para Now Assist for IRM habilidades

Começando com Zurich versão, usuários que têm Now Assist for IRM a aplicação instalada pode usar o resumo de alertas regulatórios, recomendar citações afetadas por alertas e habilidades de objetivos de controle afetados por alertas regulatórios.

Para modificar as instruções da habilidade de resumo de problemas, siga as etapas mencionadas em KB1806035 .

Gere um resumo de um alerta regulatório

Gere um resumo de um novo alerta regulatório para uma análise rápida do alerta. Os alertas resumidos ajudam os responsáveis de conformidade, gerentes regulatórios e equipes jurídicas a entender rapidamente o impacto das novas regulamentações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.user e sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Para obter mais informações sobre funções relacionadas e alertas regulatórios, consulte Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O resumo de um alerta regulatório é gerado com base nos prompts definidos durante a configuração da habilidade de resumo. Por exemplo, se você selecionar datas importantes, autoridade regulatória, resumo de mudanças, penalidades e multas como detalhes importantes a serem capturados, o resumo incluirá essas informações. Depois que o resumo é gerado, você pode usá-lo diretamente e salvá-lo no fluxo de atividades do alerta regulatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Certifique-se de verificar a precisão dos resumos gerados por IA. Se nenhuma informação estiver disponível, o resumo gerado exibirá " **Não há informações específicas disponíveis para penalidades ou multas e assim por diante"** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** .
4. Selecione um alerta regulatório no estado Novo para abri-lo.
5. Na guia Visão geral, selecione **Resumir** .
   O resumo é exibido.
6. **Opcional:** Revise o resumo e conclua qualquer uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Compartilhe para comentários adicionais	(Optional) Selecione **Compartilhe para co mentários adicionais** Botão para iniciar o resultado resumido em uma janela do edi–tor. Você pode modificar ou revisar o re–sumo e fazer as correções necessárias pa–ra melhorar sua precisão e integridade.
Exibir mais	Selecione este link para expandir o resumo.
Exibir menos	Selecione este link para recolher o resumo.
Fornecer feedback	(Optional) Selecione o ícone útil ( ) para fe–edback positivo. Selecione o ícone Não útil (se o resumo não foi útil. **Nota:** O feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar versões futuras dessa habilidade.
Copie o resumo	(Optional) Selecione o ícone de cópia ( ) para copiar o resumo para a área de transferência.
Gere novamente o resumo	Se você acha que os dados podem ter mudado depois de exibir o resumo, selecione o ícone de atualização ( ) para gerar novamente as informações resumi-das.

Gere recomendações para citações impactadas por alertas regulatórios, objetivos de controle e controles

Gere recomendações para identificar e marcar possíveis áreas de impacto, como citações, objetivos de controle e controles para alertas regulatórios. As recomendações simplificam o processo de associar impactos e criar tarefas de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Para exibir os alertas regulatórios atribuídos, você precisa das funções sn_grc_reg_change.user e sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Para obter mais informações sobre funções relacionadas e alertas regulatórios, consulte Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios.

Para obter mais informações sobre como ativar as citações impactadas pelo alerta regulatório, os objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório e as habilidades de controles afetados pelo alerta regulatório, consulte Ativar habilidades de recomendação para um alerta regulatório.

Nota: Para criar um modelo de recomendação, você precisa definir uma configuração usando a estrutura de contextos de recomendação, que fornece informações orientadas por IA diretamente na interface do usuário para melhorar a tomada de decisões e a produtividade. Como parte do sistema de base, um contexto padrão chamado "Sugerir operações de negócios afetadas por alerta regulatório" habilitado por Now Assist for IRM" Está incluído, que você pode acessar no menu Administração do GRC. Para obter mais informações, consulte Contextos e modelos de recomendação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** E abra qualquer alerta regulatório que não esteja no estado Encerrado/ Cancelado.
4. Selecione o alerta regulatório para o qual você deseja gerar recomendações.
5. Gere recomendações concluindo um dos seguintes procedimentos:
   - Na guia Visão geral, selecione **Recomendado** .
   - Na guia Recomendações, selecione **Mostrar recomendações** .
6. Para exibir o status da solicitação de recomendação, selecione **Exibir status** ou recarregue a página. As solicitações de recomendação são assíncronas, permitindo que você conclua outras tarefas enquanto a solicitação é processada. Você pode selecionar o ícone de atualização ( ) para exibir o mais recente. Na página Recomendações, uma mensagem indica o status da sua solicitação de recomendações.
   - Sem dados: Se não houver dados relevantes disponíveis, a página Recomendações indicará que a solicitação foi concluída e que não há recomendações disponíveis no momento.
   - Em andamento: Se a solicitação estiver em andamento, tente recarregar a página após algum tempo.
   - Concluído: Se a solicitação for concluída com sucesso, as recomendações serão exibidas e prontas para revisão.

O que Fazer Depois

Aceite ou descarte as recomendações geradas. Para obter mais informações, consulte Aceitar ou descartar recomendações para citações afetadas por alertas regulatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Você pode configurar ações de formulário de IU, além de "Aceitar" e "Ignorar" como ações declarativas para recomendações. As ações declarativas ajudam você a modificar as ações de lista e as ações de lista relacionadas. Para obter mais informações sobre como criar ações declarativas e como usá-las, confira Ações declarativas .

Ao configurar ações declarativas para recomendações, confirme o seguinte:

- Para a ação de IU, especifique as condições sob as quais as ações de IU ficam visíveis, como funções.
- Para a ação do cliente UXF do tipo de ação, especifique `rota` e. `tamanho` valores no mapa de carga.
- Para os mapeamentos de eventos de página na página de recomendação, o. `entrada` o parâmetro é passado, o que inclui o seguinte:
  - `Tabela base`
  - `BaseRecord`
  - `RelacionaçãoData`
  - `CardInfo selecionado`

Aceitar ou descartar recomendações para citações afetadas por alertas regulatórios

Aceite recomendações para marcar áreas de negócios específicas como afetadas, ajudando os profissionais de conformidade a capturar e lidar com alertas regulatórios relevantes para citações. Descartar recomendações para filtrar informações irrelevantes ou desnecessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: Para exibir os alertas regulatórios atribuídos, você precisa das funções sn_grc_reg_change.user e sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Para obter mais informações sobre funções relacionadas e alertas regulatórios, consulte Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios.

Importante: Certifique-se de verificar a precisão das recomendações geradas por IA. Se nenhuma informação estiver disponível, as recomendações geradas exibirão "Nenhuma recomendação disponível", "Nenhum", "Nenhum registro a ser exibido" e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** .
4. Selecione o alerta regulatório para o qual você deseja revisar as recomendações e navegue até a guia Recomendações.
5. Revise as possíveis áreas de impacto selecionando a guia Citações na seção Áreas recomendadas de impacto.

   Se houver recomendações disponíveis, você poderá rolar pela lista gerada de cartões de recomendação de citação e revisar as informações sobre cada citação, como nome e documento de autoridade.

6. Selecione o cartão de recomendação de citações desejado e revise as seguintes seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição e resumo da citação.
Orientação suplementar	Orientação adicional sobre como lidar com a citação.
Avaliar associações afetadas	
Citações secundárias	Requisitos individuais em um documento de autoridade vinculados a esta citação primária recomendada.
Objetivos do controle	Objetivo ou requisito relacionado que pode ser associado à citação.

7. **Opcional:** Para exibir o registro completo de uma citação, selecione o ícone de detalhes ( ).
8. **Opcional:** Para atualizar suas recomendações para refletir os dados mais recentes, selecione o ícone de atualização ( ).
9. **Opcional:** Selecione Associações afetadas para sua recomendação de citação navegando até a seção Avaliar associações afetadas e concluindo o seguinte.

   a. Selecione a guia Citações secundárias ou Objetivos de controle.

   b. Marque a caixa de seleção de cada registro que você deseja incluir como parte da recomendação.

   Nota: Cada área afetada selecionada será incluída como uma área afetada depois que você aceitar a recomendação.

10. Aceite ou descarte as recomendações e suas associações concluindo um dos seguintes procedimentos:
    - Selecione **Aceitar** e então **Confirmar** aceitar uma recomendação como uma área afetada.
    - Selecione **Ignorar** e então **Confirmar** para evitar que uma recomendação seja mostrada novamente.

    Antes de optar por confirmar, você verá um resumo das áreas de impacto e associações que está aceitando ou descartando.

    Se você aceitar a recomendação, ela será marcada como uma área afetada e adicionada à lista de impactos. Se a recomendação for descartada, ela será marcada como descartada e não será mostrada novamente para esse alerta regulatório específico.

    Você pode exibir o painel lateral da trilha de feedback selecionando o ícone de resumo ( ). O painel lateral da trilha de feedback exibe todas as atividades relacionadas a cada recomendação.

    Nota: A aceitação ou rejeição de recomendações é registrada em uma tabela de mapeamento para refinar recomendações futuras.

O que Fazer Depois

Você pode confirmar a adição de uma área afetada navegando até a guia Áreas impactadas. Você pode adicionar manualmente as áreas afetadas conforme necessário. Se as áreas afetadas foram adicionadas como parte de uma recomendação ou manualmente,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

isso será indicado na coluna assistida por IA na lista Áreas afetadas. "Sim" indica uma recomendação, enquanto "Não" indica uma adição manual. Para obter mais informações, consulte Adicione áreas afetadas manualmente a um alerta regulatório.

Aceitar ou descartar recomendações para objetivos de controle afetados pelo alerta regulatório

Aceite recomendações para marcar áreas de negócios específicas como afetadas, ajudando os profissionais de conformidade a capturar e lidar com alertas regulatórios relevantes para objetivos de controle. Descartar recomendações para filtrar informações irrelevantes ou desnecessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: Para exibir os alertas regulatórios atribuídos, você precisa das funções sn_grc_reg_change.user e sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Para obter mais informações sobre funções relacionadas e alertas regulatórios, consulte Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios.

Importante: Certifique-se de verificar a precisão das recomendações geradas por IA. Se nenhuma informação estiver disponível, as recomendações geradas exibirão "Nenhuma recomendação disponível", "Nenhum", "Nenhum registro a ser exibido" e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** .
4. Selecione o alerta regulatório para o qual você deseja revisar as recomendações e navegue até a guia Recomendações.
5. Revise as possíveis áreas de impacto selecionando a guia Objetivos de controle nas áreas recomendadas da seção Impacto.

   Se as recomendações estiverem disponíveis, você poderá rolar pela lista gerada de cartões de recomendação de objetivo de controle e revisar as informações sobre cada objetivo de controle, como seu nome e primário.
6. Selecione o cartão de recomendação de objetivos de controle desejado e revise as seguintes seções:

Campo	Descrição
Descrição	Descrição e resumo do objetivo de controle.
Orientação suplementar	Orientação adicional sobre como lidar com o objetivo de controle.
Avaliar associações afetadas	
Objetivos do controle secundário	Objetivo ou requisito específico vinculado a este objetivo de controle primário recomendado.
Políticas	Políticas relacionadas que podem ser associadas ao objetivo de controle.
Controles	Controles relacionados que podem ser associados ao objetivo de controle.
Avaliações de risco	Declarações de risco relacionadas que podem ser associadas ao objetivo de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Para exibir o registro completo de um objetivo de controle, selecione o ícone de detalhes ( ).
8. **Opcional:** Para atualizar suas recomendações para refletir os dados mais recentes, selecione o ícone de atualização ( ).
9. **Opcional:** Selecione Associações afetadas para sua recomendação de objetivo de controle navegando até a seção Avaliar associações afetadas e concluindo o seguinte.

   a. Selecione a guia Objetivos, políticas, controles ou declarações de risco do controle secundário.

   b. Marque a caixa de seleção de cada registro que você deseja incluir como parte da recomendação.

   Nota: Cada área afetada selecionada será incluída como uma área afetada depois que você aceitar a recomendação.

10. Aceite ou descarte as recomendações e suas associações concluindo um dos seguintes procedimentos:
    - Selecione **Aceitar** e então **Confirmar** aceitar uma recomendação como uma área afetada.
    - Selecione **Ignorar** e então **Confirmar** para evitar que uma recomendação seja mostrada novamente.

    Antes de optar por confirmar, você verá um resumo das áreas de impacto e associações que está aceitando ou descartando.

    Se você aceitar a recomendação, ela será marcada como uma área afetada e adicionada à lista de impactos. Se a recomendação for descartada, ela será marcada como descartada e não será mostrada novamente para esse alerta regulatório específico.

    Você pode exibir o painel lateral da trilha de feedback selecionando o ícone de resumo ( ). O painel lateral da trilha de feedback exibe todas as atividades relacionadas para cada recomendação.

    Nota: A aceitação ou rejeição de recomendações é registrada em uma tabela de mapeamento para refinar recomendações futuras.

O que Fazer Depois

Você pode confirmar a adição de uma área afetada navegando até a guia Áreas impactadas. Você pode adicionar manualmente as áreas afetadas conforme necessário. Se as áreas afetadas foram adicionadas como parte de uma recomendação ou manualmente, isso será indicado na coluna assistida por IA na lista Áreas afetadas. "Sim" indica uma recomendação, enquanto "Não" indica uma adição manual. Para obter mais informações, consulte Adicione áreas afetadas manualmente a um alerta regulatório.

Aceitar ou descartar recomendações para controles de alerta regulatório

Aceite recomendações geradas por IA em Gestão de mudanças regulatórias marcar áreas de negócios específicas como afetadas para que você possa ajudar os profissionais de conformidade a capturar e lidar com os controles de alerta regulatório relevantes. Você também pode descartar recomendações para filtrar as informações irrelevantes ou desnecessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funções sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user para exibir seus alertas regulatórios atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

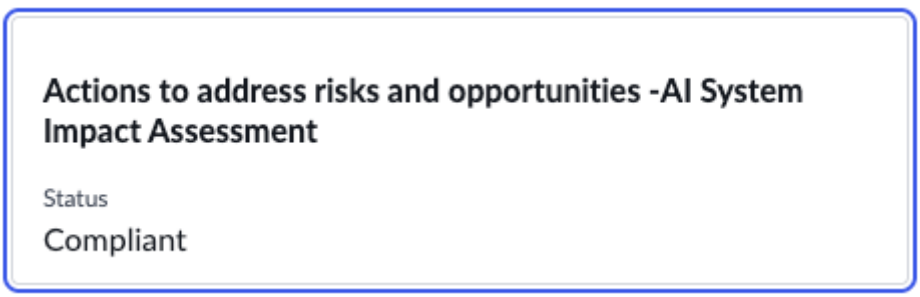
Importante: Certifique-se de verificar a precisão das recomendações geradas por IA. Se nenhuma informação estiver disponível, as recomendações geradas exibirão "Nenhuma recomendação disponível", "Nenhum", "Nenhum registro para exibir" e assim por diante.

Para saber mais sobre as funções relacionadas e alertas regulatórios para uma recomendação, consulte Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** .
4. Navegue até Gestão de mudanças regulatórias( ) e selecione um alerta regulatório no **Alertas** widget e detalhamento para abrir a página de alerta.
5. Selecione o alerta regulatório para o qual você deseja revisar as recomendações e navegue até **Recomendações** guia.
6. Revise as possíveis áreas de impacto na lista relacionada Áreas afetadas do alerta regulatório.

   Nota: Os controles recomendados fazem parte do inventário de controles existente.



   Nota: . Sugira operações de negócios afetadas pelo contexto de recomendação de alerta regulatório fornece as recomendações que você vê aqui. Para obter mais informações, consulte Contextos e modelos de recomendação.

   Se as recomendações estiverem disponíveis, você poderá rolar pela lista gerada de cartões de recomendação de controle e revisar as informações sobre cada controle, como seu nome e primário.

7. Selecione o cartão de recomendação de controle desejado e revise as seguintes seções:

Campo	Descrição
Nome	Nome do controle.
Status	Status do controle: Se ele estiver em conformidade, fora de conformidade ou não aplicável.
Função	Função à qual o controle pertence. Por exemplo, Controle padrão ou Controle comum.
Responsável	Proprietário do controle.
Entidade	Entidade do controle.

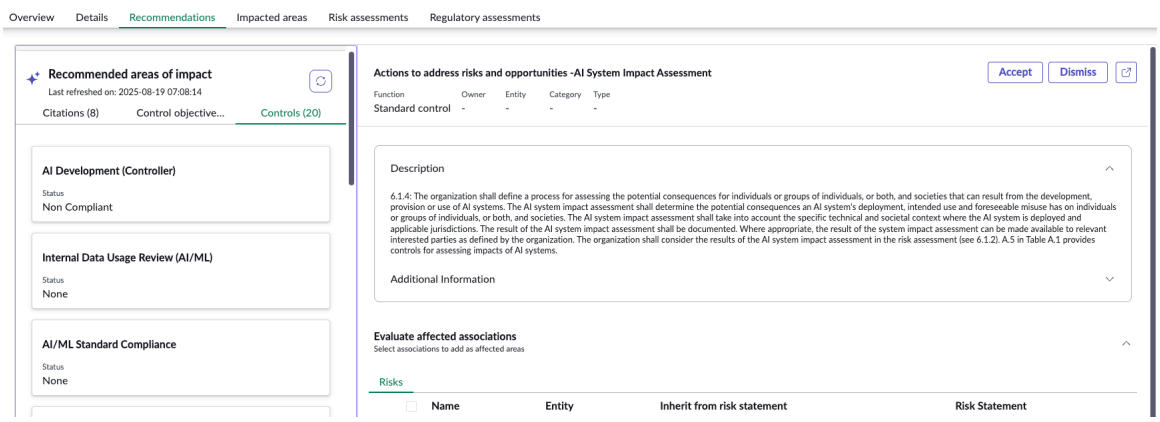
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria	Categoria à qual o controle pertence.
Tipo	Tipo do controle.
Descrição	Descrição e resumo do controle.
Informações adicionais	Informações adicionais relacionadas ao controle.
Avaliar associações afetadas	
Riscos associados	
Nome	Nome do risco.
Entidade	Entidade à qual o risco pertence.
Herdar da declaração de risco	Declaração de risco da qual o risco é herdado.
Declaração de risco	Declaração de risco do risco.

8. **Opcional:** Exiba o registro de um controle, atualize suas recomendações ou **Adicionar** a associação afetada às suas recomendações.

Opção	Descrição
	Exiba o registro de um controle.
	Atualize as recomendações para refletir os dados mais recentes.
Selecione as associações afetadas para sua recomendação de controle navegando até a seção Avaliar associações afetadas	Conclua os seguintes passos: **a.** Navegue até **Riscos** guia. **b.** Selecione cada registro que você deseja incluir como parte da recomendação. **Nota:** Cada área afetada selecionada é incluída como uma área afetada depois que você aceita a recomendação.



9. Aceite ou descarte as recomendações e suas associações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Aceitar	Selecione **Aceitar** e então **Confirmar** aceitar uma recomendação como uma área afetada.
Ignorar	Selecione **Ignorar** e então **Confirmar** para evitar que uma recomendação seja mostrada novamente.

Antes de agir de acordo com uma recomendação, você verá um resumo das áreas de impacto e associações que está aceitando ou descartando.

Se você aceitar a recomendação, ela será marcada como uma área afetada e adicionada à lista de impactos. Se você descartar a recomendação, ela será marcada como descartada e não será exibida novamente para esse alerta regulatório específico.

Você pode exibir o painel lateral da trilha de feedback selecionando o ícone de resumo ( ). O painel lateral da seção Resumo (trilha de feedback) exibe a atividade relacionada para cada recomendação.

O que Fazer Depois

Exiba os controles afetados adicionados em **Áreas afetadas** guia. Você pode adicionar manualmente as áreas afetadas conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Adicione áreas afetadas manualmente a um alerta regulatório.

Adicione áreas afetadas manualmente a um alerta regulatório

Adicione áreas afetadas, como citações, objetivos de controle, políticas e muito mais, aos seus alertas regulatórios. Adicionar áreas afetadas a um alerta regulatório captura impactos adicionais que você identificou e impactos que não foram recomendados inicialmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_reg_change.user

Para obter mais informações sobre funções relacionadas e alertas regulatórios, consulte Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As áreas afetadas podem ser adicionadas como parte das recomendações aceitas ou podem ser adicionadas manualmente. Para obter mais informações sobre como adicionar áreas afetadas como parte de uma recomendação, consulte Aceitar ou descartar recomendações para citações afetadas por alertas regulatórios.

Nota: As áreas afetadas podem ser adicionadas somente a alertas regulatórios do tipo Evento regulatório. Você não pode adicionar áreas afetadas a alertas do tipo Documento de origem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecione **Alertas regulatórios** .
4. Selecione o alerta regulatório para o qual você deseja revisar as recomendações e navegue até a guia Áreas impactadas.
5. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione o tipo de área afetada, o registro desejado e selecione **Adicionar** .
   O registro selecionado como uma área afetada agora aparece na lista Áreas afetadas.

> **Nota:** Para confirmar se as áreas afetadas foram adicionadas como parte de uma recomendação ou manualmente, revise a coluna assistida por IA na lista Áreas afetadas. "Sim" indica uma recomendação, enquanto "Não" indica uma adição manual.

O que Fazer Depois

Você pode iniciar a atividade de implementação para áreas de negócios de operações afetadas definindo a aplicabilidade do alerta regulatório como **Sim** ou **Não** . Se o alerta regulatório for aplicável, uma nova tarefa de mudança regulatória será criada automaticamente. Se um alerta regulatório não for aplicável, o estado do alerta será atualizado para **Concluído** . Para obter mais informações, consulte Gerenciar tarefas de mudança regulatória.

Informações de suporte para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Versões com suporte

Now Assist for IRMé compatível a partir de Zurich versão.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist for IRM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist for IRM

Interface	Habilidade
Espaço de conformidade	• Recomendação • Resumo
IU principal	• Recomendação • Resumo

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist for IRM app da store (sn_irm_gen_ai) para usar a habilidade de resumo de problemas e gerar o resumo de problemas e anotações de resolução.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist Platform
- GRC: Gestão de mudanças regulatórias
- Administração do GRC

Para obter mais informações, consulte Configuração do Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Gestão de mudanças regulatórias

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades instaladas com o. Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Funções de usuário em Gestão de mudanças regulatórias

Partes interessadas no Gestão de mudanças regulatórias(RCM) a aplicação tem funções e responsabilidades diferentes.

. Gestão de mudanças regulatórias as funções da aplicação são instaladas com a ativação do GRC: Gestão de mudanças regulatórias aplicação. A personalização ou extensão da configuração não é permitida. Somente os usuários com funções de administrador de GRC podem fazer a configuração das configurações.A aplicação envolve os seguintes tipos de funções.

Nomes e títulos das funções	Classificação	Descrição	Funções disponíveis
Administrador de RCM [sn_grc_reg_change.admin]	Operador	O administrador do RCM tem acesso a todos os aspectos do Gestão de mudanças regulatórias aplicação.	• sn_grc_reg_change.it_admin • sn_grc_reg_change.manager
Administrador de TI do RCM (Tecnologia da informação) [sn_grc_reg_change.it_admin]	Operador	O administrador DE TI do RCM configura as integrações com provedores de inteligência regulatória de terceiros. O administrador DE TI do RCM soluciona problemas, se houver.	• connection_admin • action_designer • import_admin • credential_admin • flow_designer • oauth_admin • sn_grc.developer **Nota:** A função de usuário do GRC (sn_grc.user) contém a função de usuário de negócios do GRC (sn_grc.business_user). Para obter mais informações, consulte Funções comuns em Governança, risco e conformidade.
Gerente de RCM [sn_grc_reg_change.manager]	Operador	O gerente de RCM atribui alertas regulatórios e monitora tarefas de mudança regulatória e tarefas de ação.	sn_grc_reg_change.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes e títulos das funções	Classificação	Descrição	Funções disponíveis
		Nota: Um grupo intitulado como **Gerentes de RCM** adicionado em **Grupos** em **Administração de usuários** painel abaixo de Gestão de mudanças regulatórias aplicação. O grupo Gerentes de RCM revisa o fluxo de trabalho de tarefas regulatórias, garantindo a conformidade regulatória. Os usuários que pertencem a este grupo devem ter a função sn_grc_reg_change.manager.	
Usuário de RCM [sn_grc_reg_change.user]	Operador	O usuário de RCM avalia a aplicabilidade dos alertas, inicia avaliações de impacto, responde a questionários de avaliação de impacto e conclui as tarefas de mudança regulatória atribuídas e as tarefas de ação.	• sn_compliance.reader • sn_risk.reader
Analista de caso de conformidade	sn_comp_case.compliance_case_analyst	O analista de caso de conformidade analisa os casos e trabalha neles.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst
Usuário de IA de mudança regulatória [sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user]	Operador	Fornece direitos de IA generativa do RCM ao usuário	Nenhum(a)

Para obter informações sobre funções de recurso, consulte GRC Funções do recurso.

Tipos de alertas, funções de usuário e estados de alertas regulatórios

Diferentes usuários executam várias ações nos registros de alerta com base no tipo de alerta.

Você pode exibir os seguintes tipos de alertas no módulo Alertas regulatórios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todos os alertas atribuídos: Exibe todos os alertas atribuídos na instância em que **Coordenador** o campo está atribuído a um usuário apropriado.
- Alertas não atribuídos: Exibe os alertas não atribuídos na instância em que **Coordenador** o campo está vazio. Marque o Impacto geral como Sem impacto, Baixo, Médio, Alto ou Crítico.
- Novos alertas: Exibe novos alertas na instância em que **Coordenador** o campo está vazio.
- Alertas adiados: Exibe os alertas adiados em que **Coordenador** O campo é atribuído a um usuário apropriado, o estado é Adiado e uma data de lembrete é listada para executar a ação após o adiamento.
- Alertas de avaliação de impacto: Exibe os alertas de eventos regulatórios que estão no estado Avaliação de impacto.
- Alertas em andamento: Exibe os alertas que estão no estado Em andamento.
- Alertas encerrados: Exibe os alertas que estão no estado Encerrado.

A tabela a seguir fornece informações sobre as funções do usuário, as ações que esses usuários podem executar e a descrição dessas ações.

Funções, ações e descrição do usuário

Funções de usuário	Ações	Descrição
• sn_grc_reg_change.manager • sn_grc_reg_change.user • sn_grc_reg_change.admin	Atualizar	Atualiza os detalhes do alerta.
	Reatribuir	Reatribui os detalhes do alerta.
	Adiar	Adia um alerta regulatório para uma data futura.
	Aplicável	Marca o alerta como aplicável.
	Iniciar avaliação de impacto	Inicia uma avaliação de impacto no alerta.
	Não aplicável	Marca o alerta como não aplicável.
	Cancelar	Cancela o alerta.

Os gerentes podem exibir todos os alertas. Usuários com a função sn_grc_reg_change.user podem exibir alertas atribuídos a eles, mas não podem exibir alertas não atribuídos ou alertas atribuídos a outras pessoas.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre os estados dos alertas regulatórios.

Estados dos alertas e sua descrição

Estado	Descrição
Novo(a)	Cada alerta regulatório de entrada é atribuído por padrão a um novo estado. Somente sn_grc_reg_change.admin ou sn_grc_reg_change.manager podem atribuir um registro de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados dos alertas e sua descrição

Estado	Descrição
Adiado	Alguns alertas não exigem uma ação imediata e, portanto, eles estão no estado Adiado e são atribuídos a uma data posterior.
Avaliação de impacto	Os registros de alerta do tipo evento regulatório são avaliados quanto à aplicabilidade e marcados para uma avaliação de impacto. Após uma avaliação de impacto, os alertas são marcados como Aplicável ou Não Aplicável.
Em andamento	Alertas com o estado Em andamento estão sendo trabalhados. Um sn_grc_reg_change.user é atribuído a cada alerta.
Encerrado	Os alertas que não são relevantes para uma organização estão no estado Encerrado. Os alertas que têm tarefas associadas que foram concluídas também estão no estado Encerrado.
Cancelado(a)	Alertas que estão no estado Cancelado.

Nota: Os atributos no registro de alerta fazem parte dos metadados fornecidos pelo provedor de inteligência regulatória terceirizado. Esses atributos ajudam a determinar a aplicabilidade do alerta à organização. Esses registros não são editáveis no Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade

Por padrão, algumas tabelas são adicionadas com a ativação do Governança, risco e conformidade plug-in.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Objetivo de controle para tabela de preparação de objeto [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Armazena os dados em fases dos mapeamentos de teste de configuração e objetivo de controle.
Configuração de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Armazena os metadados das informações de configuração necessárias para enviar os registros da tabela de preparação para a tabela de destino.
Configuração de campos adicionais de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_field_configuration]	Armazena os metadados de pares de chave-valor pertencentes a quaisquer colunas adicionais na tabela m2m de destino.
Referência de Conteúdo para Documento de Autoridade sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os documentos de autoridade.
Referência de Conteúdo para Citação [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e a citação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Referência de Conteúdo para Objetivo de Controle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os objetivos de controle.
Domínio funcional [sn_grc_functional_domain]	Armazena os metadados da lista de domínios funcionais.
Configuração de domínio funcional [sn_grc_functional_domain_configuration]	Armazena as informações de configuração de todos os objetos de auditoria e conformidade classificados como relacionados A TI.
Registro de relacionamento m2m da configuração de domínio funcional [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry]	Armazena o mapeamento m2m dos registros de relacionamento que determinam a tabela primária, a tabela secundária e o relacionamento entre as duas.
Ação do usuário do domínio funcional do GRC [sn_grc_functional_domain_user_action]	Armazena as ações do usuário acionadas manualmente de adicionar e remover objetos relacionados A ELE.
Problema no conteúdo [sn_grc_m2m_issue_content]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e objetivo de controle.
Emissão para documento [sn_grc_m2m_issue_document]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e tabela de política e entre problema e documento de autoridade.
Problema para compromisso [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e compromisso.
Problema para item [sn_grc_m2m_issue_item]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e controle.
Item para entidade [sn_grc_m2m_item_entity]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena entidades dependentes associadas com controles comuns.
Item para tipo de entidade [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Armazena o registro de ID do tipo de entidade para associação de tipo de entidade.
Indicador [sn_grc_indicator]	Armazena detalhes dos indicadores.
Dados de suporte [sn_grc_indicator_supporting_data]	Armazena os dados de suporte coletados após a execução do trabalho do indicador (execução noturna do indicador GRC).
Estatísticas de dados de suporte do indicador [sn_grc_indicator_supporting_data_statics]	Armazena estatísticas de indicadores para coletar dados de suporte, que são aproveitados pelo trabalho de coleta de dados de suporte.

Funções e tabelas instaladas com Biblioteca do órgão regulatório

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Biblioteca do órgão regulatório aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Biblioteca do órgão regulatório

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitor da biblioteca da agência reguladora [sn_reg_body_mgmt.reader]	Contém a função de leitor nos escopos sn_reg_body_mgmt e a função de leitor em Espaço de conformidade. Além das permissões herdadas, o leitor de gestão de bibliotecas do órgão regulador pode acessar e ler agências regulatórias, contatos regulatórios e jurisdições.	• sn_compliance.reader • sn_grc.reader
Gravador de biblioteca da agência reguladora [sn_reg_body_mgmt.writer]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente nos escopos sn_reg_body_mgmt e as funções de leitor e usuário em Espaço de conformidade. Além das permissões herdadas, o gravador de gestão de bibliotecas do órgão regulador pode atualizar e excluir agências regulatórias, contatos regulatórios e jurisdições.	• sn_reg_body_mgmt.reader • sn_compliance.user • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager • sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst • sn_grc.manager

Tradução automática

Tabelas instaladas com Biblioteca do órgão regulatório

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Agência reguladora [sn_reg_body_mgmt_regulatory_agency]	Armazena agências regulatórias que aplicam vários tipos de regulamentações.
Contato regulatório [sn_reg_body_mgmt_regulatory_contact]	Armazena contatos regulatórios que serão notificados sobre mudanças no caso de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
	conformidade ou uma mudança regulatória na Biblioteca da agência regulatória.
Agência regulatória para jurisdição [sn_reg_body_mgmt_m2m_reg_agency_jurisdiction]	Armazena registros de jurisdição para associação da agência reguladora na Biblioteca da agência reguladora.
Jurisdição [sn_reg_body_mgmt_jurisdiction]	Armazena registros de jurisdição na Biblioteca da agência regulatória.
Cálculo automático de data [sn_reg_body_mgmt_auto_date_calculation]	Armazena cálculos automáticos de data para datas futuras na Biblioteca da agência regulatória.
Perfil da agência [sn_reg_body_mgmt_agency_profile]	Armazena perfis da agência reguladora na Biblioteca da agência reguladora.

Notificações por e-mail em Gestão de mudanças regulatórias

Várias notificações por e-mail são enviadas pelo Gestão de mudanças regulatórias aplicação.

Notificações por e-mail

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Notificação	Destinatários
Quando um feed regulatório é encerrado	Coordenador
Quando um feed regulatório é adiado	Coordenador
Quando um feed regulatório é atribuído	Coordenador
Tarefa de ação regulatória no último dia	assigned_to (usuário de compensação/usuário de risco)
Tarefa de ação regulatória atribuída	assigned_to (usuário de compensação/usuário de risco)
Tarefa de mudança regulatória atribuída	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Tarefa de mudança regulatória aprovada	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Tarefa de mudança regulatória rejeitada	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Tarefa de mudança regulatória cancelada	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Lembrete da tarefa de mudança regulatória com vencimento hoje	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Tarefa de importação de documento de origem atribuída	assigned_to (usuário de mudança de registro)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação	Destinatários
Tarefa de documento de importação de origem aprovada	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Tarefa de documento de importação de origem rejeitada	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Tarefa de documento de importação de origem cancelada	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Importar lembrete de tarefa de documento com vencimento hoje	assigned_to (usuário de mudança de registro)
Revisar a tarefa de mudança regulatória	Aprovador
Reavaliação de risco - Reavaliação concluída	Aprovador
Avaliador do notifique	Avaliador
Notificar aprovador/aprovador alterado	Aprovador
Avaliador alterado	Avaliador
Notificar o avaliador sobre o cancelamento da avaliação quando a metodologia de avaliação de risco for descontinuada	Avaliador
Cancelamento da avaliação do Notify pelo proprietário	Avaliador
Notificar sobre a próxima data de vencimento	Avaliador
Notificar sobre a data de vencimento passada	Avaliador
Notificação final para o prazo aprovado	Avaliador
Avaliação inteligente atrasada	Avaliador
A avaliação inteligente foi concluída	Solicitante da avaliação
Avaliação inteligente criada	Avaliador
Avaliação inteligente cancelada quando o alerta é encerrado/cancelado	Avaliador
Avaliação inteligente cancelada pelo administrador do RCM	Avaliador
Avaliação inteligente reatribuída	Avaliador

Tradução automática

Gestão de riscos

Use Governança, risco e conformidade: Gestão de riscos aplicativo para monitorar continuamente para identificar riscos de alto impacto, melhorar sua tomada de decisão baseada em risco e reduzir o tempo de reação de forma eficaz. O aplicativo também fornece fluxos de trabalho estruturados para o gerenciamento de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Espaço de trabalho de risco

A partir da versão 13,0.5, o. Espaço de trabalho de risco foi adicionado para Gestão de riscos usuários. . Espaço de trabalho de risco oferece uma experiência do usuário simplificada para

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

você executar suas tarefas e atividades diárias. Para obter mais informações sobre o novo espaço, consulte GRC Espaço de trabalho de risco.

Benefícios do Gestão de riscos

Os benefícios de Gestão de riscos:

- Tomada de decisão mais rápida baseada em risco: Priorize as atividades com base em pontuações de risco automatizadas para trabalhar nos riscos mais críticos primeiro.
- Maior desempenho: A gestão de risco integrada em atividades interfuncionais automatizadas elimina a interrupção do trabalho.
- Comunique o risco com eficácia: Informações em tempo real e painéis baseados em função facilitam e agilizam a emissão de relatórios em todos os níveis.
- Fique por dentro dos riscos: As interfaces móveis fornecem as informações de que você precisa para fazer seu trabalho a qualquer hora e em qualquer lugar.

Explorar



Saiba mais sobre como gerentes de risco, usuários de risco e administradores de risco usam o. Gestão de riscos aplicação.

Configuração da Gestão de riscos



Configure seu Gestão de riscos aplicação.

Integrar a Gestão de riscos



Estender Gestão de riscos integrando com outras aplicações.

Como usar o Gestão de riscos



Trabalhe em avaliações de risco, eventos de risco e assim por diante.

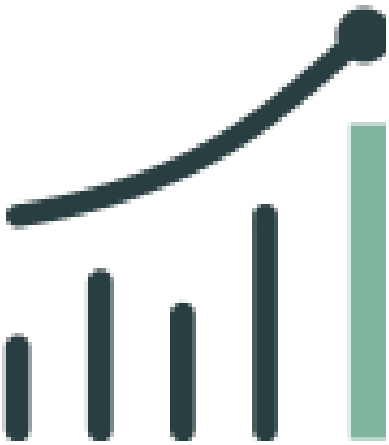
Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos

Referência do Gestão de riscos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Destaque os riscos críticos com painéis e relatórios.

Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Implementar Gestão de riscos

Use Implementação de Gestão de riscos Implementar rapidamente o GRC Gestão de riscos e. Risco avançado aplicações.

Recursos adicionais

- Pergunte ou responda questões na comunidade do GRC
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Explorando Gestão de riscos

. Gestão de riscos O produto fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os riscos empresariais e DE TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. O aplicativo também fornece fluxos de trabalho estruturados para o gerenciamento de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Quem usa Gestão de riscos

Todo o processo de risco envolve todas as áreas da sua organização trabalhando juntas.

- Comitê de auditoria
- Comitê de direção DE TI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

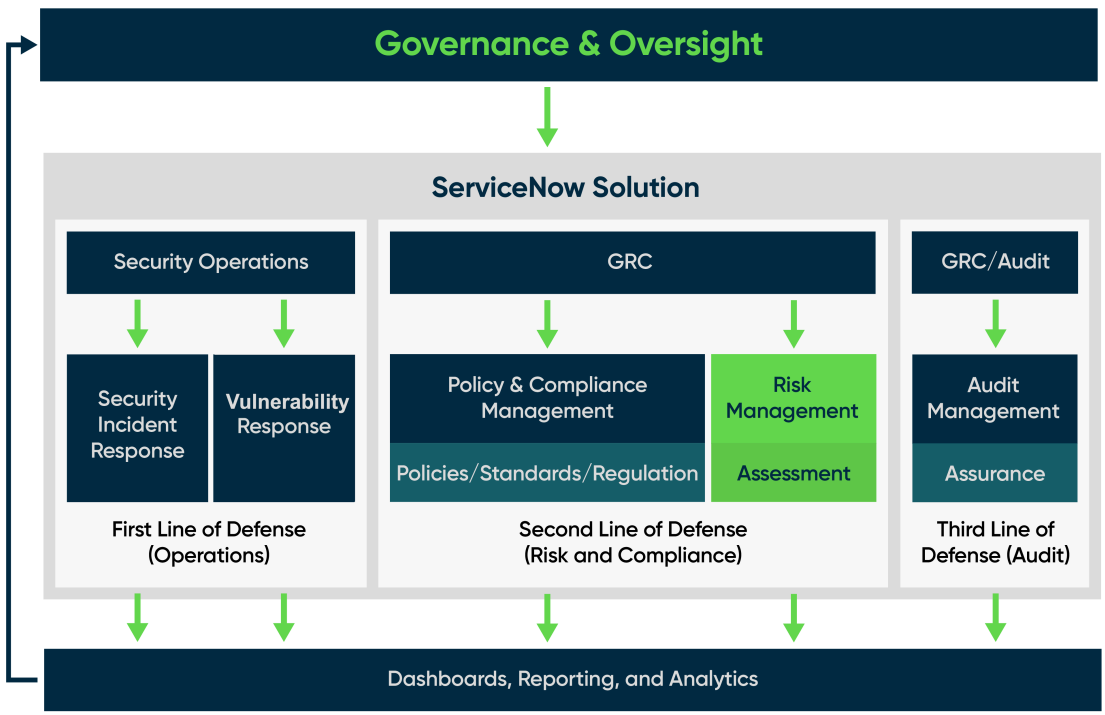
- Agentes de risco (conduzir avaliação de risco e identificar tudo o que pode dar errado nos negócios)
- Todos os níveis de gestão (ajudar os agentes de risco com a identificação do que pode dar errado em seus processos)

Principais atividades para Gestão de riscos

Depois que as funções principais forem identificadas, trabalhe para identificar os seguintes itens:

- Determine qual nível de risco a empresa está disposta a aceitar? Coloque dados de risco em vigor e determine o que é aceitável.
- Desenvolver uma política de gestão de risco, por meio de estruturas de risco e declarações de risco.
- Desenvolver procedimentos de avaliação de risco e resposta.
- Implemente controles para reduzir a exposição da sua organização a riscos. Repita em um intervalo regular.
- Meça sua exposição ao risco e melhorias.

Gestão de riscos e o ServiceNow AI Platform



. Gestão de riscos e o. Risco avançado as aplicações permitem que você faça o seguinte.

- Gerencie riscos, declarações de risco e estruturas de risco: A biblioteca de riscos contém todas as estruturas de risco e declarações de risco. As estruturas de risco são usadas para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis, enquanto as declarações de risco agrupam os riscos individuais. O registro de riscos é o repositório central para todos os riscos potenciais que podem ocorrer a qualquer momento, em qualquer lugar na organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerenciar eventos de risco Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras potenciais ou reais, riscos e ganhos que ocorrem em uma organização.
- Hierarquia de risco e pontuação: A partir de Nova York, os gerentes de risco podem criar hierarquias que incluem diferentes tipos de risco (risco operacional, risco DE TI ou risco estratégico). Uma vez que os riscos subjacentes são avaliados, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente em toda a hierarquia de declaração de risco, proporcionando uma melhor tomada de decisão tática e estratégica.
- Gerencie avaliações de risco clássicas: Avaliações de risco são pesquisas que coletam evidências para determinar o risco. O Designer de avaliação de riscos fornece uma interface única que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação. O banco de perguntas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero. Os riscos começam em A. **Rascunho** estado e, em seguida, mover para **Avaliar** , Que envia uma notificação para os entrevistados da avaliação.
- Gerenciar avaliações avançadas de risco : Com a Avaliação de risco avançada, crie uma plataforma de risco integrada. Esta plataforma integrada oferece suporte a vários tipos de metodologias de avaliação de risco e permite que você integre a avaliação de risco como parte do processo geral de tomada de decisão.
- Gerencie exceções e extensões de política: Exceções e extensões de política fornecem alívio temporário para um controle fora de conformidade. A exceção de política captura a justificativa, os comentários e as evidências para dar suporte à aceitação ou rejeição de uma solicitação de exceção de política. Além disso, a extensão para uma exceção de política aprovada pode ser solicitada antes do período de validade da exceção de política. O responsável pelo controle, o gerente de conformidade e o gerente de risco podem estar envolvidos no fluxo de trabalho de exceção e extensão da política.
- Use dependências de entidade e risco usando GRC: Workbench: O GRC: Workbench utiliza informações do CMDB para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de risco consistentes em toda a empresa.
- Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador Monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação de indicadores de risco e controle principais. Informações de suporte podem ser coletadas para esses indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle.
- Gerenciar problemas de risco e correção: Os problemas podem ser criados manualmente para documentar observações de auditoria, correções ou para aceitar quaisquer problemas. Eles são gerados automaticamente a partir de resultados do indicador, resultados de certificação ou eficácia do teste de controle.
- Gerencie o monitoramento contínuo de riscos entre Gestão de riscos e. Resposta a vulnerabilidades Monitoramento contínuo de riscos é uma integração de recurso entre o GRC: Gestão de riscos e os produtos de Resposta a vulnerabilidades de operações de segurança, que usa indicadores para identificar rapidamente vulnerabilidades de alto impacto com base no impacto nos negócios.
- Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos: As soluções de Performance Analytics contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC Espaço de trabalho de risco

A partir da versão 13,0.5, o. GRC Espaço de trabalho de risco fornece uma experiência do usuário nova e simplificada com uma exibição de painel único. No espaço, você pode executar as mesmas funções do ambiente clássico, mas com funcionalidade mais intuitiva. Essas funções incluem avaliações de risco, processamento de eventos de risco e assim por diante.

O Espaço de trabalho de risco é altamente configurável e orientado por função. Ser orientado por função significa que o Espaço de trabalho de risco é personalizado ou exclusivo para cada usuário ou função em sua organização. No espaço, diferentes usuários com funções específicas podem executar funções diferentes e ter exibições diferentes entre si. O espaço também reduz o número de aplicações que os usuários devem instalar para utilizar o. Gestão de riscos aplicação. Por exemplo, se você quiser gerenciar seus riscos DE TI, deverá instalar apenas uma aplicação. O espaço facilita o gerenciamento e as instalações de apps. Para usar o. Espaço de trabalho de risco, você deve instalar e ativar o. **GRC: Espaço de Gestão de riscos** plug-in (com.sn_risk_workspace).

O ponto de partida em Espaço de trabalho de riscoÉ a página inicial .

As Páginas iniciais mostram a exibição completa do status de risco em sua organização. Alguns dos principais itens que você pode ver são as violações do KRI (Key Risk Indicator, indicador de risco principal), os mapas térmicos de risco, a classificação e detalhamento de risco, as entidades com o maior risco e assim por diante.

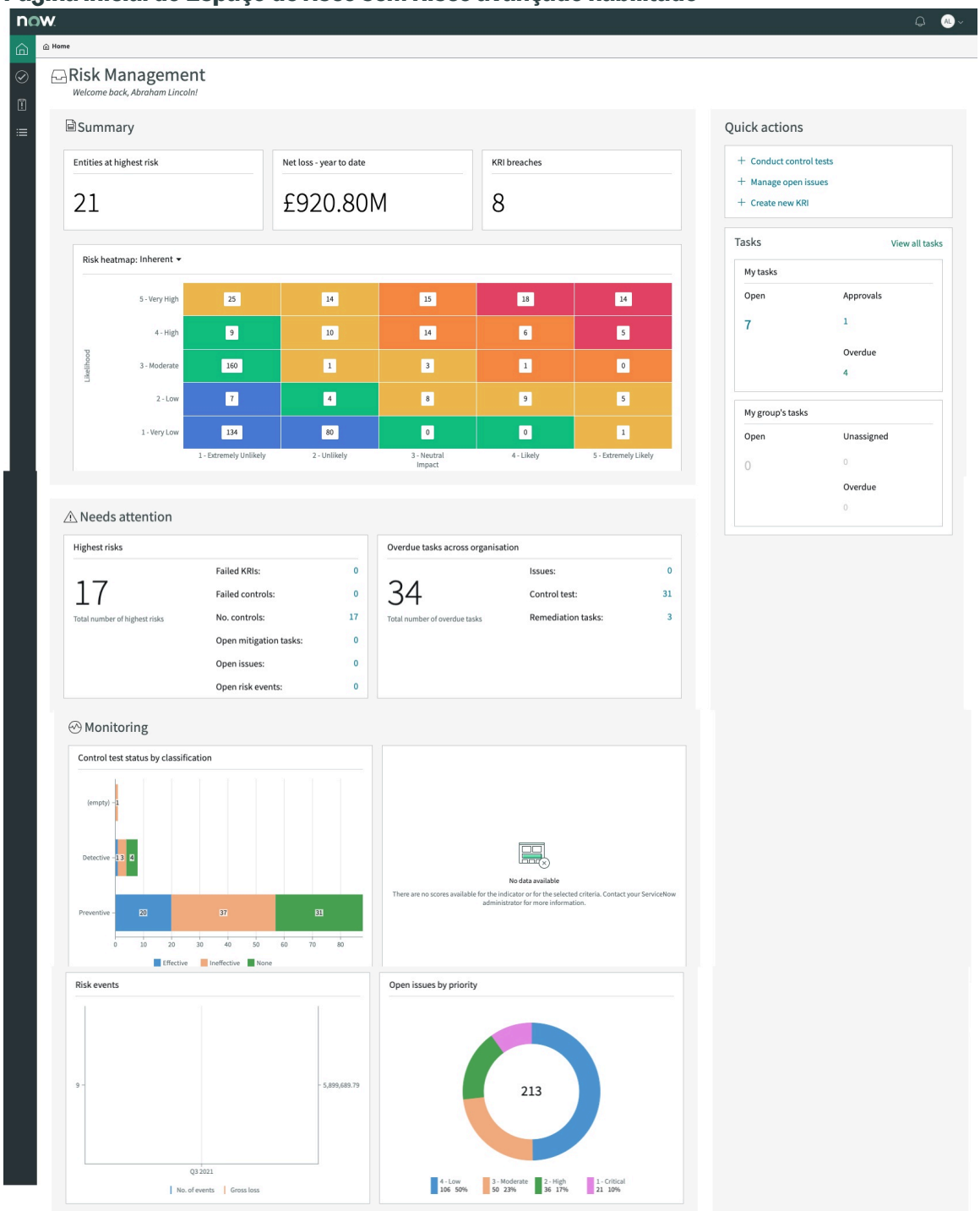
A página inicial oferece os seguintes benefícios:

- Fornece uma exibição diferente para cada função.
- O foi projetado para as responsabilidades específicas de cada função.
- Mostra as tarefas diárias para cada função, dependendo do usuário. Por exemplo, a página inicial de um gerente de risco operacional difere da página inicial do gerente de risco de TI.
- Exibe as principais tarefas atribuídas a você e ao seu grupo. Isso facilita a obtenção de uma exibição completa de suas tarefas acionáveis. Para obter mais informações sobre a nova experiência do usuário para Avaliações avançadas de risco, consulte Avaliações avançadas de risco no Espaço de trabalho de risco.
- Mostra o perfil de risco das principais entidades. Esta exibição consolidada facilita a emissão de relatórios.
- Permite a personalização para atender às suas necessidades. Por exemplo, você pode configurar seus próprios códigos de cores para mapas térmicos e relatórios. Para obter mais informações, consulte Mapa térmico de risco operacional para Avaliação avançada de risco no Espaço de trabalho de risco.
- Fornece links rápidos para executar tarefas-chave, como programar avaliações de risco, criar novos indicadores-chave de risco e assim por diante.
- Fornece dados de uma forma que você pode clicar e exibir os detalhes.
- Mostra as pontuações clássicas de avaliação de risco, se for Risco avançado a aplicação não está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Espaço de risco sem Risco avançado habilitado



Funções e melhorias do usuário no Espaço de trabalho de risco

As funções do Espaço de trabalho de risco Gerente de Risco Operacional e Gerente de Risco de TI. Consulte as seções a seguir para obter a descrição de cada função, suas responsabilidades e suas tarefas.

Nota: Como as funções em sua organização podem ser diferentes das apresentadas aqui, use essas funções como referências ou modelos.

Também foram feitas várias melhorias na experiência do usuário no Espaço de trabalho de risco. Cada melhoria é descrita em detalhes nas seções subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de trabalho de risco para o gerente de risco operacional

Os gerentes de risco operacional gerenciam riscos operacionais, como perdas devido a erros, violações ou danos causados por pessoas, processos internos, sistemas ou eventos externos. Os riscos operacionais vão desde os pequenos, como o risco de perda devido a erros humanos menores, até os grandes, como o risco de falência devido a fraude grave.

Gerente de risco operacional

Os gerentes de risco operacional fazem parte da equipe de risco operacional que gerencia a postura de risco da organização. Postura de risco é o perfil de risco atual de uma empresa. Como gerente de risco operacional, você deve executar as tarefas a seguir.

Defina a estrutura de risco operacional

Gerencie com eficácia os riscos operacionais de uma organização definindo uma estrutura robusta de gestão de riscos. Esta estrutura ajuda a identificar riscos e a definir a estrutura de controle para mitigar esses riscos. Uma estrutura de gestão de riscos consiste nos seguintes componentes:

- Identificação de risco
- Medição ou pontuação de risco
- Redução de risco
- Emissão de relatórios e monitoramento de riscos

Configurar bibliotecas

Configure bibliotecas abrangentes fazendo o seguinte:

- Criação de declarações de risco: Uma declaração de risco é usada para registrar um risco de forma que todos possam chegar a um acordo comum sobre sua gravidade ou prioridade relativa.
- Criação de objetivos de controle: Um objetivo de controle define o objetivo ou a finalidade dos controles de mitigação de riscos. Esses controles precisam de monitoramento contínuo.
- Definição de classes de entidade, tipos de entidade e entidades: Para obter mais informações sobre entidades, consulte Noções básicas sobre entidades .
- Definir as entidades ascendentes e descendentes.

A primeira etapa é configurar declarações de risco para que sua equipe tenha uma ideia específica do risco. Simplesmente chamar um risco como um risco de segurança cibernética não é específico. Os riscos de segurança cibernética podem significar coisas diferentes para pessoas diferentes. Portanto, uma declaração comum para definir a segurança cibernética é criada como uma declaração de risco. Para criar declarações de risco e sua hierarquia, defina claramente o impacto do risco, os ativos em risco e a origem do risco. Ao definir as declarações de risco e criar sua hierarquia, você pode garantir que as pontuações de risco sejam agregadas, fornecendo o status de risco completo.

Conduzir avaliações de risco periodicamente

Execute as avaliações de risco anuais de acordo com as políticas da sua organização. Certifique-se também de que o registro de risco esteja atualizado e preciso. Crie escopos de avaliação de risco e programe avaliações. Para saber mais sobre registros de risco, consulte Registro de risco no Espaço de trabalho de risco.

Registre e monitore eventos de risco

Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras potenciais ou reais, quase perdas e ganhos que ocorrem em uma organização. Para gerenciar riscos com eficácia, é essencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

monitorar eventos de risco, executar uma análise de causa raiz e rastrear as tarefas corretivas. As organizações usam eventos de risco para entender suas perdas e analisar áreas de melhoria para reduzir perdas adicionais. Você deve manter o registro de evento de perda para capturar informações completas do evento e sugerir controles adicionais para mitigar riscos no futuro.

Defina os principais indicadores de risco

Monitore a postura de risco da sua empresa de forma contínua. O monitoramento contínuo de riscos e controles envolve identificar e criar indicadores-chave de risco e controle. Informações de suporte podem ser coletadas para esses indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para criar problemas para controles, sinalizar uma mudança na postura de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle. Se os limites do indicador forem violados, você deverá escalar para as respectivas partes interessadas.

Gerencie problemas e incidentes

Um problema é criado quando há uma mudança no ambiente, no processo ou no sistema que representa uma ameaça. Um problema requer ação para evitar um incidente ou perda. Um incidente é um resultado ou evento bem-sucedido com um impacto negativo. Como gerente de risco operacional, você pode exibir, criar e gerenciar problemas e incidentes. Garanta o acompanhamento, o fechamento adequado, a correção e o monitoramento de problemas e incidentes.

Comunique a postura de risco operacional

Defina painéis para relatar dados de forma eficaz e precisa. Você deve criar os relatórios necessários que podem ser compartilhados com os executivos e o chefe da equipe de risco operacional. Os relatórios e painéis garantem que os resultados agregados da avaliação em toda a organização ajudem a identificar os principais riscos operacionais para a empresa.

A tabela a seguir lista as principais tarefas que você executa em sua função como gerente de risco operacional.

Tarefas de um gerente de risco operacional

Atividade	Tarefa
Defina a estrutura de risco operacional	• Crie uma declaração de risco • Crie uma estrutura de risco no Espaço de trabalho de risco • Associe uma declaração de risco a um objetivo de controle no Espaço de trabalho de risco
Comunique a postura de risco operacional	• Mapa térmico de risco operacional para Avaliação avançada de risco no Espaço de trabalho de risco • Mapa térmico de risco para avaliação de risco clássica
Monitore os incidentes e problemas críticos	Exibir, criar e gerenciar problemas
Defina os principais indicadores de risco	Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador
Conduzir o processo de avaliação de risco anual	• Configure uma metodologia de avaliação de risco • Criar fatores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de um gerente de risco operacional

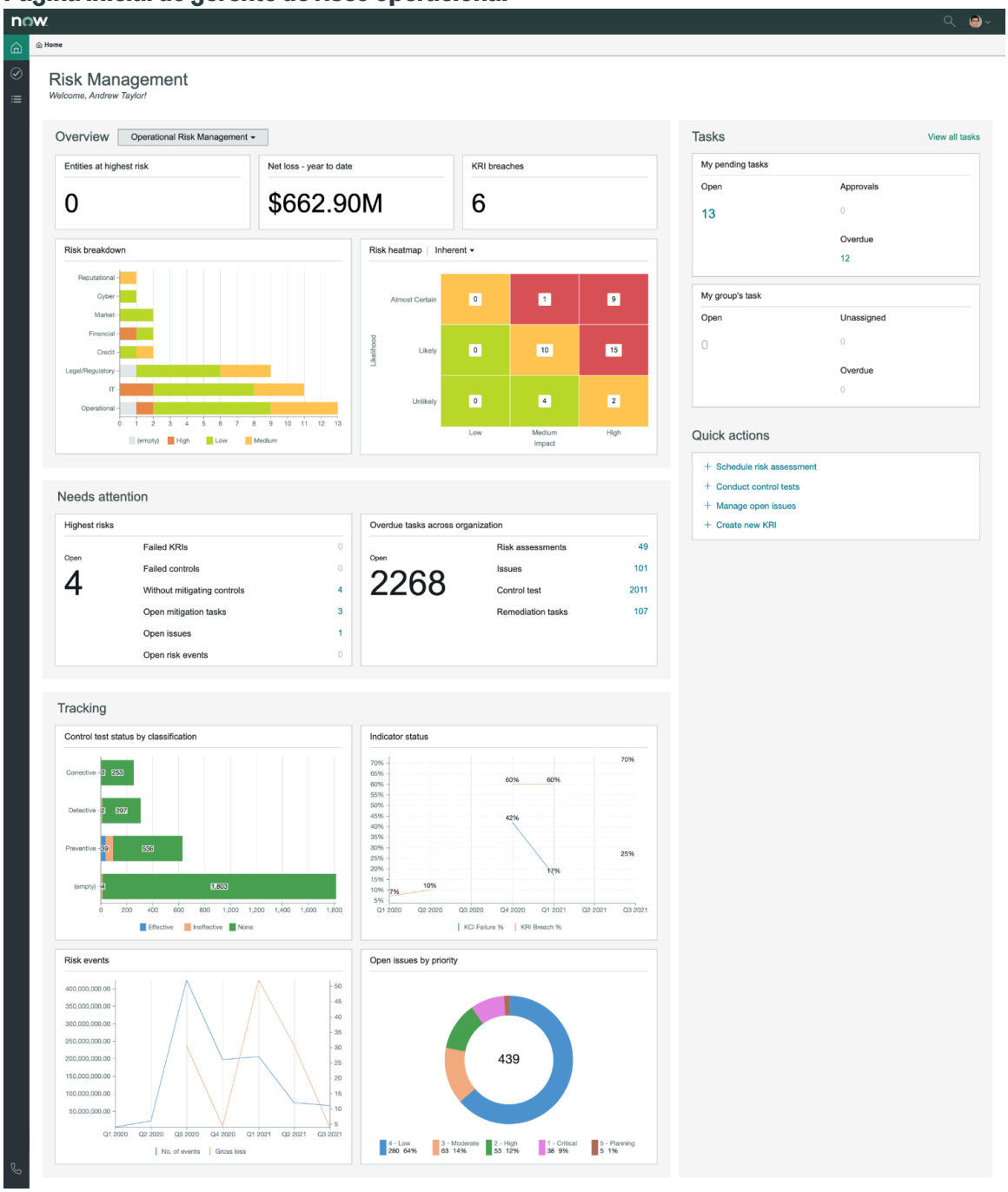
Atividade	Tarefa
	• Criar escopos de avaliação de risco • Programar avaliações de risco no Espaço de trabalho de risco • Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco
Facilitar o registro e o aprendizado de eventos de perda	• Gerenciar eventos de risco • Crie um evento de risco no Espaço de trabalho de risco • Analisar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco • Crie uma entrada de evento de risco no Espaço de trabalho de risco
Criar relatórios de risco agregados	Relatórios na aplicação Gestão de riscos

A imagem a seguir mostra a exibição do gerente de risco operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do gerente de risco operacional



Tópicos relacionados

Funções instaladas com GRC Espaço de trabalho de risco

Espaço de trabalho de risco para o gerente de risco operacional de negócios

Os gerentes de risco operacional de negócios são as primeiras linhas de defesa de cada linha de negócios individual. Eles são responsáveis por gerenciar a postura de risco de suas unidades de negócios específicas.

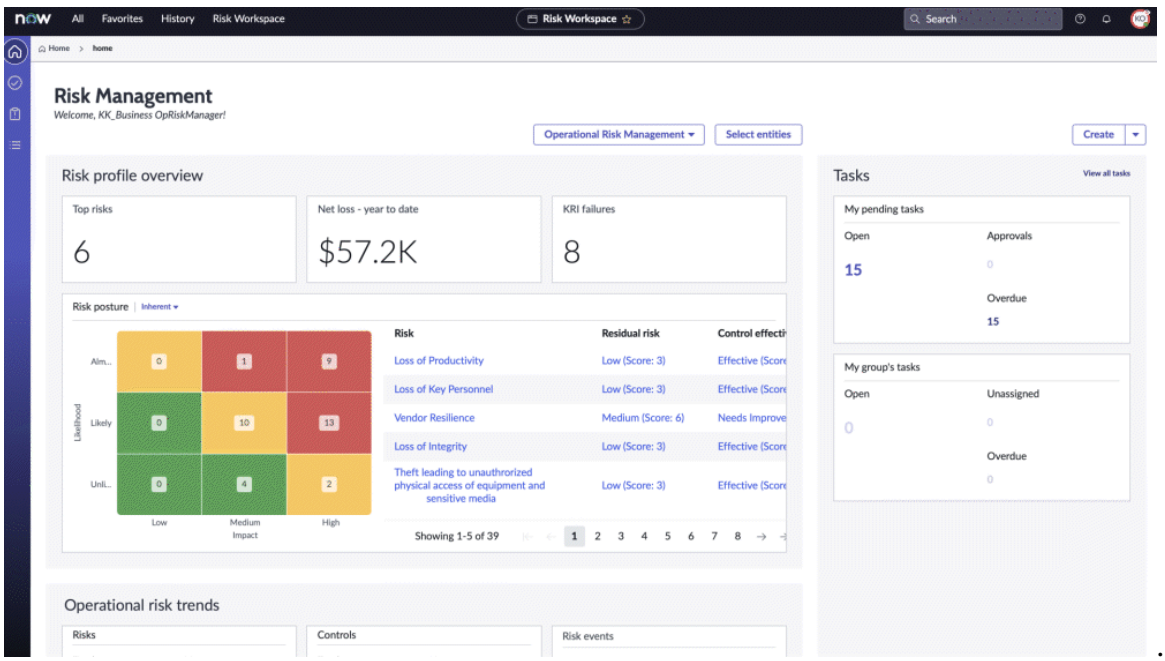
Um gerente de risco operacional de negócios tem a função sn_risk_workspace.business_op_risk_manager. Como gerente de risco operacional de negócios, você pode fazer o seguinte em seu espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtre a metodologia de avaliação de risco apropriada para exibir os dados relevantes.
- Exiba o desempenho da sua entidade exibindo o número de principais riscos.
- Exiba o número de principais indicadores de risco que falharam.
- O prejuízo líquido que começa no primeiro dia do ano civil atual ou ano fiscal até a data atual.
- Crie riscos, eventos de risco e indicadores.
- Exiba as tendências de risco operacional, como os riscos não avaliados e os novos riscos identificados nos últimos 30 dias.
- Exiba os riscos por categoria.
- Exiba o status do controle, o número de novos controles e o número de controles não certificados.
- Exiba o número de problemas atrasados e o número de novos problemas.

A imagem a seguir mostra a exibição do gerente de risco operacional do Espaço de trabalho de risco



Para exibir as avaliações de risco dos principais riscos de suas entidades, clique em **Principais riscos** cartão.

O mapa térmico no espaço fornece informações críticas sobre os riscos quando você seleciona cada bloco do mapa térmico. Você pode usar o filtro no mapa térmico para exibir a postura de risco inerente ou a postura de risco residual. Para obter mais informações, consulte Workbench de mapa térmico de risco.

Espaço de trabalho de risco Para o gerente de risco de TI

Tecnologia da informação ou risco de TI é qualquer ameaça aos seus dados de negócios e sistemas críticos. É o risco associado ao uso e operação em uma organização. Um gerente de risco de TI é a principal pessoa responsável por estabelecer e manter o programa de gestão de riscos DE TI em toda a organização.

Os riscos DE TI variam em natureza. É importante estar ciente de todos os diferentes tipos de riscos DE TI que podem afetar seus negócios. Um gerente de risco de TI trabalha com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

várias partes interessadas para garantir que os riscos DE TI sejam gerenciados dentro do apetite de risco da organização. Para facilitar avaliações de risco para gerentes de risco de TI, uma metodologia de avaliação de risco (RAM) pré-configurada também é fornecida por padrão. Os gerentes de risco de TI podem usar essa RAM ou fazer modificações nela de acordo com seus requisitos.

Tarefas de um gerente de risco de TI

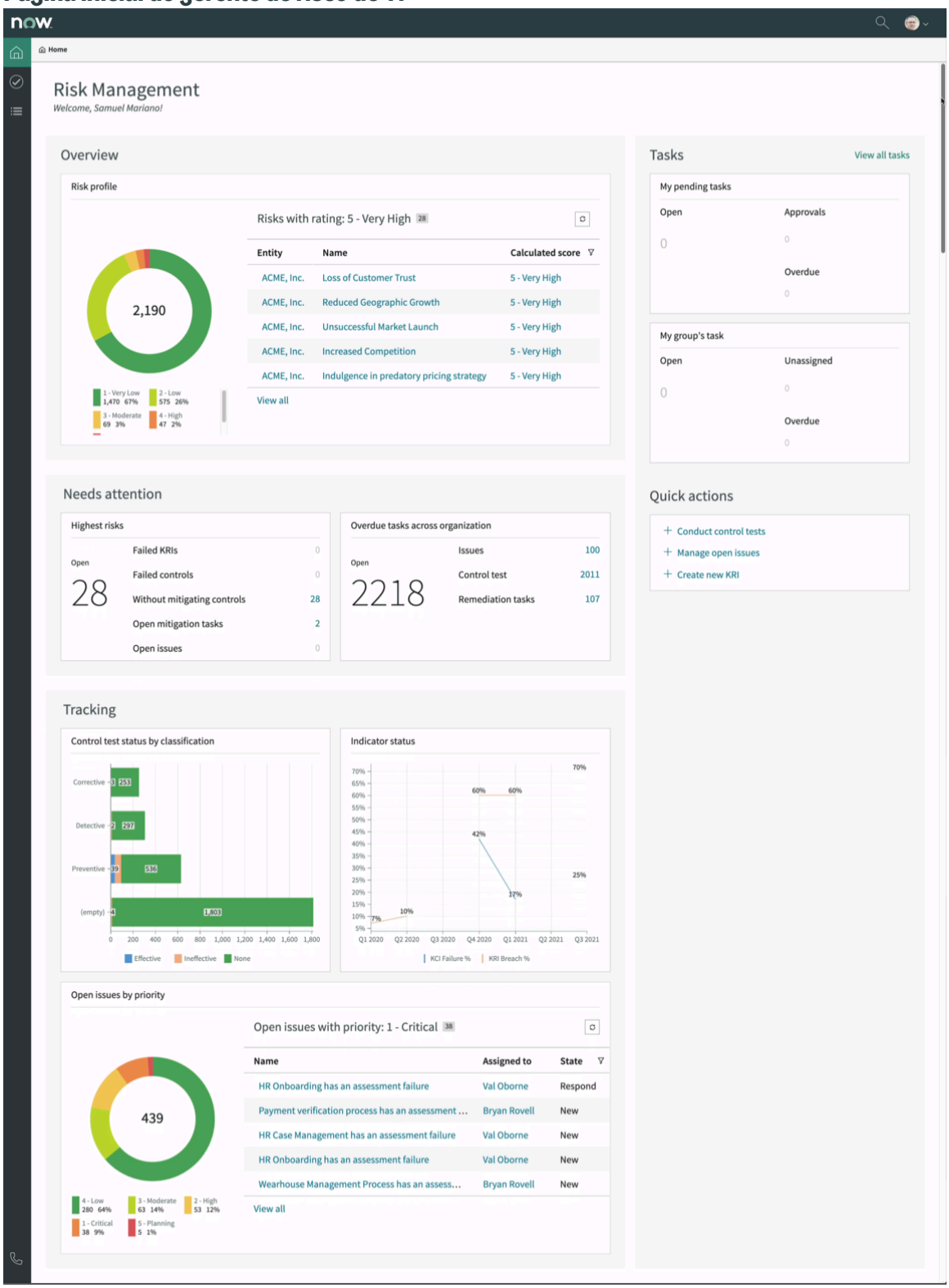
Atividade	Tarefa
Identificar riscos usando um fluxo de trabalho.	Fluxo de trabalho para identificação de risco no Espaço de trabalho de risco.
Identificar, avaliar, mitigar e monitorar todos os riscos DE TI.	• Crie um escopo de avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco. • Programar avaliações de risco no Espaço de trabalho de risco.
Gerencie ações de correção de risco de TI e defina o plano de ação.	Gerenciar respostas de risco.
Comunique a postura de risco de TI.	Mapa térmico de risco para avaliação de risco clássica.
Defina os principais indicadores de risco e controle.	Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador
Criar planos de teste de controle	Crie um plano de testes em Espaço de trabalho de risco

A imagem a seguir mostra a exibição do gerente de risco de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do gerente de risco de TI



Melhorias na experiência do usuário no Espaço de trabalho de risco

No novo espaço, várias melhorias foram feitas para facilitar a maneira como você executa suas tarefas diárias. As melhorias na experiência do usuário são úteis para o novo GRC usuários ou usuários que não têm a experiência completa de GRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições do Espaço de trabalho de risco

O novo espaço oferece as seguintes exibições para os usuários.

Exibição em lista

A exibição de lista mostra uma lista simplificada de todos os módulos. Você pode acessar a exibição de lista clicando no ícone Lista ( ).

Exibição do registro

A exibição de registro fornece informações detalhadas sobre qualquer registro. Por exemplo, no formulário de declaração de risco, você pode exibir a hierarquia completa, incluindo o primário e secundário da declaração de risco. Esta exibição fornece os detalhes completos, incluindo informações importantes, como violações de indicador em aberto, problemas em aberto, eventos de risco em aberto e assim por diante.

Melhorias diversas na experiência do usuário

Páginas de visão geral de registros

A guia Visão geral de cada registro fornece um resumo de todas as informações necessárias em uma única exibição. Por exemplo, para um registro de risco, você pode ver violações de KRI, as falhas de controles, o número de problemas em aberto, as tarefas de indicador em aberto, o número de riscos avaliados e assim por diante.

Painel lateral contextual para registros

O painel lateral contextual de um registro fornece informações relacionadas detalhadas para os registros. Por exemplo, para um risco, você pode ver a hierarquia primária e secundária. Você pode exibir e fechar o painel lateral contextual clicando no ícone de referência ( ).

Tarefas

Tarefas é uma caixa de entrada de tarefas centralizada que mostra suas tarefas e as tarefas do seu grupo. Você pode acessar suas tarefas clicando no ícone Tarefas ( ).

Exibição de relacionamento em 360 °

O recurso de exibição de 360º permite exibir os relacionamentos entre um registro selecionado e objetos relacionados, como controles, riscos e tipos de entidade. A exibição de 360º também permite que você interaja com todos os registros exibidos. Para obter mais informações, consulte 360° Relationship Visualization.

Navegação por trilha

A navegação no estilo de trilha fornece um caminho do navegador para navegar em uma hierarquia de páginas vinculadas com conteúdo relacionado. A navegação no estilo trilha fornece uma trilha digital do ponto de partida do usuário até o conteúdo atual, com a capacidade de navegar até cada link. Para obter mais informações, consulte Navegação por trilha

Página Problemas consolidados

A página Gestão abrangente de problemas mostra um status detalhado dos seus problemas. Por exemplo, você pode ver problemas atrasados, problemas que se aproximam da data de atraso, problemas por prioridade e assim por diante. Você também pode ver os problemas atribuídos a você e ao seu grupo. Este recurso facilita o acompanhamento de problemas. Você pode acessar seus problemas clicando no ícone da página principal do problema ( ). Para obter mais informações, consulte Gestão de problemas no Espaço de trabalho de risco.

GRC Portal de Risco

. GRC O Portal de risco é uma interface simplificada que permite que os usuários de negócios do GRC exibam suas tarefas e as tarefas do grupo. O Portal de risco também permite que os usuários relatem eventos de risco.

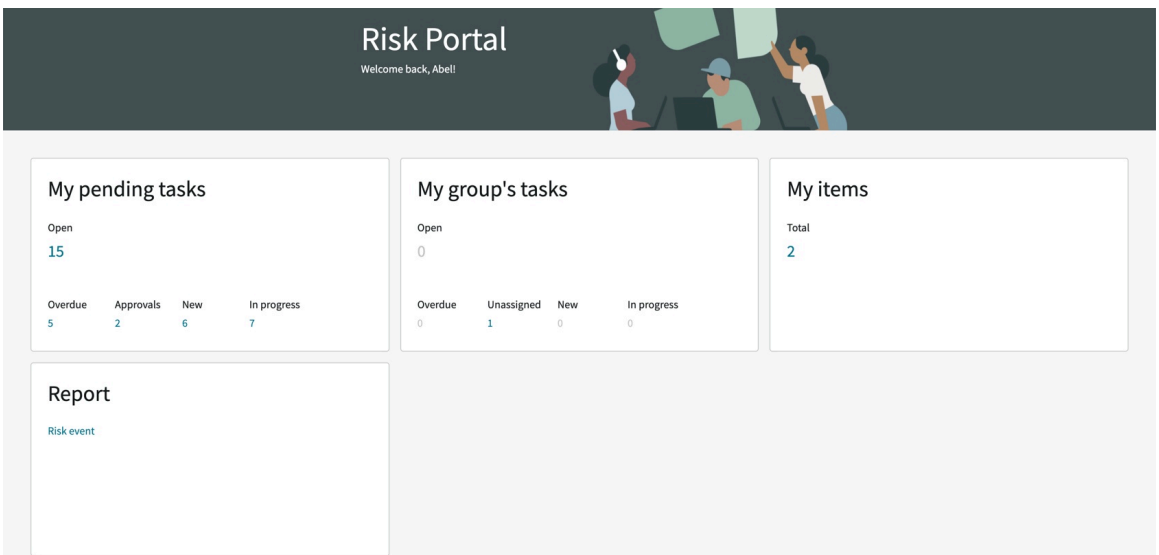
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o Portal de risco, navegue até **Risco** > **Portal de risco**. Para usar este portal, você deve ter a função sn_grc.business_user. No Portal de risco, você pode fazer o seguinte:

- **Minhas tarefas pendentes** : Exiba as tarefas pendentes e atribuídas a você. Por exemplo, se você tiver uma avaliação de risco atribuída a você, poderá iniciá-la no Portal de risco.
- **Tarefas do meu grupo** : Exiba as tarefas atribuídas ao seu grupo.
- **Meus itens** : Exiba as solicitações que você levantou. Por exemplo, problemas, exceções de política, tarefas de correção e assim por diante.
- **Relatório** Relatar um evento de risco. Para ver como você pode relatar um evento de risco no Portal de risco, consulte, Relate um evento de risco no Portal de risco

Portal de risco



Avaliações avançadas de risco no Espaço de trabalho de risco

. Espaço de trabalho de risco Oferece uma experiência do usuário aprimorada e simplificada para que os usuários executem Avaliações avançadas de risco. Você pode acessar rapidamente as avaliações de risco atribuídas a você ou ao seu grupo no Portal de risco do GRC ou no Espaço de trabalho de risco.

Com o novo Espaço de trabalho de risco suas avaliações de risco são mais intuitivas, com mais dados prontamente disponíveis para você consultar todas as avaliações realizadas na instância de avaliação de risco. Como gerente de risco operacional, quando você usa Avaliações avançadas de risco, na página inicial, no **Resumo de risco** campo,você tem um filtro disponível para selecionar sua metodologia de avaliação de risco. Por exemplo, você pode selecionar a metodologia de avaliação de risco que mostra os riscos operacionais avaliados. Para obter mais informações sobre metodologias de avaliação de risco, consulte Avaliação de Risco avançado.

Para que um novo usuário entenda as avaliações de risco, um painel lateral contextual é fornecido com uma explicação sobre as seções de avaliação. Uma explicação padrão e um breve treinamento são fornecidos, você também pode configurar o sistema para mostrar o conteúdo de treinamento relacionado a avaliações de risco. Se você não quiser manter as informações de treinamento do painel lateral abertas, você também pode fechá-las usando o ícone de informações.

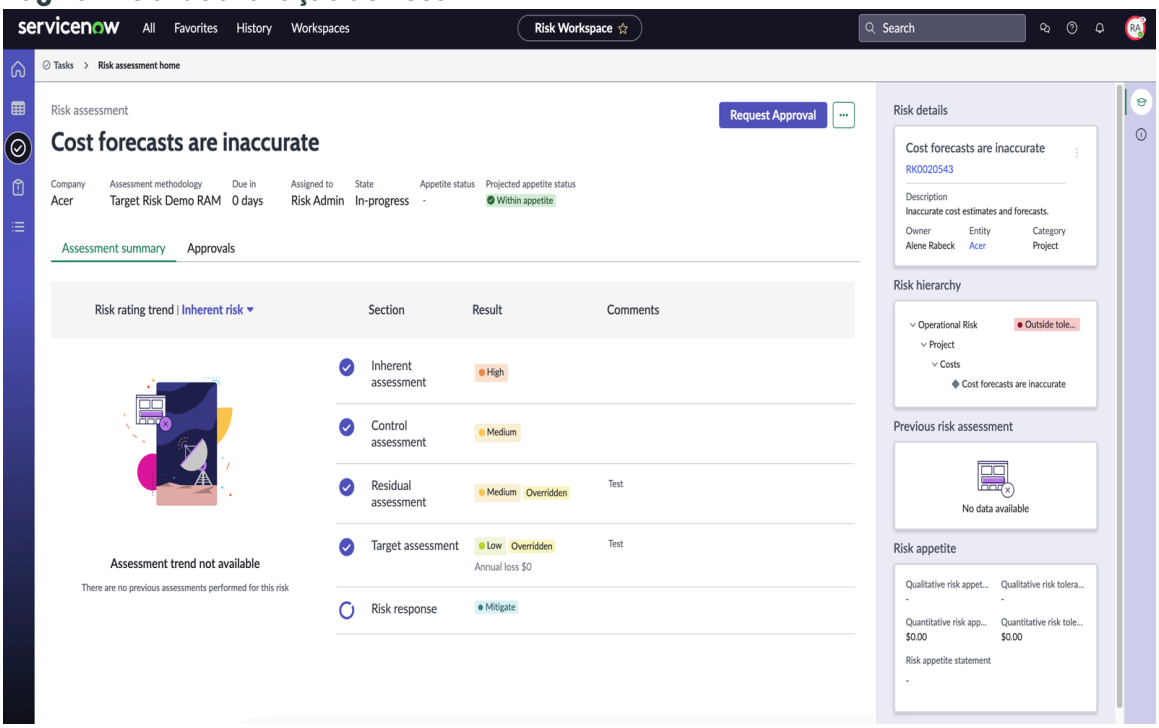
Rapidamente, a página inicial da avaliação de risco mostra a entidade que está sendo avaliada, a data de vencimento da avaliação, a pessoa à qual a avaliação está atribuída,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o aprovador e a descrição do risco. A página inicial também mostra os resultados da avaliação de risco e as estratégias de resposta de risco selecionadas.

Página inicial de avaliação de risco



Alguns dos principais aprimoramentos das Avaliações avançadas de risco no Espaço de trabalho de risco são os seguintes:

Exibir informações de referência para riscos e controles associados

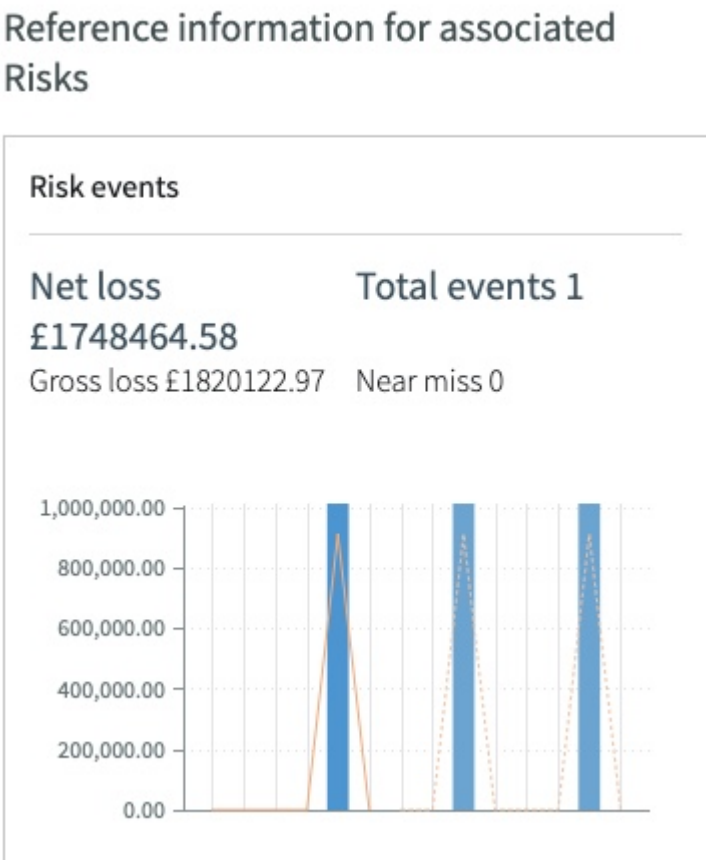
O painel lateral contextual mostra as informações de referência para riscos e controles associados. As representações gráficas podem ser clicadas para obter informações detalhadas sobre eventos de risco, problemas, violações de indicador e assim por diante. As informações de referência mostram o seguinte:

- Gráfico de eventos de risco que exibe a perda bruta e a perda líquida dos eventos de risco agregados para esse risco específico. Este gráfico também exibe as previsões das perdas.
- Percentual de violações de indicadores-chave para cada trimestre.
- Percentual do gráfico de falha do indicador de controle. Ao executar uma avaliação de controle, você pode consultar os resultados do teste de controle, falhas do indicador e assim por diante
- Número de problemas em aberto com sua severidade. Você também pode criar problemas clicando no ícone de adição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de referência para Avaliação de risco avançada

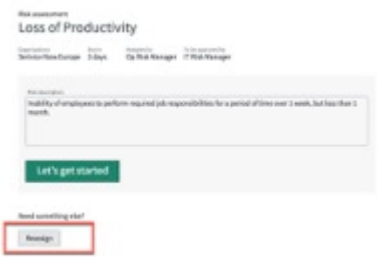


Exibir orientação de fator

No espaço, ao responder a fatores, você pode exibir rapidamente a orientação clicando no ícone Mostrar orientação . Essa capacidade economiza seu tempo, pois você pode exibir a orientação e entender o fator ao responder.

Reatribuir avaliações

Se você receber uma avaliação de risco que deve ser avaliada por outro usuário, poderá reatribuir a avaliação na página inicial da avaliação de risco. Caso haja dois usuários com o mesmo nome, você poderá exibir os endereços de e-mail deles ao reatribuir a avaliação. Esta capacidade impede que os usuários atribuam a avaliação aos usuários



errados.

Exibir informações de ponderação do fator

Como avaliador de risco de primeira linha, pode ser necessário exibir o peso qualitativo, a pontuação qualitativa e a pontuação quantitativa de um fator. Você pode acessar facilmente essas informações clicando em **Classificação geral** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco

Avaliação de Risco avançado

Use ServiceNow® Governança, risco e conformidade Recurso de avaliação avançada de riscos (GRC) para criar uma plataforma de risco integrada. Esta plataforma integrada oferece suporte a vários tipos de metodologias de avaliação de risco. Ele permite que você integre a avaliação de risco como parte do processo geral de tomada de decisão.

Advanced Risk Assessment oferece os seguintes benefícios:

- Digitaliza todo o ciclo de vida da gestão de riscos, incluindo identificação de risco, análise de risco, avaliação de risco, tratamento de risco, e monitoramento.
- Personalize o processo de avaliação de risco com base nas necessidades exclusivas da sua organização. Esta personalização inclui a configuração dos critérios de avaliação, o contexto e a lógica de pontuação de risco geral.
- Oferece suporte a métodos de avaliação de risco qualitativos e quantitativos.
- Agrega automaticamente as pontuações de avaliação de risco de baixo para cima em todo o risco.
- Incorpora o processo de avaliação de risco no espaço para usuários de primeira linha. Essa incorporação ajuda os usuários a tomar decisões fundamentadas com base nos riscos associados a ações.

Nota: Para saber se sua licença atual dá direito a Avaliações avançadas de risco, entre em contato com ServiceNow.

Etapas da avaliação de risco

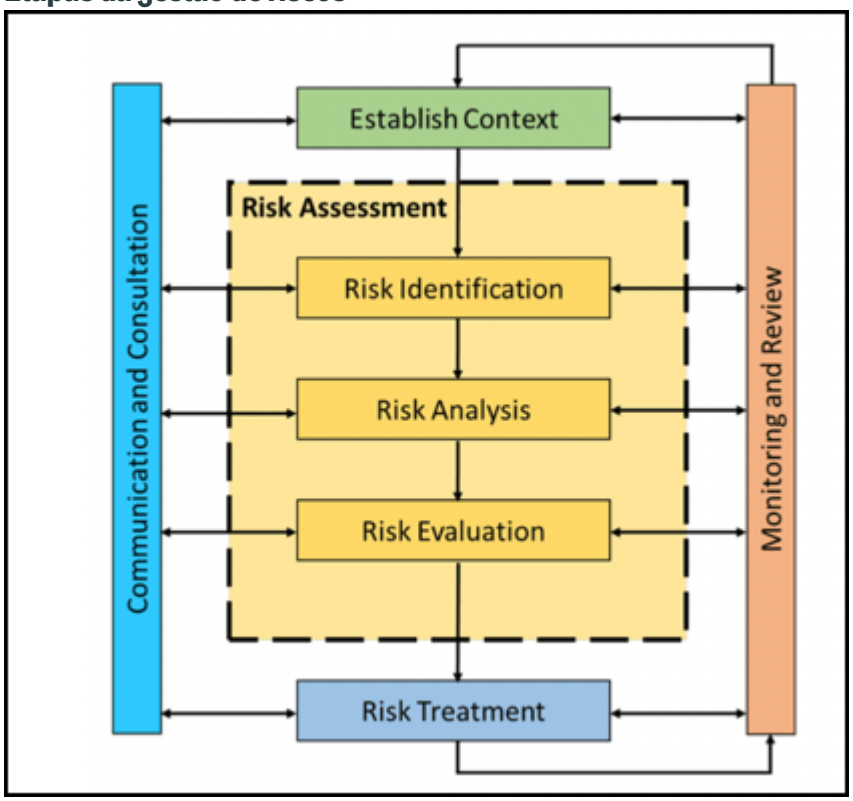
Antes de entender a Avaliação avançada de riscos em detalhes, é importante entender as principais etapas da gestão de riscos:

1. Identificação de risco: Encontre uma incerteza ou risco que possa impedir sua organização de atingir seus objetivos.
2. Análise de risco: Entenda a causa e a consequência do risco.
3. Avaliação de risco: Para determinar se uma ação adicional é necessária, compare os resultados da análise de risco com os critérios de risco estabelecidos.
4. Tratamento de risco: Defina um plano de ação para lidar com o risco.
5. Monitoramento de risco: Rastreie a postura de risco da organização e comunique-a às partes interessadas relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas da gestão de riscos



A avaliação de risco consiste na identificação de risco, análise de risco e avaliação de risco. A avaliação avançada de risco é realizada com base em fatores ou perguntas e suas respostas. Isso pode ser realizado para uma entidade como uma organização. Para usar a avaliação de risco avançada, você deve habilitar **Migrar para Avaliações de risco avançadas** Propriedade localizada no módulo Administração. O avaliador e o aprovador da avaliação de risco devem ter a função sn_grc.business_user. A avaliação avançada de riscos permite que você faça uma avaliação detalhada dos riscos em que os riscos inerentes, os controles de mitigação e os riscos residuais são avaliados. Se você não tiver concluído GRC configure entidades, declarações de risco, controles e assim por diante, então você ainda pode avaliar os riscos em qualquer um ServiceNow registro ou objeto. Um exemplo de avaliação de objeto é avaliar a gestão de mudanças. Durante a avaliação de risco, os seguintes riscos são avaliados.

- Riscos inerentes: Riscos inerentes são riscos que não têm controles. Conduzir a uma velocidade elevada numa auto-estrada é, por exemplo, um risco inerentemente maior do que conduzir a uma velocidade moderada. A pontuação desse risco inerente é derivada multiplicando o impacto do risco e a probabilidade do risco.
- Eficácia do controle: Os controles podem mitigar o impacto ou a probabilidade de um risco. Por exemplo, as rodovias têm monitores de limite de velocidade. Se um risco se materializar, os controles atenuarão o impacto. Os controles podem ser preventivos, detectivos ou corretivas.
  - Os controles preventivos são projetados para evitar erros, imprecisões ou fraudes antes que esses problemas ocorram.
  - Os controles de detecção têm como objetivo descobrir a existência de erros, imprecisões ou fraudes.
  - Os controles corretivas são projetados para corrigir erros ou irregularidades que foram detectados.
- Riscos residuais: Os riscos residuais são os riscos restantes que permanecem após a implementação dos controles. Por exemplo, apesar das medidas de segurança em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

vigor, se ainda houver um acidente, o dano causado pelo acidente é um risco residual. Uma pontuação de risco residual pode ser calculada usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Uma matriz entre eficácia inerente e residual.
- Uma fórmula matemática, como a pontuação inerente menos a pontuação de controle.
- Respostas aos fatores.

- Riscos de destino: Os riscos de destino são o risco desejado que uma organização deseja alcançar no futuro. Ao avaliar o nível desejado de probabilidade e impacto dos riscos identificados, as organizações podem estabelecer níveis de risco de destino para cada risco. Por exemplo, ao avaliar um risco, você considera vários aspectos, como risco inerente, a eficácia dos controles e riscos residuais. No entanto, é igualmente importante capturar o nível de risco desejado que será atingido após a implementação da sua resposta ao risco. O risco de destino representa o nível ideal de risco que você pretende alcançar após a execução bem-sucedida do plano de ação. Ele permite que você meça os benefícios que sua organização obtém em relação ao custo de implementação dessas ações.

Fluxo de trabalho da Avaliação avançada de riscos

Para usar a Avaliação avançada de riscos, você deve configurar a metodologia de avaliação de risco (RAM), definir o escopo da avaliação e realizar a avaliação.

Antes de usar a Avaliação de risco avançada, diferentes usuários devem executar tarefas de configuração diferentes. Essas etapas definem o fluxo de trabalho da avaliação.

1. Configure a metodologia de avaliação de risco (RAM): Um administrador de risco com a função sn_risk.admin configura o sistema. O administrador faz o seguinte:
   - Identificação: Identifica se um risco ou um objeto está sendo avaliado.
   - Avaliação: Determina como avaliar o problema, como critérios de avaliação, pontuação de risco ou preferências de emissão de relatórios.

   Para obter mais informações, consulte Configure uma metodologia de avaliação de risco.
2. Defina o escopo da avaliação de risco: Depois que a RAM é definida, o proprietário da entidade define e identifica o seguinte:
   - Os riscos relevantes para a entidade.
   - Os avaliadores e aprovadores dessas avaliações.
   - Periodicidade dessas avaliações de risco.

   Para mais informações, confira Crie um escopo de avaliação de risco e inicie avaliações ou Crie um escopo de avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco.
3. Executar avaliação de risco: O avaliador de risco com o sn_grc. a função business_user executa as seguintes tarefas de avaliação.
   - Avalia os riscos inerentes e a eficácia dos controles de mitigação.
   - Revisa o risco residual e define o plano de tratamento de risco.
   - Execute uma avaliação de risco de destino para definir o nível de risco futuro desejado.
   - Aciona o fluxo de trabalho de revisão e aprovação.

   Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.
4. Monitorar as avaliações: Depois que a avaliação de risco é aprovada, a avaliação passa para o estado Monitor. Os riscos avaliados na avaliação de risco devem ser monitorados especialmente se contiver fatores automatizados. Fatores automatizados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou perguntas que buscam dados automaticamente de qualquer uma das fontes de dados têm classificações de risco em constante evolução. Portanto, um risco que pode ter uma classificação baixa no momento pode ter uma classificação mais alta posteriormente. Isso torna imperativo monitorar uma avaliação concluída para reduzir as ameaças à sua organização.

Fatores na Avaliação avançada de riscos

Fatores são perguntas que você pode usar para analisar riscos. Os fatores aparecem em uma instância de avaliação de risco.

Fatores são perguntas que aparecem durante a avaliação de risco. Para usar a Avaliação avançada de riscos, você deve primeiro definir esses fatores e configurar uma metodologia de avaliação de risco (RAM). Para obter mais informações sobre RAMs, consulte Configure uma metodologia de avaliação de risco. Cada fator ou pergunta tem uma resposta. Existem diferentes tipos de fatores:

- Fator manual: Um fator que requer entrada humana. A resposta é manual. Um exemplo é o seu nome.
- Fator automatizado: Um fator cuja resposta é calculada automaticamente. Um exemplo é a temperatura na sua cidade hoje. As informações são obtidas de fontes externas.
- Fatores automatizados com script: Um fator usado para escrever scripts.
- Fator de grupo: Um conjunto de fatores agrupados logicamente.

Esses tipos de fator são explicados mais nas seções a seguir. Depois de definir os fatores e publicá-los, você pode configurar uma RAM e associar os fatores aos tipos de avaliação na RAM. A RAM forma a base da avaliação de risco. Publique cada um dos tipos de avaliação selecionados e publique a RAM. Usuários com a função sn_risk.user podem selecionar os tipos de avaliação para os quais a avaliação deve ser realizada.

Sua instância de avaliação de risco é criada. Suas propriedades dependem dos tipos de avaliação e das opções que você selecionou para sua RAM. A instância de avaliação de risco é onde o avaliador de risco avalia os riscos. Como uma pergunta, um fator pode ser usado em vários tipos de avaliação. Por exemplo, uma pergunta como "Qual é a probabilidade de um edifício ficar inundado?" pode fazer parte de uma avaliação inerente ou residual após a avaliação de eficácia do controle.

Nota: Um fator pode ser usado em vários tipos de avaliação, mas pode ser usado em apenas uma RAM. Um fator criado e usado em uma RAM não pode ser reutilizado em outros RAMs.

Tipos de contribuições de fator

Um avaliador fornece respostas aos fatores. Os avaliadores de risco podem contribuir para os fatores das seguintes maneiras:

- Qualitativo: As perdas estão na forma de termos subjetivos, como alto, médio e baixo. As perdas também podem ser na forma de uma pontuação numérica que é convertida em uma classificação.
- Quantitativo: As perdas estão em forma numérica. Eles podem ser incorridos a partir de um risco em termos monetários. Contribuem para a Expectativa de Perda Anual (ALE) inerente.
- Ambos: As perdas têm uma classificação de risco qualitativa e um valor quantitativo em dólares. Essas classificações também são chamadas de semiquantitativas.

Para obter mais informações sobre como entender classificações qualitativas, quantitativas e semiquantitativas, consulte Tipos de metodologias de classificação de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fatores manuais

Em uma avaliação de risco, as perguntas que precisam de respostas humanas dos entrevistados são chamadas de fatores manuais. Em fatores manuais, a resposta é subjetiva e difícil de classificar. Algumas questões exigem inteligência humana e avaliação. Portanto, um fator manual é uma avaliação subjetiva da visão de uma pessoa. Exemplos de fatores manuais são impacto na reputação, velocidade esperada de início e assim por diante. Em fatores manuais, os usuários podem fornecer os seguintes tipos de respostas:

- Texto: Uma resposta descritiva. Por exemplo, feedback. Esta opção não contribui para o cálculo da pontuação de risco.
- Opção: Opções definidas pelo usuário para as perguntas na avaliação. Por exemplo, os usuários podem selecionar classificações de risco entre baixa, média ou alta.
- Número: Um valor numérico. Por exemplo, o número de problemas em aberto.
- Moeda: Um valor na moeda local do usuário. Por exemplo, o impacto financeiro de um determinado risco.
- Percentual: Um valor percentual para as perguntas na avaliação. Por exemplo, a porcentagem de funcionários satisfeitos com as estratégias da organização.

Fatores de grupo

Quando os fatores são agrupados logicamente, eles são chamados de fatores de grupo. A pontuação de um fator de grupo depende das respostas dos fatores manuais correspondentes. Por exemplo, as organizações são afetadas por riscos financeiros e riscos não financeiros. Você pode criar alguns fatores para riscos financeiros e outros fatores para riscos não financeiros. Você pode combinar esses dois conjuntos de fatores em um único fator de grupo chamado Impacto geral. Como os fatores manuais, os fatores de grupo podem contribuir para uma pontuação de risco numérica que é convertida em uma contribuição qualitativa ou para os valores da ALE como uma contribuição quantitativa.

Fatores automatizados

Os fatores automatizados buscam automaticamente os dados mais recentes, durante uma avaliação, de qualquer uma das fontes de dados, como tabelas ou exibições de banco de dados. Fatores automatizados ajudam a automatizar o processo de avaliação de risco. Eles não dependem de entradas manuais e, portanto, reduzem a subjetividade. Por exemplo, um avaliador de risco deseja executar uma avaliação para locais diferentes. Um dos fatores automatizados é a condição política de um país, e essas informações estão publicamente disponíveis em um site. Porque esses dados não residem em ServiceNow, o avaliador pode usar fatores automatizados para buscar os dados. Alguns outros exemplos de fatores automatizados são os seguintes:

- O número de funcionários em um projeto.
- A receita de uma unidade de negócios.
- A criticidade comercial de um processo.

Fatores automatizados com script

Fatores de script automatizados são usados para gravar scripts. Os scripts obtêm os dados de qualquer um deles ServiceNow ou de fontes externas. Os fatores automatizados com script fornecem automaticamente as respostas para os fatores durante a avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os casos de uso a seguir demonstram um exemplo de como você pode modelar fatores com script. Por exemplo, se você quiser usar os resultados da função de conformidade para avaliar a eficácia de mitigação dos controles, há duas maneiras de avaliar os controles:

- Avaliação individual de controles
- Avaliação do ambiente de controle.

Na avaliação individual dos controles, cada controle é avaliado separadamente. Para entender a avaliação de controle no contexto de fatores com script, considere o exemplo de lavagem de dinheiro como um risco. Neste exemplo, a eficácia do controle é avaliada com base na porcentagem dos controles com falha. Os valores dos controles com falha são transformados em uma classificação para calcular a eficácia do controle desse controle. Por exemplo, o risco de lavagem de dinheiro tem três controles atenuantes:

- Treinamento do funcionário
- Auditoria interna em funcionários
- Due diligence do cliente

Suponha que você tenha definido os critérios de eficácia do controle da seguinte maneira:

Falha na eficácia do projeto de controle	Eficácia do controle
0%-30%	Eficaz
30%-60%	Precisa de melhoria
> 60%	Ineficaz

Agora, suponha que, dos três controles, um controle foi aprovado e dois controles falharam. A falha de dois controles se traduz em uma taxa de falha de 66,67%. Com base na transformação e na tabela anterior, a classificação de eficácia do controle é ineficaz. Você pode usar este script definido para automatizar a resposta ao fator para avaliar o risco de lavagem de dinheiro.

Quanto à avaliação do ambiente de controle, você pode avaliar o ambiente de controle completo em vez de avaliar cada controle individualmente. Para entender a avaliação do ambiente de controle, considere o exemplo a seguir. Suponha que você deseja avaliar o ambiente de controle com base em dois aspectos: Eficácia do design e eficácia operacional. Para calcular a eficácia do design, você pode buscar os controles relacionados relacionados ao risco de lavagem de dinheiro. Em seguida, você pode analisar os resultados do teste para entender quantos dos controles falharam. Suponha que você tenha definido os critérios de eficácia do controle da seguinte maneira:

Falha na eficácia do projeto de controle	Eficácia do controle
0%-30%	Eficaz
30%-60%	Precisa de melhoria
> 60%	Ineficaz

Agora, suponha que dois controles falharam e um controle foi aprovado. Assim, a taxa de falha da eficácia do projeto de controle é de 33,33%. Com base na tabela anterior, este valor baixo de 33,33% significa que o design de controle precisa de melhorias. Esta resposta pode ser automaticamente com script no fator de script automatizado porque não precisa de nenhum cálculo ou intervenção humana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de metodologias de classificação de risco

Os riscos são pontuados durante uma avaliação e, em seguida, uma classificação é derivada. As classificações são de três tipos: Qualitativa, semiquantitativa e quantitativa.

Classificação qualitativa

As avaliações de risco qualitativas dependem das percepções do avaliador sobre a probabilidade e o impacto de um risco. Se o método for puramente qualitativo, as classificações serão baseadas nos valores da lista, como alto, médio ou baixo. Nesse caso, as pontuações de risco não são acumuladas. Como este método tem dependência matemática mínima, a avaliação de risco qualitativa é fácil e rápida de executar. Este método também permite que uma organização aproveite o conhecimento experiente do avaliador sobre o processo ou ativo que está sendo avaliado. Os usuários que são novos nas avaliações de risco geralmente usam esse tipo de classificação.

A figura a seguir mostra um exemplo de classificação qualitativa.

Avaliação qualitativa de risco

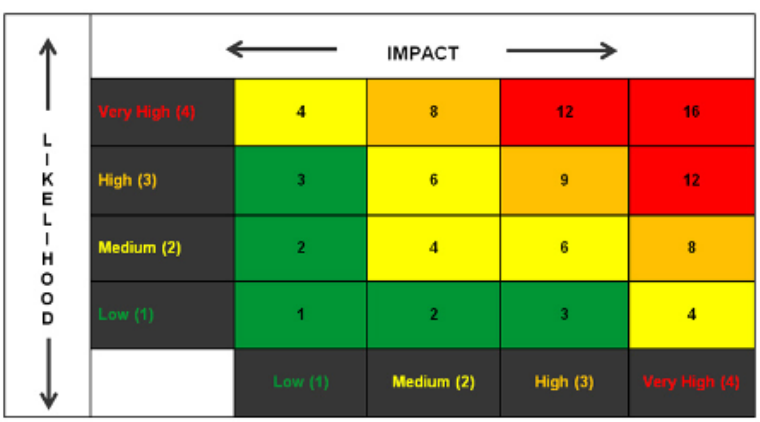
		Impact		
		Low	Medium	High
Probability	Low	Low Risk	Low Risk	Medium Risk
	Medium	Low Risk	Medium Risk	High Risk
	High	Medium Risk	High Risk	High Risk

Classificação semiquantitativa

Em uma classificação semiquantitativa, as classificações qualitativas também têm uma escala numérica correspondente. Por exemplo, se a pontuação de risco quantitativo estiver entre 0 e 10, a classificação qualitativa será baixa. Os usuários que usam esse tipo de classificação não são novos nas avaliações de risco. A maioria dos usuários pertence a esta categoria. Nesta categoria, as pontuações de risco se acumulam e o apetite de risco é de natureza qualitativa.

A figura a seguir mostra um exemplo de classificação semiquantitativa.

Classificação de risco semiquantitativa



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação quantitativa

Uma avaliação de risco quantitativa se concentra em dados baseados em fatos, mensuráveis e altamente matemáticos. Em uma classificação de risco quantitativa que usa técnicas avançadas de simulação, o risco é quantificado em termos puramente numéricos. Nesta categoria, o apetite de risco é de natureza quantitativa.

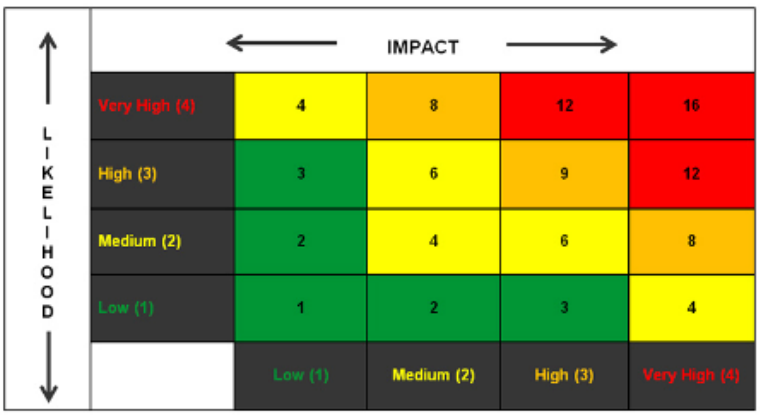
Critérios de transformação

Depois que as pontuações de risco são calculadas, você pode transformar as pontuações em uma classificação e relatar facilmente as classificações à gestão sênior e a outras partes interessadas.

As pontuações são transformadas em uma classificação porque as classificações fornecem significado e interpretação claros para as pontuações. A transformação das pontuações de risco é feita usando critérios de transformação. Você pode definir os critérios de transformação com base em seus requisitos. Por exemplo, você pode definir que uma pontuação de risco entre 80-100 é um alto risco.

A figura a seguir mostra um exemplo dos critérios de transformação de classificação.

Critérios de transformação de classificação



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Qualquer avaliação de objeto usando Avaliação de risco avançada

Se você não tiver concluído GRC configurar entidades, declarações de risco, controles e assim por diante, mesmo assim, você ainda pode avaliar os riscos em qualquer ServiceNow registro ou objeto. Um exemplo de avaliação de objeto é avaliar a gestão de mudanças ou avaliar uma citação.

Qualquer avaliação de objeto é usada para executar a avaliação de risco em qualquer ServiceNow registro. Para realizar uma avaliação de risco, não é necessário um conhecimento prévio do risco. Usando os resultados da avaliação, os gerentes de risco podem analisar rapidamente os riscos associados ao projeto ou aplicação.

Qualquer avaliação de objeto pode ser realizada das seguintes maneiras:

- Ad hoc: Em uma avaliação de risco baseada em ad hoc, os usuários podem executar a avaliação por meio de uma ação de IU.
- Orientado por evento: Em uma avaliação de risco orientada por evento, um usuário pode executar a avaliação de risco com base em algum evento.

Para executar qualquer avaliação de objeto, você deve criar uma metodologia de avaliação de risco com **Objeto** como o contexto e selecione a tabela relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você não poderá avaliar seus controles se executar a avaliação de risco de um objeto. Essa limitação é que os controles estão associados a uma entidade ou a um risco. Além disso, o fluxo de trabalho de resposta a riscos não está disponível para a avaliação de um objeto.

Depois de gerar uma avaliação, você pode adicionar uma lista relacionada no objeto no qual pode ver a lista de avaliações. Para obter mais informações sobre como configurar qualquer avaliação de objeto para um objeto e criar o. **Avalie o risco** , consulte Executar qualquer avaliação de objeto [KB0826429] artigo no Now Support Base de conhecimento.

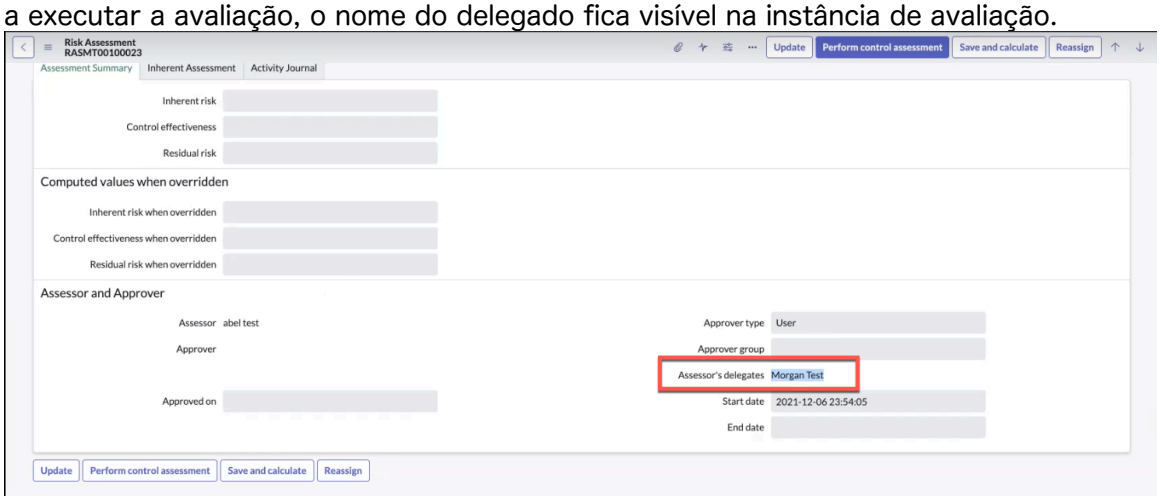
Para obter informações sobre como configurar qualquer avaliação de objeto no Espaço de trabalho de risco, consulte Qualquer integração de objeto no espaço [KB0961251] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir os artigos.

Delegação de avaliação de risco

Se um avaliador de risco não estiver disponível para realizar uma avaliação de risco, ele poderá nomear um delegado para realizar a avaliação de risco por um período de tempo especificado. . ServiceNow AI Platform permite que você nomeie seus delegados.

Delegação é a atribuição de autoridade a outra pessoa para executar atividades específicas. É um processo de confiar o trabalho a outra pessoa. No contexto das avaliações de risco, às vezes, pode acontecer que o avaliador atribuído para uma avaliação de risco não esteja disponível para realizar suas avaliações de risco. Nesse cenário, o avaliador pode atribuir outro usuário como delegado e o delegado pode executar a avaliação de risco em nome do avaliador original por um período de tempo especificado. Um delegado pode executar a avaliação de risco do Espaço de trabalho de risco E o Portal de Risco. Um delegado também recebe uma cópia de todas as notificações do sistema que são enviadas para o avaliador original. Quando o delegado começa a executar a avaliação, o nome do delegado fica visível na instância de avaliação.



Como avaliador de risco, para entender como você pode atribuir um delegado, consulte Configure um delegado para suas tarefas .

Para delegar tarefas a outro usuário, configure seu formulário de perfil de usuário para exibir a lista relacionada Delegados. Para obter detalhes, consulte Adicione a lista relacionada Delegados .

É importante observar os seguintes pontos ao atribuir um delegado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A capacidade de atribuir um delegado só está disponível para executar uma avaliação. Você não pode atribuir um delegado para aprovar uma avaliação de risco.
- Depois que um delegado recebe uma avaliação, a avaliação mostra os nomes do avaliador original, bem como do delegado.
- Você só pode atribuir um usuário individual como delegado e não como grupo.
- Um delegado deve ter a função sn_risk_advanced.ara_assessor para executar a avaliação baseada em risco.
- Um delegado deve ter o sn_risk_advanced.ara_assessor para executar qualquer avaliação de objeto.
- Todos os delegados são considerados usuários licenciados e são rastreados por seus GRCuso.
- Quando o delegado faz login para executar a avaliação de risco em nome do avaliador, o nome do avaliador original permanece no **Avaliador** campo. O novo campo **Delegados do avaliador** exibe o nome do delegado.
- O delegado pode reatribuir a tarefa a outro usuário.
- O delegado pode exibir as avaliações em andamento do avaliador original em **Tarefas** em Espaço.
- O delegado pode criar problemas.
- O delegado pode criar tarefas de resposta a risco e solicitar aprovação.
- Todas as atividades realizadas pelo delegado são capturadas no fluxo de atividades.

Noções básicas sobre a instância de avaliação de risco

Uma instância de avaliação de risco é onde um avaliador de risco pode avaliar riscos e objetos respondendo a perguntas ou fatores.

Depois que a metodologia de avaliação de risco (RAM) é criada e o escopo de avaliação de risco é definido, as avaliações são iniciadas pelo administrador de risco. O avaliador recebe uma notificação para avaliar os riscos. Para executar a avaliação de risco, um avaliador deve ter a função sn_grc.business_user. A avaliação é usada para chegar a uma pontuação de risco para uma entidade.

Nota: Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançada à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte Consulte Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] artigo no Now Support Base de conhecimento.

As perguntas que um avaliador de risco responde são configuradas na RAM. Uma avaliação pode conter fatores manuais e automatizados. Fatores manuais precisam de entrada humana como respostas. Para fatores automatizados, as respostas são calculadas automaticamente. Os fatores automatizados são executados automaticamente com base na programação definida em sua configuração.

Depois que uma avaliação é concluída e, com base na frequência de reavaliação definida, uma reavaliação é acionada automaticamente. Uma reavaliação será acionada somente se a instância de avaliação de risco existente estiver no estado Monitor. Se uma avaliação estiver no estado Monitorar, sempre que fatores automatizados forem executados de acordo com sua programação, as pontuações da avaliação mudarão e os fatores contribuirão com novas pontuações para o acúmulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o avaliador de risco determinar que uma avaliação deve ser reatribuída a outro avaliador relevante, o avaliador poderá reatribuir a avaliação. O avaliador também pode modificar as respostas depois de responder aos fatores.

Se uma avaliação for feita mais de uma vez e a opção para copiar as respostas da avaliação anterior estiver habilitada na RAM, as respostas das avaliações anteriores serão copiadas automaticamente para a avaliação atual.

Nota: As respostas de fator automatizadas e pontuações substituídas não são copiadas de avaliações anteriores.

Componentes de uma instância de avaliação de risco

Com base nas configurações na RAM, o formulário de instância de avaliação de risco também exibe as seguintes listas relacionadas:

- Avaliações anteriores: As cinco avaliações anteriores do risco que está sendo avaliado no momento.
- Eventos de risco: O número de eventos de risco associados ao risco.
- Indicadores de risco: O número de indicadores de risco aprovados e reprovados para este risco.
- Problemas em aberto: O número de problemas em aberto para o risco e seus estados e responsáveis.
- Tarefas de resposta a riscos: O número de tarefas de resposta a riscos criadas para a avaliação.
- Controles relacionados: Os controles relacionados ao risco. Esta lista relacionada aparece somente quando o ambiente de controle está sendo avaliado.

Nota: Os clientes em versões anteriores podem não conseguir ver a contagem atualizada dos indicadores aprovados e reprovados. Para resolver este problema, execute `Atualizar contagem de indicadores e controles` script de correção.

Um avaliador tem a opção de não avaliar os controles de mitigação. A opção de recusar controles é útil nos casos em que há um risco, mas não há controles para mitigá-lo. Por exemplo, considere um cenário em que uma pandemia é um risco, mas não há vacinas para controlá-la. Nesse caso, o risco é avaliado, mas os controles podem ser deixados de fora da avaliação. Quando um avaliador decide recusar a avaliação de controles de mitigação e riscos residuais, a pontuação é definida como **Não aplicável**.

Se a avaliação de controle estiver configurada para avaliar controles individuais e os controles estiverem associados ao risco que está sendo avaliado, a opção de recusar controles não será exibida. Isso acontece porque os controles são padrão.

Se a avaliação residual for para riscos e controles inerentes e se o avaliador de risco optar por sair da avaliação de controle, os riscos residuais não serão aplicáveis. Esta condição é criada porque, se não houver controles, isso significa automaticamente que há apenas riscos inerentes e riscos residuais.

Fases da avaliação de risco

O ciclo de vida da avaliação de risco passa pelos seguintes estados:

1. Pronto para avaliar: Uma nova instância de avaliação é criada.
2. Avaliação inerente: A avaliação de risco inerente é realizada.
3. Avaliação de controle: A avaliação de controle é realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Avaliação residual: A avaliação de risco residual é realizada.
5. Avaliação de destino: A avaliação de risco de destino é realizada.
6. Responder: Você responde aos riscos.
7. Aguardando aprovação: A avaliação de risco está aguardando aprovação dos aprovadores, se eles tiverem sido identificados.
8. Monitor: A avaliação de risco está concluída e está sendo monitorada.

Gerenciar respostas de risco

Uma resposta ao risco é a estratégia usada para lidar com os riscos depois que os riscos são avaliados.

Depois que os riscos são avaliados, o avaliador determina como abordar esses riscos. Para lidar com os riscos, o avaliador pode escolher entre os seguintes tipos de respostas ou estratégias de risco:

- Aceitar: Aceite o risco como ele é.
- Mitigar: Identifique e implemente controles adicionais para mitigar o risco.
- Evitar: Mude o plano para evitar completamente o risco.
- Transferir: Transferir ou compartilhar o risco com terceiros.

Depois que um avaliador identifica a melhor estratégia, ele cria tarefas de resposta a riscos e as atribui ao usuário de risco com a função sn_risk.user. Cada estratégia é explicada da seguinte forma:

Aceitação de risco

Quando os usuários de risco aceitam um risco, eles fornecem um plano sobre como desejam aceitar o risco, fornecem uma justificativa para aceitar o risco e buscam aprovação adicional do responsável pelo risco. O fechamento da tarefa de aceitação implica que você está aceitando este risco para esse período de tempo. Em seguida, o risco passa para o estado Monitor. Após o término do período de tempo especificado, você pode reiniciar o fluxo de trabalho para avaliar o risco e responder novamente ao risco. O responsável pelo risco pode responder com uma das seguintes opções:

- Aprovar
- Rejeitar
- Cancelar
- Solicitar mais informações
- Decida que não é mais necessário

Redução de risco

Quando os usuários de risco optam por mitigar um risco, uma tarefa de mitigação de risco é criada. O usuário de risco deve fornecer um plano para como mitigar o risco e solicitar uma revisão do gerente de risco. Quando a tarefa de mitigação de risco está no estado Rascunho ou Trabalho em andamento, você pode criar mais controles de mitigação de risco para o risco ou adicionar controles existentes da biblioteca. Em seguida, o revisor com a função sn_risk.manager revisa o plano e seleciona uma das seguintes opções:

- Fechar
- Reverta para o estado de rascunho e forneça comentários adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cancelar
- Excluir

Prevenção de risco

Quando os usuários de risco optam por evitar um risco, eles fornecem um plano sobre como desejam evitar o risco e solicitam uma revisão do gerente de risco. Em seguida, o revisor revisa o plano e pode selecionar uma das seguintes opções:

- Fechar
- Reverta para o estado Rascunho e forneça comentários adicionais
- Cancelar
- Excluir

Transferência de risco

Quando os usuários de risco optam por transferir um risco, eles fornecem um plano sobre como desejam transferir o risco e solicitam uma revisão do gerente de risco. Em seguida, o revisor revisa o plano e pode selecionar uma das seguintes opções:

- Fechar
- Reverta para o estado Rascunho e forneça comentários adicionais
- Cancelar
- Excluir

Nota: O fluxo de trabalho de resposta a riscos não está disponível para uma avaliação de objeto.

Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada

Na Avaliação de risco avançada, as pontuações de risco são calculadas na hierarquia de declaração de risco, na hierarquia de entidade ou em uma combinação de ambas. Esses métodos permitem que as partes interessadas monitorem sua postura de risco e forneçam visibilidade da pontuação de risco agregada geral.

Antes de entender o recurso de rollup, considere os seguintes pontos:

- Cada entidade pode ter várias pontuações com base nas diferentes metodologias de avaliação de risco.
- Somente as avaliações de risco no **Monitor** contribuir para a pontuação de risco.
- Cada metodologia de avaliação de risco pode ter uma fórmula diferente para calcular a pontuação qualitativa de acúmulo e a pontuação quantitativa de acúmulo. A fórmula é especificada em **Configurações de acúmulo** do formulário de metodologia de avaliação de risco.
- Sempre que Risco avançadoo plug-in está ativado e as pontuações de risco são acumuladas.

Hierarquia de declaração de risco

Com base nas avaliações, o sistema acumula automaticamente as pontuações de risco inerente, a expectativa de perda anual (ALE), a pontuação de eficácia do controle, a pontuação de risco residual e a ALE na hierarquia de declaração de risco para a metodologia selecionada. Este rollup permite que os gerentes de risco monitorem sua postura de risco empresarial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hierarquia de entidade

Como a hierarquia de declaração de risco, o sistema também acumula automaticamente as pontuações de risco e os valores de ALE na hierarquia da entidade para uma metodologia de avaliação de risco. Este rollup permite que o proprietário da entidade monitore a postura de risco da entidade. Os acúmulos são feitos usando as seguintes fórmulas:

- Soma
- Média
- Máximo(a)
- Mínimo(a)

Declaração de risco e hierarquia de entidade

Usando o relatório Gerenciar risco agregado, os clientes podem definir dimensões de relatório adicionais nas quais desejam monitorar a postura de risco de uma entidade. Por exemplo, se você quiser entender um risco relacionado a fraude interna para o banco de varejo, poderá definir essa dimensão de relatório e monitorar o risco.

Mudanças nos relatórios e no método de acúmulo de risco após a migração para a Avaliação de risco avançada

Para utilizar o novo cálculo de pontuação de acúmulo, o administrador de risco, com a função sn_risk.admin, deve primeiro habilitar o. *`Migrate to Advanced Risk Assessments`*navegando até **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**. Esta propriedade não está habilitada por padrão.

Nota: É crucial observar que, ao habilitar a propriedade mencionada, todas as personalizações no painel de visão geral de risco serão ocultas. Contato ServiceNow para obter assistência. Além disso, as seguintes propriedades em Risco não ficam ocultas quando você migra para o acúmulo de risco avançado:

- Comparar tolerância de risco com base em
- Comparar pontuação de risco calculada com

Quando os clientes migram para Risco avançado, os seguintes relatórios estão ocultos da exibição do usuário:

- Relatório de Risco Agregado
- Exposição por Entidade
- Exposição por Declaração de Risco

No painel Visão geral do risco, as seguintes guias estão ocultas:

- Status de tolerância da entidade
- Status da Tolerância do Risco
- Informações agregadas da entidade
- Informações de Risco Agregado

No Relatório de risco agregado, os seguintes módulos estão visíveis e mostram as pontuações de risco acumuladas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Agregação por declarações de risco
- Agregação por entidades
- Entidade por declarações de risco

Quando você migra para a avaliação de risco avançada, os valores de pontuação de risco individual não são acumulados para fornecer a pontuação de risco. Em vez disso, os valores da avaliação de risco avançada são considerados. Por exemplo, para uma entidade, no formulário Entidade, a seção Rollup de risco e tolerância não é exibida. O mesmo se aplica a qualquer declaração de risco. Em vez disso, uma lista relacionada chamada Risco agregado é exibida. A lista relacionada Risco agregado contém os seguintes valores derivados de várias avaliações de risco:

- Metodologia de avaliação de risco
- Classificação residual
- Classificação inerente
- Eficácia do controle
- ALE residual
- ALE inerente
- Avaliações de risco que contribuem
- Status do acúmulo de risco

Gestão de riscos de privacidade

Como usuários de Gestão de privacidade, você pode executar avaliações avançadas de risco com um conjunto limitado de recursos, mesmo se não tiver a licença completa para Gestão integrada de riscos.

Para priorizar as áreas que precisam de atenção, a avaliação de risco é realizada por várias partes interessadas e é incorporada como parte de diferentes fluxos de trabalho em uma organização. Por exemplo, em Gestão de privacidade, os usuários devem ser capazes de identificar os ativos que representam os riscos mais altos e garantir que os níveis apropriados de controles sejam implementados para mitigar esses riscos. Para atender a essa necessidade de avaliação de risco em outras unidades de negócios, uma solução é implementada para habilitar os usuários do Gestão de privacidade para usar o recurso avançado de avaliação de risco, com recursos limitados, sem comprar o. Gestão integrada de riscos licença para suas necessidades de gestão de risco.

A seguir estão os principais pontos a serem considerados quando os usuários usam a avaliação de risco avançada limitada para suas avaliações de risco.

- Os usuários lite de outras unidades de negócios só podem ter duas publicadas metodologias de avaliação de risco .
- Fatores automatizados estão disponíveis para uso.
- O gerenciamento de eventos de risco e o uso do fluxo de trabalho de identificação de risco não estão disponíveis em avaliações de risco limitadas.

Acúmulo de pontuação de risco em Gestão de privacidade

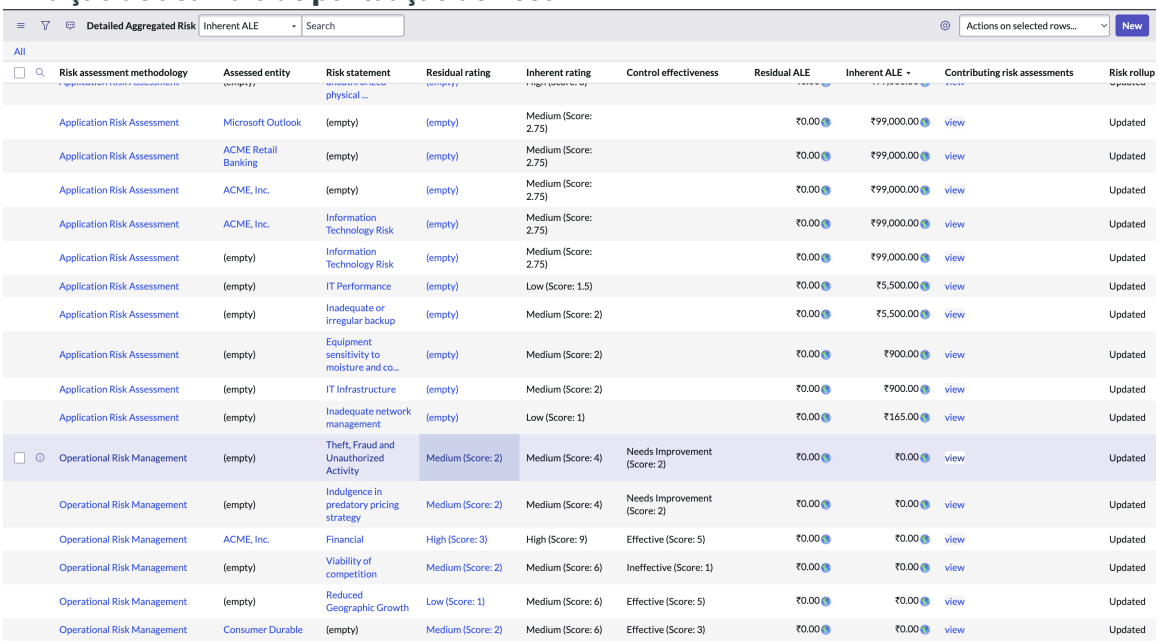
Quando os usuários de Gestão de privacidade executar avaliações de risco avançadas, eles obtêm as pontuações de risco acumuladas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão 14,0, os usuários de Gestão de privacidade pode executar avaliações avançadas de risco. As pontuações de risco são acumuladas quando você executa avaliações de risco avançadas. Pontuações acumuladas mostram os resultados de risco agregado. As pontuações agregadas acumuladas são exibidas nas tabelas, conforme mostrado na figura a seguir.

Exibição de acúmulo de pontuação de risco



Risk assessment methodology	Assessed entity	Risk statement	Residual rating	Inherent rating	Control effectiveness	Residual ALE	Inherent ALE	Contributing risk assessments	Risk rollup
		physical ...							
Application Risk Assessment	Microsoft Outlook	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME Retail Banking	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Performance	(empty)	Low (Score: 1.5)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate or irregular backup	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Equipment sensitivity to moisture and co...	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Infrastructure	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate network management	(empty)	Low (Score: 1)		₹0.00	₹165.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Theft, Fraud and Unauthorized Activity	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Indulgence in predatory pricing strategy	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	ACME, Inc.	Financial	High (Score: 3)	High (Score: 9)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Viability of competition	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Ineffective (Score: 1)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Reduced Geographic Growth	Low (Score: 1)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	Consumer Durable	(empty)	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 3)	₹0.00	₹0.00	view	Updated

Para obter mais informações sobre como entender o acúmulo de pontuações, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.

Gerenciar o programador de avaliação de risco

Crie um programador de avaliação de risco e atribua-o ao gerente de risco. Um gerente de risco pode identificar as entidades e os riscos dentro das entidades para o início em massa de avaliações de risco.

Na maioria das organizações, a segunda linha de gerentes de risco coordena as avaliações de risco. Esta segunda linha de gerentes de risco identifica as entidades e os riscos dentro dessas entidades para avaliação de risco. Eles também identificam quem deve avaliar os riscos identificados. Este processo é como uma campanha de avaliação de risco que os gerentes de risco devem gerenciar até que a primeira linha de gerentes de risco atinja o nível de maturidade em que isso não é mais necessário e a primeira linha de gerentes de risco possa autoavaliar e relatar esses riscos. Devido a este ciclo de avaliação de risco, espera-se que os gerentes de risco criem escopos de avaliação de risco individuais e iniciem avaliações de risco. Esta atividade repetitiva resulta em perda de tempo para os gerentes de risco. Para resolver esse problema, um novo formulário chamado Agendador de avaliação de riscos foi introduzido no Quebec versão. O programador de avaliação de risco permite que o gerente de risco selecione:

- Metodologia de avaliação de risco
- Entidades que devem ser avaliadas
- Avaliadores da avaliação
- Frequência com a qual os riscos devem ser reavaliados.

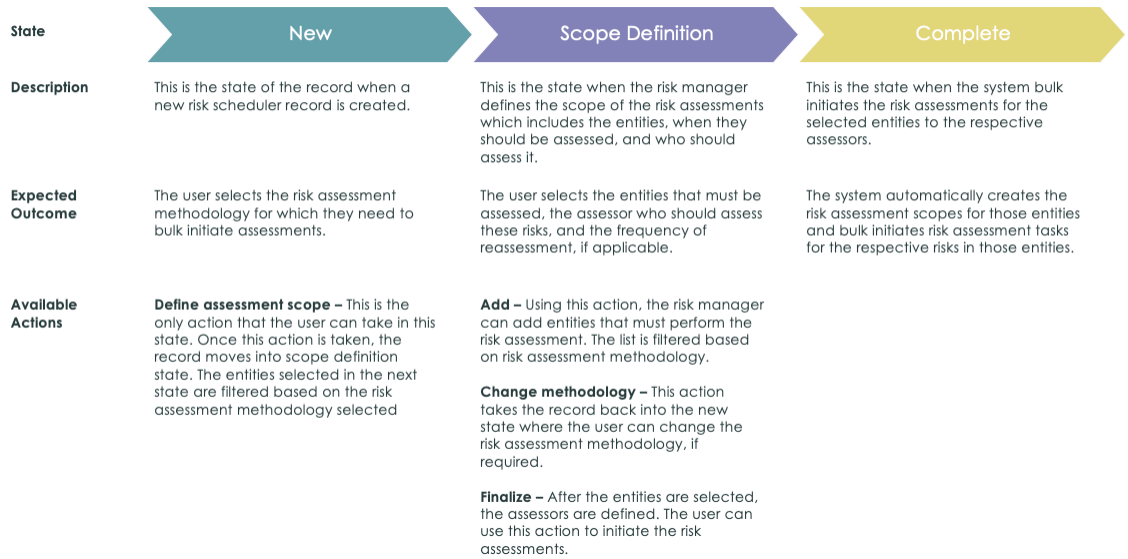
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nessas informações, o sistema cria automaticamente o escopo da avaliação de risco e inicia as avaliações de risco dessas entidades na frequência definida. Todos os riscos mapeados para a entidade são considerados no escopo da avaliação.

A figura a seguir mostra os estados, as descrições e os resultados esperados de cada uma das ações para o formulário Agendador de riscos:

Fluxo de trabalho e ações do programador de avaliação de riscos



Integração de avaliações avançadas de risco com riscos e controles

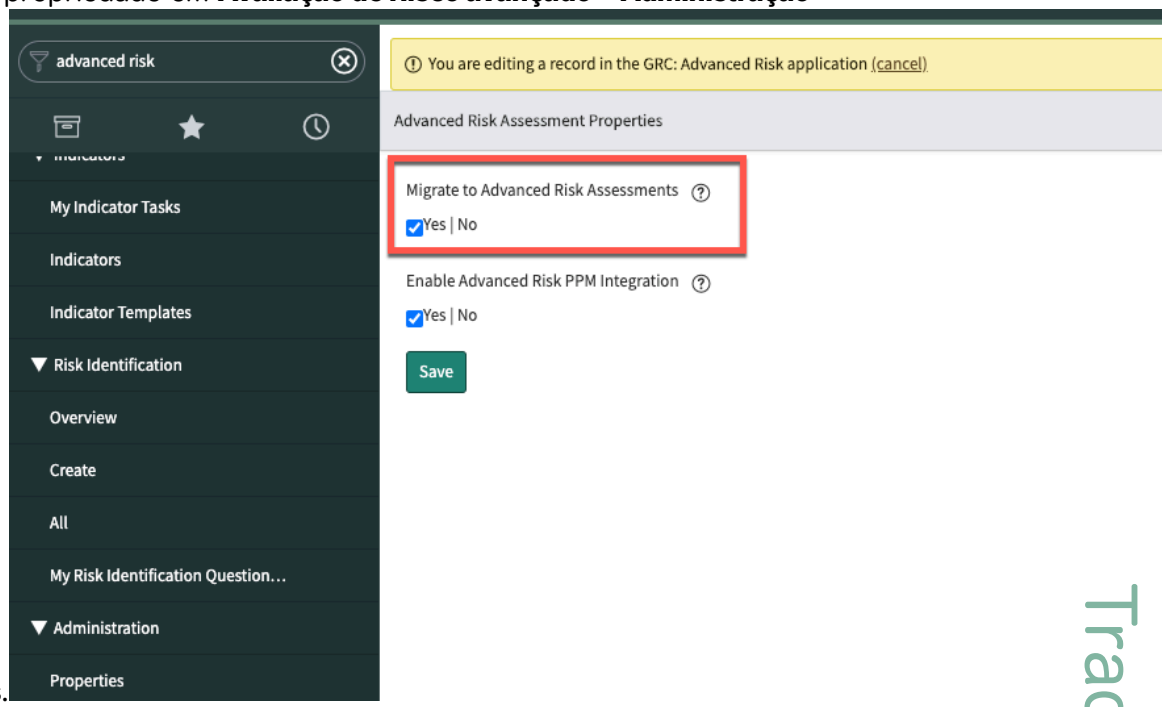
Quando os clientes migram para avaliações de risco avançadas, o sistema substitui o ciclo de vida de risco legado e mostra uma nova seção chamada Resumo da avaliação no formulário Risco. Esta seção é útil para os gerentes de risco, pois fornece a visibilidade geral dos resultados da avaliação.

Migrar para avaliações de risco avançadas é útil para os gerentes de risco, pois eles podem exibir os riscos que precisam de atenção imediata. Para migrar para a avaliação de risco avançada, uma nova propriedade chamada `Migrate to Advanced Risk Assessments`é introduzido em Quebec versão. Os usuários podem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

habilitar esta propriedade em **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**.



Quando os usuários habilitam esta propriedade, eles migram completamente para a avaliação de risco avançada e não usam a gestão de riscos antiga. Esta migração afeta os seguintes formulários:

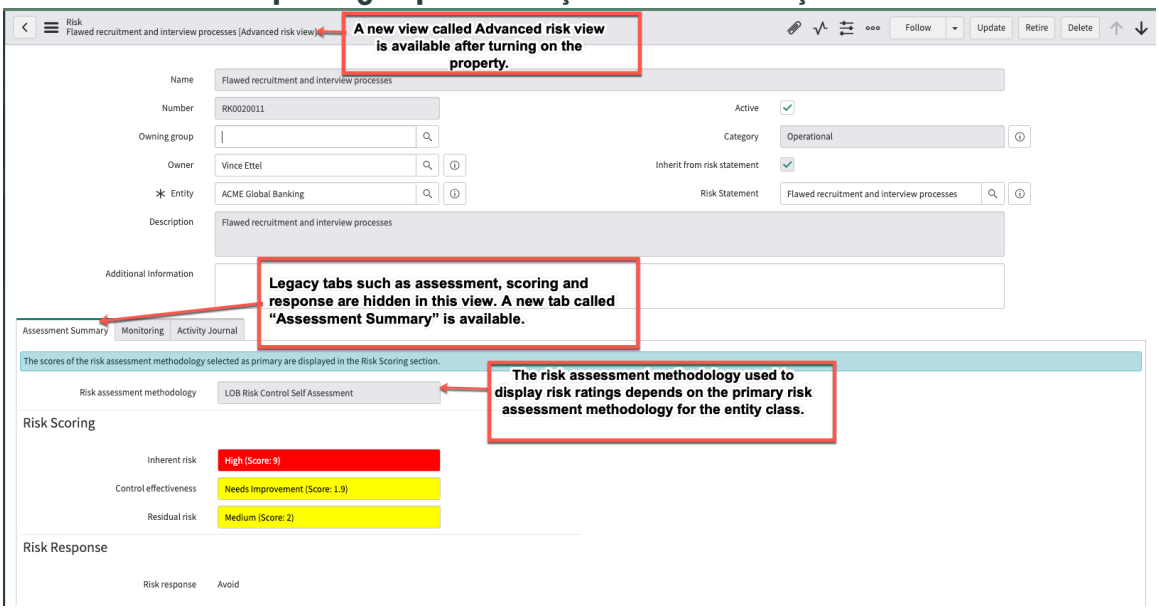
- Risco
- Entidade
- Declaração de risco

Quando os usuários migram, o sistema remove as seções de ciclo de vida de risco legado, pontuação, avaliação e resposta no formulário Risco. Em vez disso, uma nova seção chamada Resumo da avaliação está disponível, na qual as pontuações da avaliação de risco são exibidas junto com a resposta ao risco. Se houver várias metodologias usadas para avaliação de risco, o sistema detectará a metodologia padrão para a classe de entidade selecionada e exibirá essas pontuações neste campo. A metodologia de avaliação de risco primária pode ser definida no formulário de metodologia de avaliação de risco.

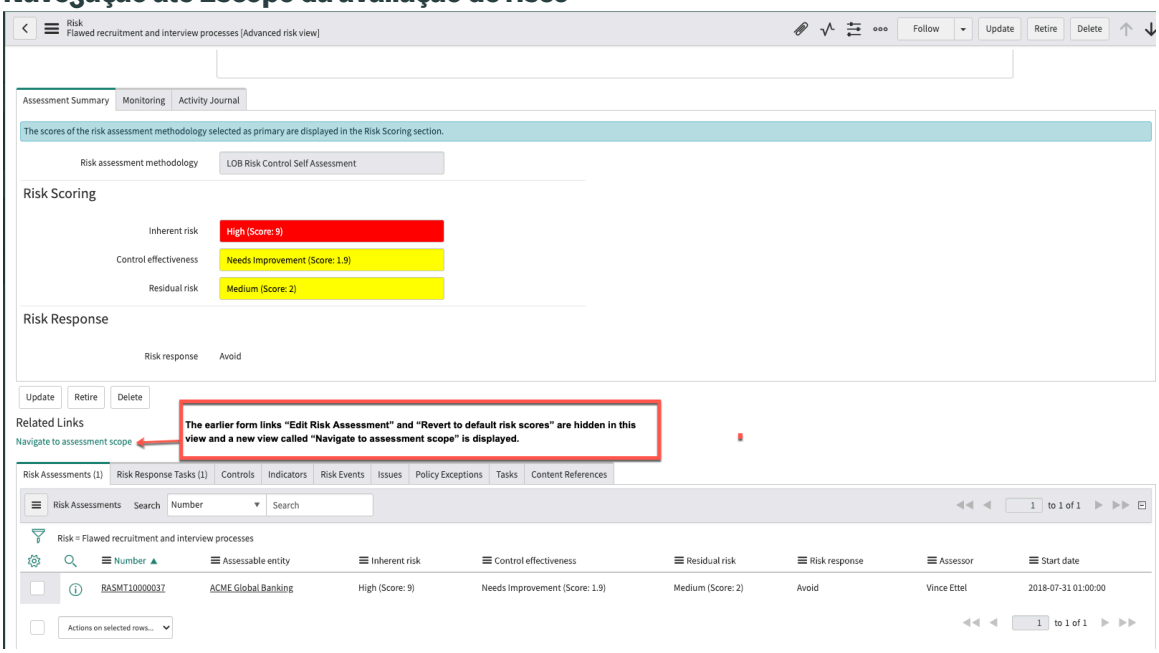
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de risco após migrar para avaliações de risco avançadas



Navegação até Escopo da avaliação de risco



Da mesma forma, para controles, os valores de eficácia do controle serão atualizados se a avaliação individual dos controles for realizada.

No formulário Entidade, as pontuações de risco agregadas são exibidas a partir da metodologia de avaliação de risco primário. As guias antigas que exibem as pontuações de risco legadas estão ocultas da exibição do usuário.

No formulário de declaração de risco, campos como avaliação, estrutura e pontuação estão ocultos. Os links antigos correspondentes para enviar pontuações de risco e assim por diante também estão ocultos na exibição do usuário.

Apetite de risco e tolerância em Risco avançado

Você pode definir um apetite de risco e tolerância em sua organização usando Risco avançado aplicação. Um apetite de risco e tolerância permitem que sua organização defina os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de um apetite de risco

Apetite de risco é a quantidade de risco que uma organização está disposta a assumir para atingir seus objetivos estratégicos.

Um apetite de risco pode ser definido em termos qualitativos (escala numérica e classificações) e quantitativos (dólar absoluto). Por exemplo, digamos que uma instituição de empréstimo forneça um empréstimo para alguns setores de pequena escala. A instituição de empréstimo definiu 5 por cento como seu ativo de inexecução (NPA) de destino para o ano fiscal atual.

Nota: Um ativo malparado (NPA) é um empréstimo ou adiantamento para o qual o pagamento principal ou de juros permaneceu atrasado.

Portanto, o apetite de risco da instituição é de 5%.

Benefícios de usar um apetite de risco

Os benefícios de ter um apetite de risco para sua organização são os seguintes:

- Forneça melhor orientação para sua primeira linha de funcionários para implementar a gestão de risco em áreas específicas do seu negócio.
- Assumir riscos dentro das expectativas organizacionais e definir e gerenciar ações quando houver uma violação.
- Avalie o status de risco com base no apetite de risco definido e priorize os riscos que exigem atenção.
- Avalie todos os riscos possíveis e defina os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis.
- Monitore sua exposição ao risco e certifique-se de que ela seja consistente com seu apetite ao risco. Você também pode rastrear riscos inaceitáveis.
- Iniciar um plano de mitigação de risco com base no status do apetite de risco.

Visão geral das tolerâncias de risco

Tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido que uma organização pode suportar sem arriscar os objetivos e objetivos da organização.

Estabelecer um apetite de risco e tolerância

Um administrador de risco pode configurar e definir um apetite de risco para sua organização no Risco avançado aplicação. Para obter mais informações, consulte Configuração do apetite de risco.

Avaliação de risco de destino em Risco avançado

Você pode executar uma avaliação de risco de destino para definir o nível de risco futuro desejado usando Risco avançado aplicação. A avaliação de risco de destino permite que você avalie sua postura de risco de destino e monitore o andamento em direção à sua realização.

Visão geral de uma avaliação de risco de destino

Uma avaliação de risco de destino é um tipo de avaliação para definir o nível de risco desejado que a empresa deseja atingir no futuro. Ao avaliar o nível desejado de probabilidade e impacto dos riscos identificados, as organizações podem estabelecer níveis de risco de destino para cada risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, ao avaliar um risco, as organizações consideram vários aspectos, como risco inerente, a eficácia dos controles e riscos residuais. No entanto, é igualmente importante capturar o nível de risco desejado que será atingido após a implementação da resposta ao risco. O risco de destino representa o nível ideal de risco que você pretende alcançar após a execução bem-sucedida do plano de ação. Ele permite que você meça os benefícios que sua organização obtém em relação ao custo de implementação dessas ações.

Configurar uma avaliação de destino

Um administrador de risco pode configurar e configurar uma avaliação de risco de destino para sua organização no Risco avançado aplicação. O administrador de risco pode habilitar a opção de avaliar um risco de destino no formulário de metodologia de avaliação de risco (RAM). Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de destino.

Importante: Você pode habilitar a avaliação de risco de destino para RAMs publicados existentes. No entanto, depois de habilitar, ele não poderá ser desabilitado. Além disso, a avaliação de risco de destino só pode ser realizada para novas avaliações e não para avaliações que já estão em andamento.

Avaliar um risco de destino

Os avaliadores podem analisar o estado futuro do risco com base nos fatores definidos, na lógica de pontuação e nos critérios de classificação no formulário RAM. Avaliar o estado futuro do risco é um processo estruturado que compartilha semelhanças com os tipos de avaliação inerente, de controle e residual. Com base no perfil de risco de destino, o sistema também calcula o status de apetite de risco futuro. Ele permite que os avaliadores analisem se o perfil de risco de destino está alinhado com o apetite de risco ou não. Os aprovadores de risco podem revisar a classificação de risco de destino e o status de apetite futuro e aprová-los. A avaliação de risco de destino pode ser realizada para avaliações de risco e baseadas em objeto. No entanto, se for baseado em objeto, o status de apetite futuro não será calculado e exibido. Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.

Importante: Se a avaliação de risco de destino estiver habilitada para uma metodologia, o risco ou o objeto só poderá ser avaliado na próxima experiência.

Relatar um risco de destino

No mapa térmico, você pode exibir o perfil de risco de destino, o que fornece uma compreensão abrangente dos estados inerente, residual e de destino do risco. Quando os critérios de avaliação de risco são compartilhados, você pode analisar a movimentação de risco do estado inerente para o estado residual e, em seguida, para o estado de destino. Usando o recurso de tendência de risco, você pode avaliar as mudanças de risco nos últimos cinco períodos para determinar se ele está se movendo na direção desejada. Para obter mais informações, consulte Workbench de mapa térmico de risco.

Gerenciar eventos de risco

Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras potenciais ou reais, quase perdas e ganhos que ocorrem em uma organização. Eventos de risco também são conhecidos como eventos de perda ou entradas de perda.

Para gerenciar riscos com eficácia, é essencial monitorar eventos de risco. Você deve relacioná-los aos riscos existentes, executar uma análise de causa raiz e rastrear as tarefas corretivas. As organizações usam eventos de risco para entender suas perdas e gerenciar seus riscos com mais eficiência. Eventos de risco não levam apenas a perdas. Às vezes, os eventos de risco também resultam em ganhos para uma organização. Por exemplo, no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

setor bancário, se houver um erro em um algoritmo de negociação, isso pode resultar em um ganho para uma organização.

Qualquer funcionário pode relatar um evento de risco. Depois que um evento de risco é relatado, ele é analisado pelo gerente de risco.

Os eventos de risco podem ser de dois tipos:

Eventos de risco internos

Eventos que ocorrem em sua organização.

Eventos de risco externo

Eventos que ocorrem em outras organizações, mas são compartilhados com o setor para garantir que outras organizações possam impedi-los.

Você pode criar um evento de risco usando o. Portal de serviços ou seu ServiceNow instância. Os eventos de risco fornecem o seguinte:

- Dados concretos que permitem que você quantifique e valide melhor os riscos existentes.
- Visibilidade de novos riscos porque os eventos de risco geralmente se repetem.

Você pode exibir os painéis de eventos de risco navegando até **Eventos de risco** > **Visão geral**.

Para obter informações sobre como configurar a integração de evento de risco no Espaço de trabalho de risco, consulte Integração de evento de risco no espaço [KB0966898] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Ciclo de vida dos eventos de risco

Ciclo de vida dos eventos de risco

Depois que um evento de risco é criado, o evento passa por um ciclo de vida em que os gerentes de risco o analisam e o enviam para aprovação.

O ciclo de vida dos eventos de risco passa pelas seguintes fases:

1. Criação de um evento de risco: Um novo evento é relatado por um usuário de negócios. A validação do evento está pendente pelo responsável pelo evento ou gerente de risco que tem a função sn_risk.manager.
2. Análise do evento de risco: O gerente de risco analisa se o evento é legítimo e adiciona todas as informações importantes, como entradas de perda do evento, aprovadores, a causa raiz do evento e a ação preventiva e corretiva do evento. Neste estado, informações adicionais podem ser solicitadas ao criador do evento. Você pode criar um problema para garantir que eventos semelhantes não ocorram no futuro. Os problemas são atribuídos aos respectivos responsáveis pelo problema, que podem aceitar o problema como está ou criar uma tarefa de correção.
3. Aguardando aprovação para o evento de risco: Depois que todos os dados forem inseridos e validados, o gerente de risco pode solicitar que o evento seja aprovado. A necessidade de aprovação é determinada pelo limite de perda definido pela organização. Por exemplo, sua organização pode decidir que, se um evento de risco levar a uma perda de USD 100000, ele deve ser aprovado pelas equipes de gestão de risco sênior. Cada evento pode passar por várias rodadas de aprovação.
4. Aprovar, rejeitar ou cancelar um evento de risco: Depois que o evento é aprovado, o gerente de risco garante que os problemas criados para o evento de risco sejam encerrados e que a análise de causa raiz (RCA) seja concluída antes que o evento seja

Tradução automática

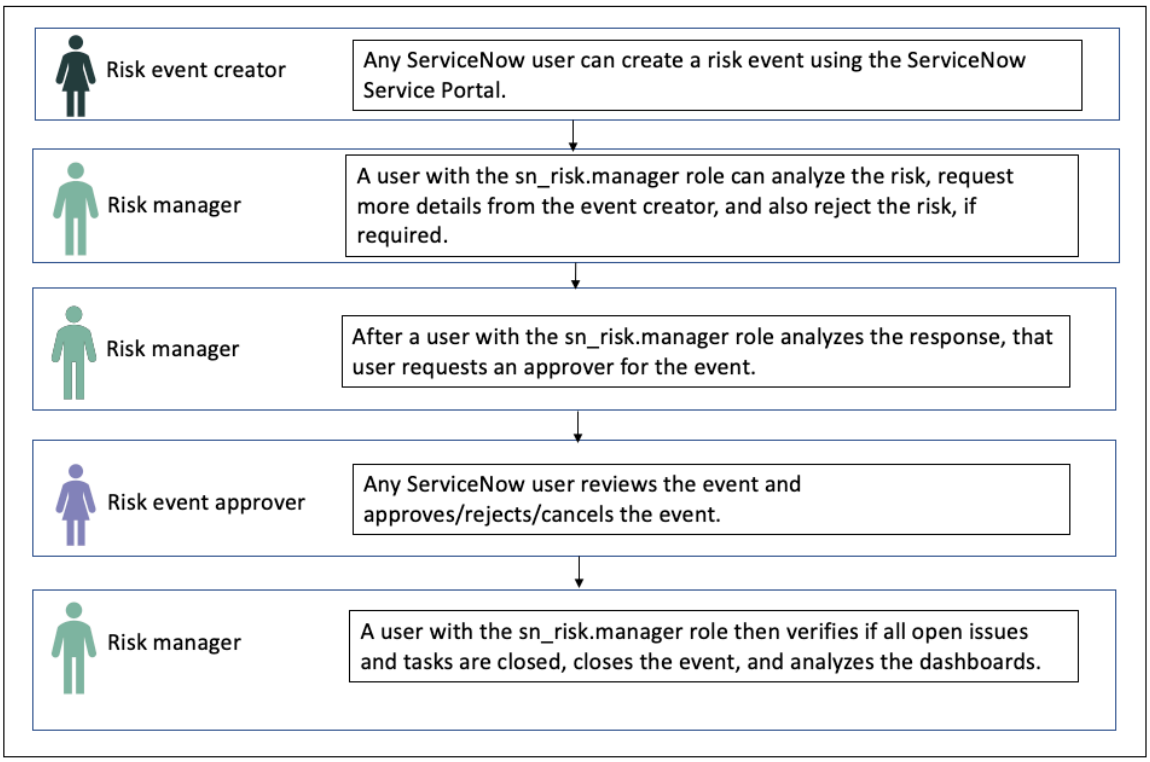
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

encerrado. Nesta fase, o aprovador também pode optar por rejeitar ou cancelar o evento por motivos adequados.

5. Fechando um evento de risco: Depois que um usuário com a função sn_risk.manager tiver certeza de que o evento foi capturado e que o RCA foi concluído, o coordenador de evento pode fechar o evento de risco. Se um evento de risco tiver problemas e tarefas em aberto, o evento de risco não poderá ser encerrado até que os problemas e tarefas associados sejam encerrados.

O fluxo de trabalho de eventos de risco é resumido na figura a seguir:

Fluxo de trabalho de eventos de risco



Tópicos relacionados

Crie um evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Relacionamento entre riscos, eventos de risco e declarações de risco

Relacionar eventos de risco a riscos e relacionar uma declaração de risco a um risco é importante para todas as organizações que usam o. Gestão de riscos aplicação. As propriedades para habilitar esses relacionamentos são fornecidas em *`Risk Event Propertiese`*. Gestão de riscos propriedades.

Relacionamento de eventos de risco com o risco

Relacionar eventos de risco a riscos se você usar Gestão de riscos aplicação. Este relacionamento fornece dados para avaliação de risco futura e também é útil para emissão de relatórios precisos. Por exemplo, se a gestão de uma organização quiser saber a perda total incorrida devido a fraude interna, ela só poderá ser relatada se todos os riscos estiverem relacionados ao evento de risco de fraude interna. Para relacionar eventos de riscos ao risco, defina *`Make risk event to risk relationship mandatory`*Propriedade como Sim. Por padrão, esta propriedade não está ativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relação da declaração de risco com o risco

Relacionar cada declaração de risco a um risco. Estabelecer esse relacionamento evita a criação de riscos órfãos. Um risco órfão é um risco que não tem uma declaração de risco correspondente associada a ele. Por exemplo, se todas as unidades de negócios em uma organização entenderem o risco de atrito do funcionário em termos diferentes, será difícil para a organização manter dados abrangentes sobre o risco de atrito. É mais fácil se a declaração de risco de atrito do funcionário for atribuída a todos os eventos relacionados a esse risco. Estabelecer a relação entre uma declaração de risco e um risco é vital para a emissão de relatórios e prevenção corretas. Para relacionar riscos a declarações de risco, defina *`sn_risk.risk_statement_mandatory`*Para verdadeiro.

Adicione categorias de Basileia às declarações de risco

A categorização de Basileia é específica para o setor bancário. Essa categorização ajuda os clientes a cumprir as regulamentações da Basileia automatizando seus relatórios de eventos de perda. Esta configuração específica permite que os usuários exibam os Painéis do Basel. O Painel de Basileia mostra o número de eventos de perda e perda líquida com base nas linhas de negócios e categorias de Basileia. Habilitar esta configuração permite que os usuários exibam a guia Categorização de Basileia, na qual os usuários podem selecionar uma das seguintes categorias de Basileia que se aplicam.

- Fraude interna
- Fraude externa
- Práticas de emprego e segurança no local de trabalho
- Produtos e práticas de negócios
- Danos a ativos físicos
- Interrupção dos negócios e falhas do sistema
- Execução, entrega e gestão de processos

Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Risco avançado e. Propriedades instaladas com o Gestão de riscos

Para habilitar a categorização de Basileia, defina *`Show Basel attributes and reports`*. **Sim** .

Modelo de resposta de evento de risco

O modelo de resposta de evento de risco automatiza o processo de adicionar aprovadores, problemas e proprietários a um evento de risco. Esta automação é baseada nas condições definidas no modelo.

O modelo de resposta de evento de risco fornece estes benefícios primários:

- reduz a necessidade de manipulação humana de eventos de risco durante a criação de evento de risco.
- define automaticamente o ciclo de vida do evento de risco e como os usuários respondem a esse evento de risco.
- economiza tempo com um modelo predefinido.

Por exemplo, considere que ocorreu um evento de risco à saúde e à segurança. Se o modelo estiver definido, ele poderá ser usado para atribuir o evento à pessoa responsável pela saúde e segurança. O modelo facilita a atribuição automática de eventos de risco, permitindo que você escolha tipos de evento, entidades, categorias e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os usuários podem definir o valor limite para aprovadores de evento de risco. O limite é definido com base no apetite de risco dos clientes. Por exemplo, uma organização decide que um evento de risco que resulta em uma perda de USD 1000 não precisa de um aprovador. Este limite de $1000 pode ser definido no modelo. Se a organização determinar que qualquer valor superior a $1000 dólares precisa de aprovação, o modelo poderá atribuir automaticamente um aprovador.

Você pode definir o modelo para qualquer entidade. Todas as entidades secundárias da entidade primária herdam as regras definidas nos modelos de resposta de evento de risco. Definir um modelo economiza o tempo e o esforço necessários para definir as regras para cada entidade separadamente.

Para obter mais informações sobre como configurar a ingestão de eventos de risco, consulte KB0780985 artigo no Now Support Base de conhecimento.

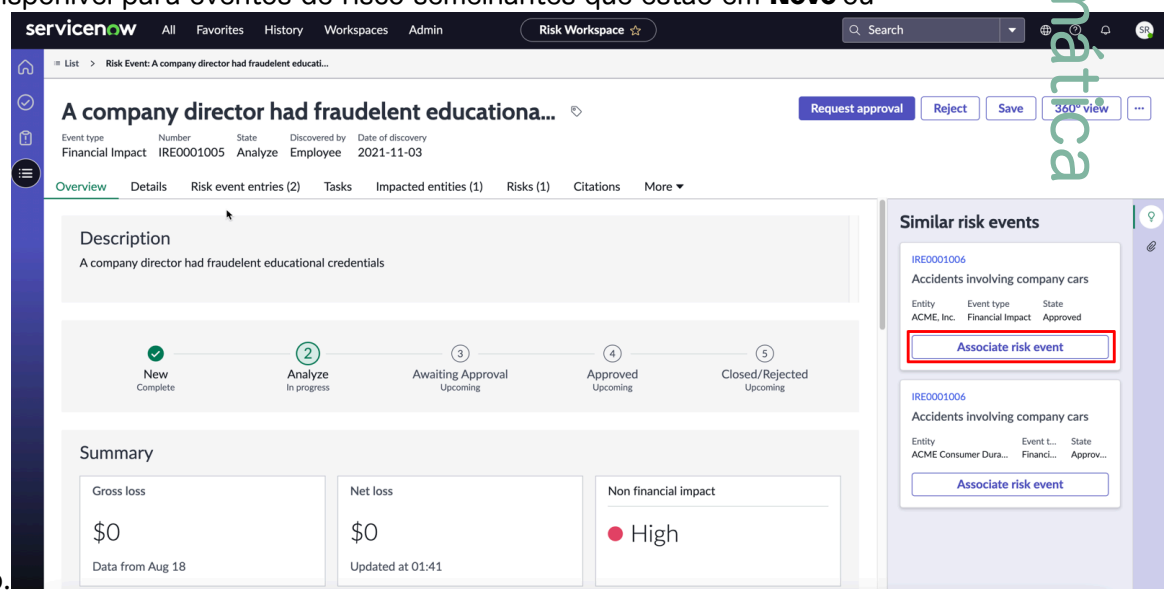
Associe eventos de risco semelhantes

Treine uma definição de solução de semelhança que usa aprendizado de máquina ativando o. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva plug-in. A solução permite que o sistema exiba eventos de risco semelhantes automaticamente.

. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva O plug-in usa Inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para gerenciar os eventos de risco com mais eficiência. Você pode identificar eventos de risco semelhantes e agrupá-los para capturar e analisar o impacto real do evento de risco.

Por exemplo, em uma organização com operações em vários locais, as equipes de evento de risco em diferentes locais podem estar trabalhando em tipos semelhantes de eventos de risco. Este desafio resulta em esforços duplicados para gerenciar os eventos de risco na organização. Esse recurso reduz o esforço manual no gerenciamento de eventos de risco semelhantes e melhora a eficiência organizacional geral.

Você pode associar eventos de risco semelhantes somente quando o evento de risco principal estiver em **Analisar** estado. Além disso, o botão Associar evento de risco não está disponível para eventos de risco semelhantes que estão em **Novo** ou **Rejeitado**estado.



O administrador de aprendizado de máquina da plataforma (ml_admin) pode criar uma definição de solução e modificar uma existente. Você pode navegar até **Eventos de risco** > **Administração** > **Propriedades** para atualizar a propriedade do evento de risco com o novo nome de definição da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão do processo de negócios

Um processo de negócios é uma atividade ou um conjunto de atividades que pode atingir um objetivo organizacional específico.

Um processo de negócios é qualquer coisa que acontece em sua organização e que tem início e término bem definidos. Exemplos de processos de negócios no setor bancário são o processo de integração do cliente e o processo de verificação de crédito. Como cada processo de negócios é exclusivo, eles podem ter diferentes níveis de criticidade e impacto. Os processos de negócios devem ser gerenciados com um ciclo de vida abrangente. Eles também podem ter riscos diferentes e controles diferentes que devem ser identificados. Com Quebec a criação de um processo de negócios foi aprimorada. Como arquiteto empresarial ou proprietário de serviço, você pode fazer o seguinte:

- Defina um novo processo de negócios.
- Gerencie o ciclo de vida do processo.
- Defina os responsáveis do processo.
- Defina o relacionamento do novo processo com um processo específico, como se o novo processo é um processo primário ou secundário.
- Defina o impacto nos negócios e a criticidade do processo.
- Revise o processo periodicamente para melhorar a eficiência.

Ciclo de vida de um processo de negócios

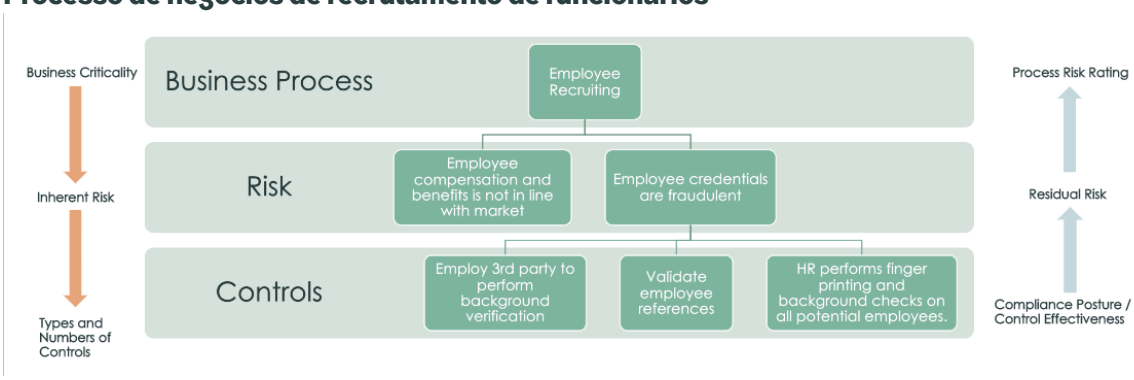
Os estados do ciclo de vida de um processo de negócios são os seguintes:

1. **Rascunho** : Este estado é o estado padrão quando um processo de negócios é criado e seu relacionamento com vários riscos e controles é definido. Se nenhum revisores for selecionado para revisar o processo, o processo será publicado diretamente.
2. **Revisão** : Se revisores forem selecionados, o processo será enviado aos revisores antes de ser publicado.
3. **Publicado** : Após a conclusão da revisão, o processo é publicado.
4. **Descontinuado** : O processo não é mais necessário.

Nota: Mesmo quando um processo é descontinuado, ele permanece no sistema para fins de auditoria.

A imagem a seguir mostra um exemplo de como definir um processo de negócios, como recrutamento de funcionários. Você pode definir o relacionamento do processo com os riscos e controles associados. Você também pode determinar como associar os riscos e controles ajuda a derivar a classificação de risco do processo.

Processo de negócios de recrutamento de funcionários



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Crie um processo de negócios

Explorando as entidades

As entidades são um dos elementos mais fundamentais e cruciais para uso Governança, risco e conformidade. As entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos que são examinados quanto a riscos.

Para manter com eficácia o universo de risco da sua organização, recomendamos que você defina tipos de entidade, classes de entidade e camadas de entidade. Um universo de risco se refere a uma lista de riscos que sua organização enfrenta ou pode enfrentar no futuro. A lista contém uma descrição da criticidade e frequência de cada risco. As entidades são usadas em todas as ofertas de GRC como GRC: Gestão de políticas e conformidade, Gestão de auditorias e GRC: Gestão de mudanças regulatórias.

Entidades em GRC

Em Governança, risco e conformidade as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos, cuja exposição deve ser gerenciada. Essas entidades têm controles definidos para exibir o status.

Para entender as entidades, considere o exemplo a seguir. Suponha que você seja um novo GRC e você deseja implementar um processo de gestão de mudanças em todos os seus sistemas financeiros críticos. Todos os sistemas podem ser considerados entidades individuais. Mapeie todos os sistemas para uma classe de entidade chamada Financeira. Tenha um filtro de tipo de entidade para sistemas financeiros críticos para determinar os sistemas identificados como críticos.

O principal benefício de criar entidades é que você pode manter a responsabilidade porque cada entidade tem um responsável. Para entender esse benefício, suponha que você deseja configurar todos os servidores de uma nova maneira. Depois de concluir a configuração, você executa uma auditoria e descobre que apenas um servidor não está em conformidade com a nova configuração. Se você não tivesse definido todas as entidades, todo o resultado da auditoria teria sido considerado como falha. Como você tem as entidades definidas, somente a entidade do servidor fora de conformidade e seu proprietário identificado são responsabilizados em vez de todos os servidores.

Definir entidades garante que os proprietários da entidade possam ser identificados e que os controles apropriados possam ser aplicados a essas entidades. Também ajuda a rastrear as entidades que não estão em conformidade. Qualquer entidade que tenha entidades secundárias pode ser considerada como tendo entidades descendentes. Qualquer entidade que tenha entidades primárias pode ser considerada como tendo entidades ascendentes.

Depois de criar entidades, você pode marcar as entidades semelhantes definindo a classe de entidade para elas individualmente ou vinculá-las a uma classe de entidade existente.

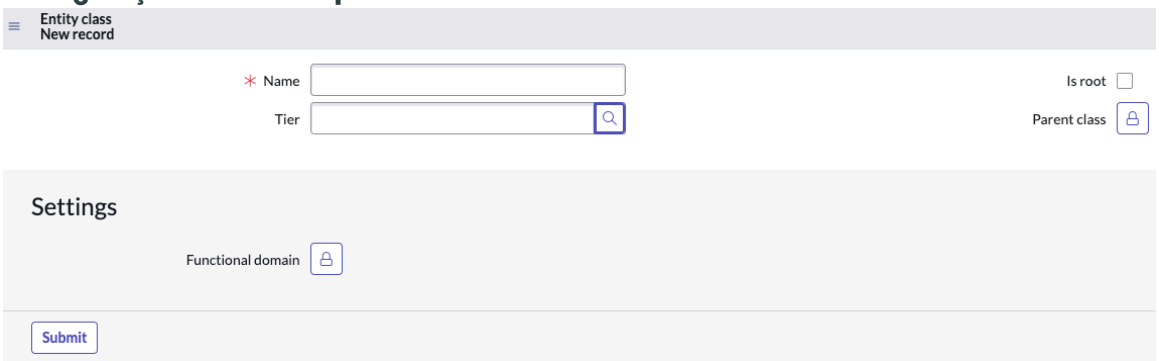
Classes de entidade

As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade ou marcar a entidade. Para entender o conceito de classe de entidade, considere um exemplo. Uma empresa tem filiais em três cidades. O espaço do escritório é considerado como uma entidade e a classe de entidade para essas entidades seria o local. Você pode criar uma classe de entidade associando-a a uma camada de entidade, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de amostra para uma classe de entidade



Regras de classe de entidade

As regras de classe de entidade ajudam a atribuir classes às entidades no nível da tabela. Qualquer nova entidade criada na tabela obtém essa classe de entidade automaticamente. As classes de entidade são usadas para marcar suas entidades.

Quando você cria uma entidade sobre uma tabela específica, a classe associada a essa tabela é atribuída automaticamente à entidade. Você pode definir uma nova regra de classe de entidade para uma tabela.

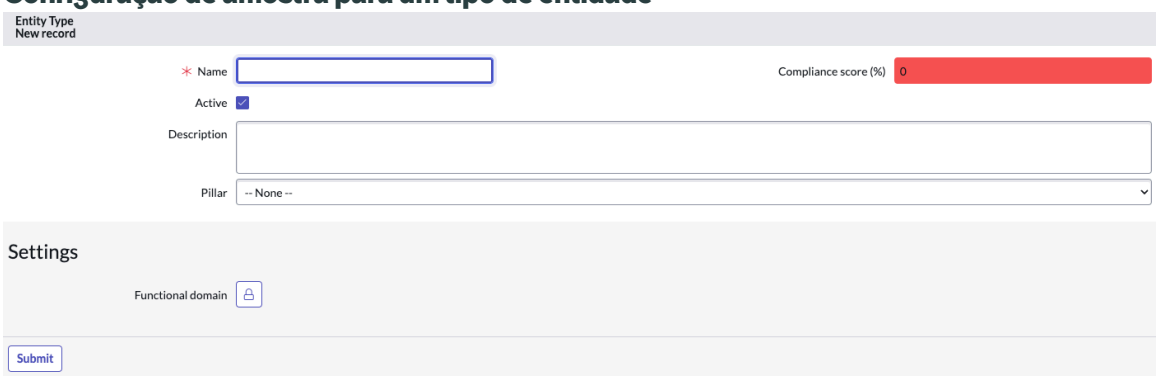
Tipos de entidade

Um tipo de entidade é um agrupamento de entidades baseado na filtragem. Os tipos de entidade permitem localizar e criar entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. A hierarquia pode ser criada nas classes de entidade.

Os tipos de entidade também permitem criar riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo. Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Você pode criar um tipo de entidade associando-o ao pilar de negócios principal, como Tecnologias ou Instalações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de amostra para um tipo de entidade



Camadas de entidade

Ao criar camadas de entidade, você aplica um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades nessas classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status dos itens mais críticos nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de lista para um nível de entidade

Name ▲	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Tipos de entidade em GRC

Os tipos de entidade permitem localizar e criar entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. Os tipos de entidade também permitem criar riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo.

Uma organização pode ter várias entidades. Cada uma dessas entidades pode ter vários riscos e controles associados a elas. O método convencional para mapear cada risco com cada entidade foi usando várias planilhas. Este método não é o método mais preciso ou confiável porque os riscos e controles existem em silos e uma taxonomia de risco padrão não foi criada. Uma taxonomia de risco é um conjunto abrangente, comum e estável de categorias de risco que são usadas em uma organização. Quando você cria tipos de entidade e associa declarações de risco a eles, os riscos são criados automaticamente para todas as entidades. A associação é feita por meio de sua taxonomia de risco. A vantagem de criar tipos de entidade é que ela elimina a necessidade de manter várias planilhas com os riscos e controles associados para cada entidade. Ao aplicar tipos de entidade, você pode criar entidades rapidamente usando os filtros de entidade presentes nos tipos de entidade. Os tipos de entidade podem conter entidades associadas a diferentes classes.

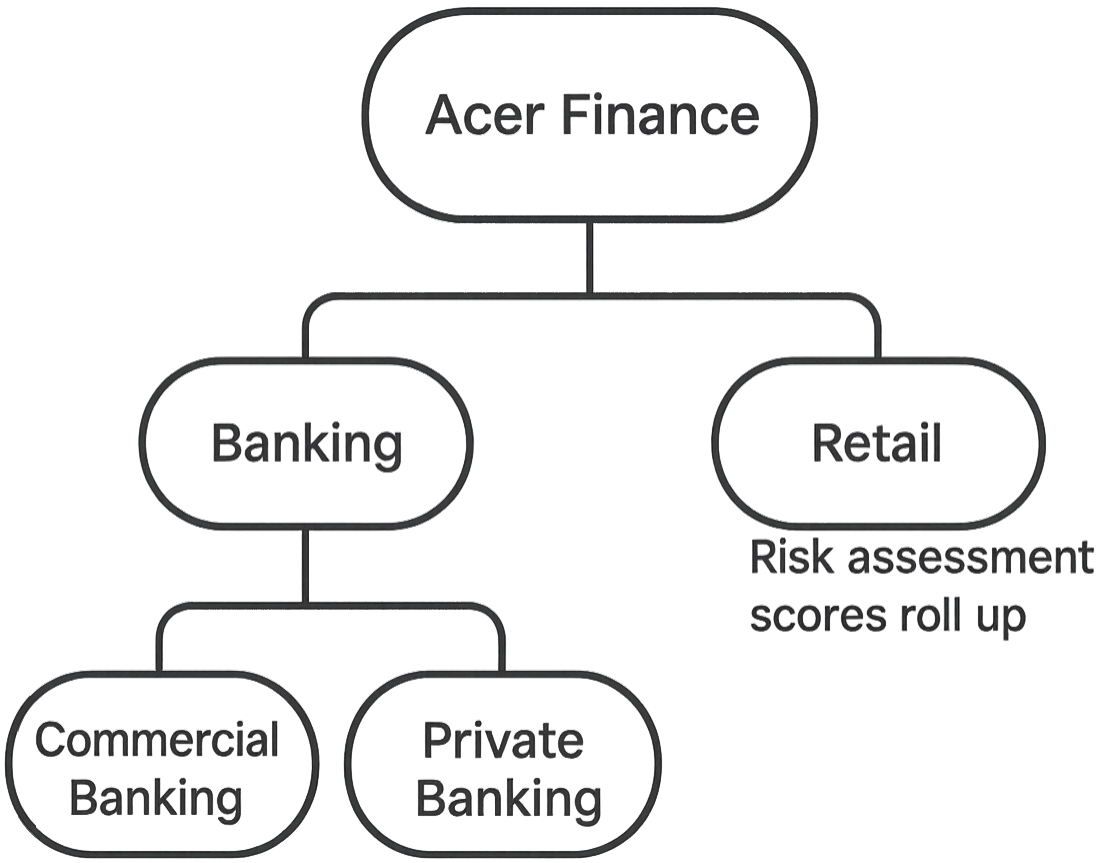
Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Agrupar entidades também ajuda a acumular e agregar as pontuações de risco depois que as avaliações de risco são realizadas. Para entender como as entidades de agrupamento contribuem para acumular as pontuações de risco, considere o exemplo a seguir. Suponha que haja uma organização bancária chamada Acer Finance. Acer Finance tem duas linhas de negócios: Banking e Retalho. A divisão de Banking tem outras subdivisões, como Banking Comercial e Private Banking. Geralmente, as avaliações de risco são realizadas no nível mais inferior. Neste exemplo, a avaliação é realizada nos níveis Banking Comercial e Private Banking. A emissão de relatórios, no entanto, é feita no nível mais alto. Isso significa que as pontuações de avaliação de risco do Comercial Banking e Private Banking serão acumuladas e agregadas no nível Bancário. Da mesma forma, as pontuações da Banking and Investment serão acumuladas até o nível da organização Acer Finance.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Representação gráfica do exemplo



Tópicos relacionados

Classes de entidade em GRC

Classes de entidade em GRC

As classes de entidade são usadas para marcar suas entidades e fornecer uma exibição completa do status de risco em sua organização.

As classes de entidade são marcadores. Depois de marcar as entidades, você pode coletar dados com base em marcadores de entidade. Para entender o conceito de classes de entidade, considere o exemplo a seguir. Suponha que o diretor de risco (CRO) da sua organização deseja ver o status de risco de todas as aplicações de negócios em todas as divisões da empresa. Como analista de risco, você pode mostrar ao CRO o painel do **Aplicações de negócios** classe de entidade.

Para obter mais informações sobre como criar uma classe de entidade, consulte Crie classe de entidade usando GRC: Workbench.

Tópicos relacionados

Níveis de entidade em GRC

Níveis de entidade em GRC

Ao criar camadas de entidade, você pode priorizar as classes de entidade.

Ao criar camadas de entidade, você aplica um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades nessas classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status de risco dos itens mais críticos nos negócios. Considere o exemplo a seguir. Suponha que o diretor de risco (CRO) da sua organização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deseja ver o status de risco somente das aplicações de negócios financeiros mais críticas. Se você criou uma hierarquia ou um conjunto de camadas para as entidades, poderá filtrar as entidades de nível 1 e apresentar os dados necessários. Cada classe de entidade pode pertencer a apenas um nível.

Ao criar camadas de entidade, você pode entender melhor como suas entidades de nível inferior afetam suas entidades de nível superior. Por exemplo, suponha que você criou a hierarquia de entidade em que Negócios é de nível 1, Aplicação é de nível 2 e Ativo de TI é de nível 3. Portanto, os riscos das entidades de nível 3 afetam as entidades de nível 2 e isso, por sua vez, afeta o nível 1. Este acúmulo ou agregação fornece pontuações de risco precisas.

Gerencie riscos, declarações de risco e estruturas de risco

A biblioteca de riscos contém todas as estruturas de risco e declarações de risco. As estruturas de risco são usadas para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis, enquanto as declarações de risco agrupam os riscos individuais. O registro de riscos é o repositório central para todos os riscos potenciais que podem ocorrer a qualquer momento, em qualquer lugar na organização.

Avaliar riscos e desenvolver declarações de risco

Avaliar o risco significa identificar e analisar as ameaças e vulnerabilidades que podem afetar negativamente os objetivos de negócios da sua organização. O risco é uma função da probabilidade de uma determinada ameaça exercer uma vulnerabilidade potencial específica e do impacto resultante desse evento adverso na organização. Ao identificar seus riscos e o impacto e a probabilidade desses riscos ocorrerem, sua organização pode priorizar as atividades de teste de controle e correção. Ele também ajuda a entender o verdadeiro impacto nos negócios quando um controle falha.

Uma boa declaração de risco deve responder:

- O que poderia acontecer?
- Como isso poderia acontecer?
- Por que nos importamos?

Fluxo de trabalho de um risco usando Risco avançado

Ao migrar para a avaliação de risco avançada, você pode exibir os vários estados dos riscos e executar as ações necessárias. Essa capacidade simplifica a exibição do formulário Risco.

Quando o administrador de risco habilita o. *`Migrate to Advanced Risk Assessments`*propriedade localizada em **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**, o ciclo de vida dos riscos clássicos ou legados sofre uma mudança. Você também pode iniciar uma avaliação de risco diretamente no formulário Risco.

Nota: Depois de habilitar esta propriedade, você não poderá desabilitá-la.

Anterior à versão 14,0, quando *`Migrate to Advanced Risk Assessments`*a propriedade foi habilitada, os riscos foram classificados somente como ativos ou inativos. A partir da versão 14,0, como responsável pelo risco, quando você habilita Risco avançado, você pode exibir os seguintes estados de seus riscos.

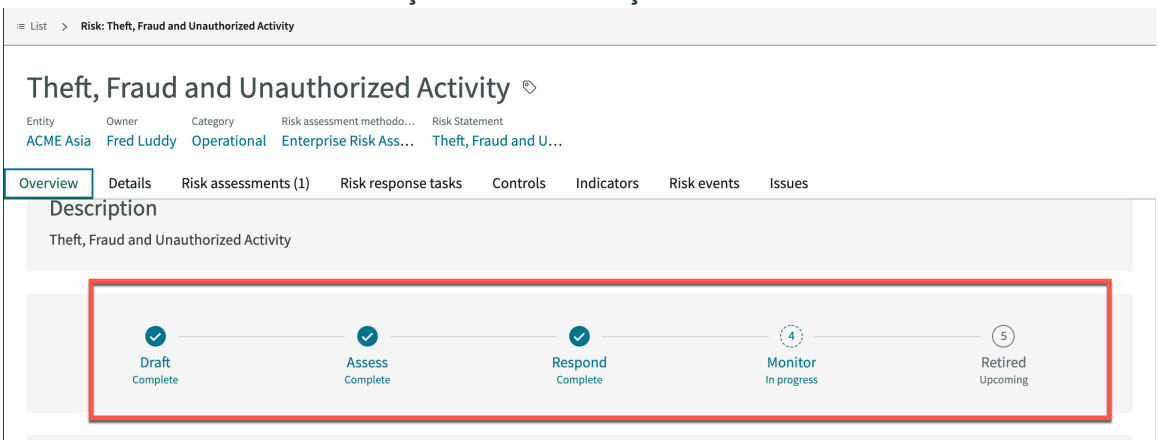
1. Rascunho
2. Avaliar
3. Responder

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Monitoramento
5. Descontinuado

Estados de um risco com avaliação de risco avançada



Todos os estados e as ações disponíveis para cada estado são explicados na tabela a seguir.

Estado	Descrição	Ações disponíveis
Rascunho	Este é o estado de um risco quando um risco é criado pela segunda linha de defesa ou identificado pela primeira linha de defesa. O objetivo neste estado é mapear e identificar o risco pertencente à sua organização. Se você modificar a entidade ou a metodologia de avaliação de risco primário (RAM) de um risco, o estado do risco será atualizado com base na avaliação mais recente da RAM primária.	• **Salvar** • **Avaliar** : Envia o fluxo de trabalho e inicia a avaliação de risco. • **Monitor** Se você não quiser avaliar o risco, mas quiser monitorá-lo. • **Descontinuar** : O risco é descontinuado junto com todas as avaliações de risco subjacentes e respostas a riscos. • **Navegue até Escopo da avaliação** Atalho para o escopo da avaliação de risco. A metodologia de avaliação de risco primária foi aprovada. • **grau 360** : Exiba os relacionamentos de 360 graus completos para o risco.
Avaliar	Este é o estado de um risco quando a avaliação de risco avançada é iniciada e sendo realizada. Se houver uma estratégia de resposta, o risco será movido para o estado	• **Salvar** • **Exibir avaliação** : Navega até o formulário de avaliação de risco real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição	Ações disponíveis
	Responder, caso contrário, ele será movido para o estado Monitor quando a avaliação for concluída.	• **Cancelar avaliação** Se você quiser cancelar a avaliação atual. O respectivo avaliador de risco é notificado sobre a avaliação cancelada. • **Retornar ao rascunho** : Cancela as avaliações atuais e retorna o risco para o estado anterior. • **Descontinuar** • **Navegue até Escopo da avaliação** • **grau 360**
Responder	Este é o estado do risco quando a tarefa de resposta ao risco está em andamento. Quando a tarefa de resposta a riscos é encerrada, o risco é movido automaticamente para o estado Monitor	• **Salvar** • **Avaliar** : Envia o fluxo de trabalho de volta ao fluxo de trabalho. A tarefa de resposta de risco em andamento seria cancelada. • **Descontinuar** • **Navegue até Escopo da avaliação** • **grau 360** • **Retornar ao rascunho**
Monitoramento	Este é o estado do risco quando o risco é avaliado e a tarefa de resposta é encerrada. Se os Kris forem definidos (por meio de métricas), eles serão executados para monitorar o risco.	• **Salvar** • **Avaliar** : Move o risco de volta para o estado Avaliar e inicia a avaliação de risco. • **Descontinuar** • **Navegue até Escopo da avaliação** • **grau 360** • **Retornar ao rascunho**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição	Ações disponíveis
Descontinuar	Este é o estado do risco quando o risco não é mais válido, mas a empresa deseja manter um sistema de registro para fins de auditoria.	• **grau 360** • **Ativar** : Reativa o risco e o move de volta para o estado Rascunho. • **Navegue até Escopo da avaliação** .

Gerencie riscos vinculados à mesma declaração de risco

Você pode criar e associar vários riscos à mesma declaração de risco e combinação de entidade. Esta associação beneficia os gerentes de risco e os responsáveis pela entidade.

Antes da versão mais recente, os usuários só podiam associar um risco a uma única combinação de entidade e declaração de risco. Essa capacidade foi útil para clientes que têm um programa de risco maduro com uma taxonomia de risco bem definida e padronizada. No entanto, não atendeu aos requisitos de clientes que não têm uma taxonomia de risco padronizada. Esses clientes geralmente têm apenas dois ou três níveis de hierarquia de declaração de risco, enquanto seus riscos reais ainda são locais para cada unidade de negócios ou linhas de negócios. Além disso, quando a primeira linha identifica novos riscos, eles os associam a uma hierarquia de risco empresarial. Isso permite que as novas pontuações de risco agreguem e afetem a hierarquia de risco geral. Com a versão atual, uma nova opção chamada **Herde da declaração de risco** É introduzido no formulário Risco. Se esta opção for selecionada, a criação de risco ocorrerá da maneira anterior. Isso significa que só pode haver uma instância de combinação de declaração de risco e entidade. No entanto, se esta opção não for selecionada, o sistema permitirá que a hierarquia de declaração de risco seja usada como hierarquia de categorização e subcategorização e associará vários riscos à mesma declaração de risco e combinação de entidade. Esta opção também permite que a primeira linha associe os riscos recém-identificados à hierarquia de risco no nível desejado. Quando esta nova opção não é selecionada, o sistema presume que o nome e a descrição do risco são substituídos e não devem ser iguais ao nome e à descrição da declaração de risco.

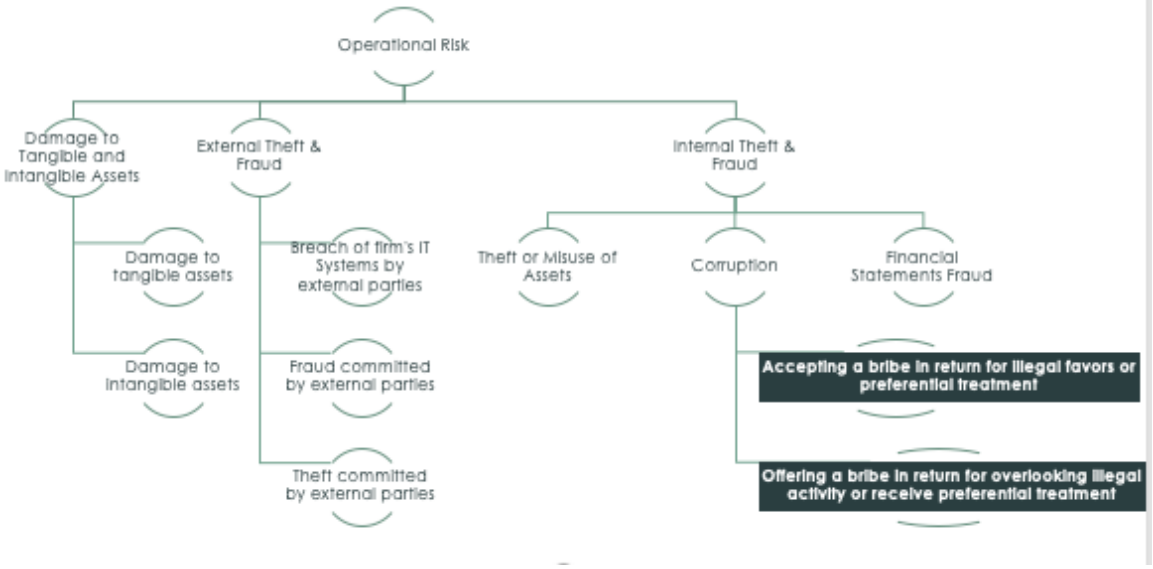
Este recurso beneficia o gerente de risco, pois permite que os gerentes de risco definam a taxonomia de risco de acordo com as necessidades de sua organização. Também beneficia os proprietários da entidade a identificar riscos para sua entidade e vinculá-los à taxonomia de risco empresarial.

Para entender esse recurso, consulte a imagem a seguir e considere o exemplo. A maioria dos clientes tem declarações de risco definidas até corrupção. Qualquer coisa menor do que corrupção, como aceitar suborno, é definida como um risco, pois é difícil harmonizar esses riscos em toda a organização. Este recurso de vincular vários riscos à mesma declaração de risco e entidade permite que os clientes impeçam a criação de riscos órfãos sem que ninguém aja neles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nova hierarquia de declaração de risco



Hierarquia de risco e pontuação

A partir de Nova York, os gerentes de risco podem criar hierarquias que incluem diferentes tipos de risco (risco operacional, risco DE TI ou risco estratégico). Uma vez que os riscos subjacentes são avaliados, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente em toda a hierarquia de declaração de risco, proporcionando uma melhor tomada de decisão tática e estratégica.

Hierarquia de risco

Gerentes e administradores de risco criam e exibem hierarquias no formulário de declaração de risco:

- Defina uma declaração de risco primária usando **Primário** campo
- Adicione declarações de risco secundárias usando **Declarações de risco** lista relacionada

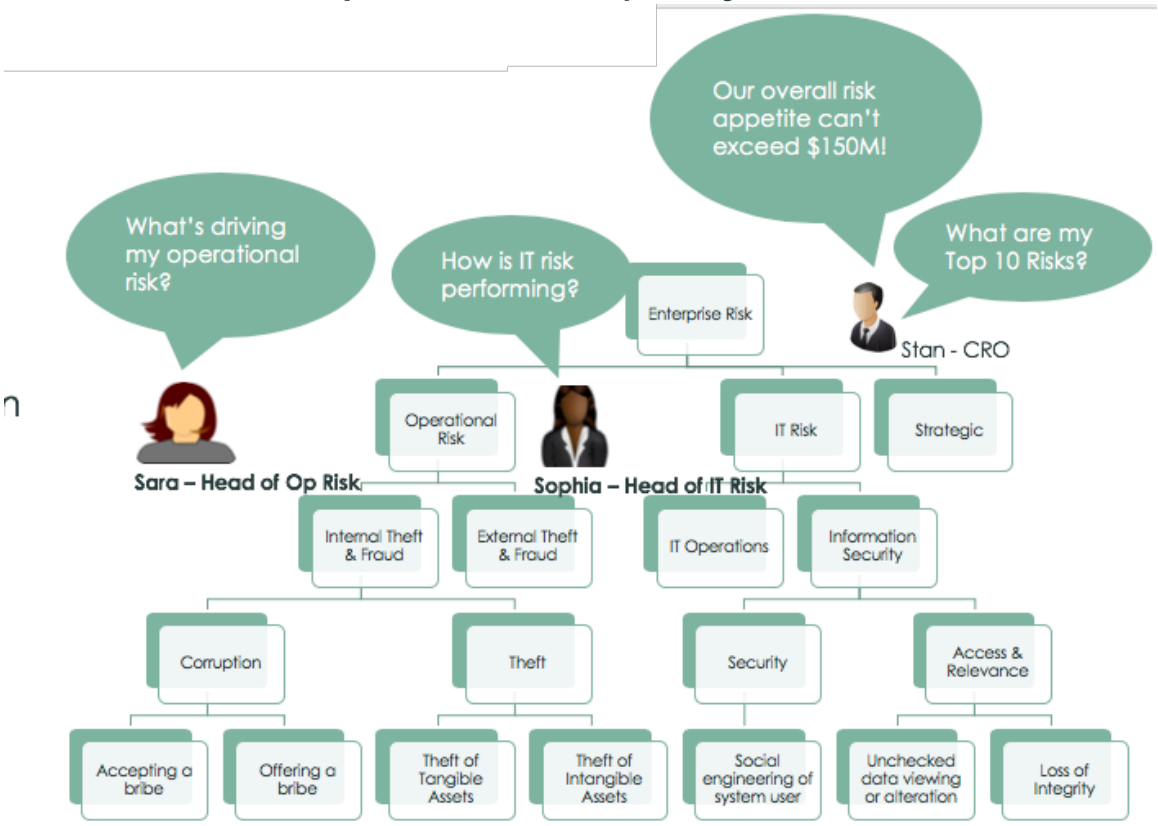
Nota: Os usuários de risco podem exibir as hierarquias estabelecidas pelos gerentes e administradores.

Dependendo das áreas de risco, diferentes pessoas na organização possuem e gerenciam seus próprios riscos. No entanto, as pontuações de risco de nível superior levam em conta a pontuação de todos os riscos abaixo dela. Portanto, gerenciar todas as diferentes áreas de risco em um local central fornece uma visão integrada da postura de risco total da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Taxonomia de risco hierárquico mostrando exibição integrada do risco



Traduza pontuações de risco quantitativas em valores qualitativos

. **Status de tolerância** e o. **Pontuação calculada** São baseados na expectativa de perda anual (ALE) calculada dos riscos subjacentes:

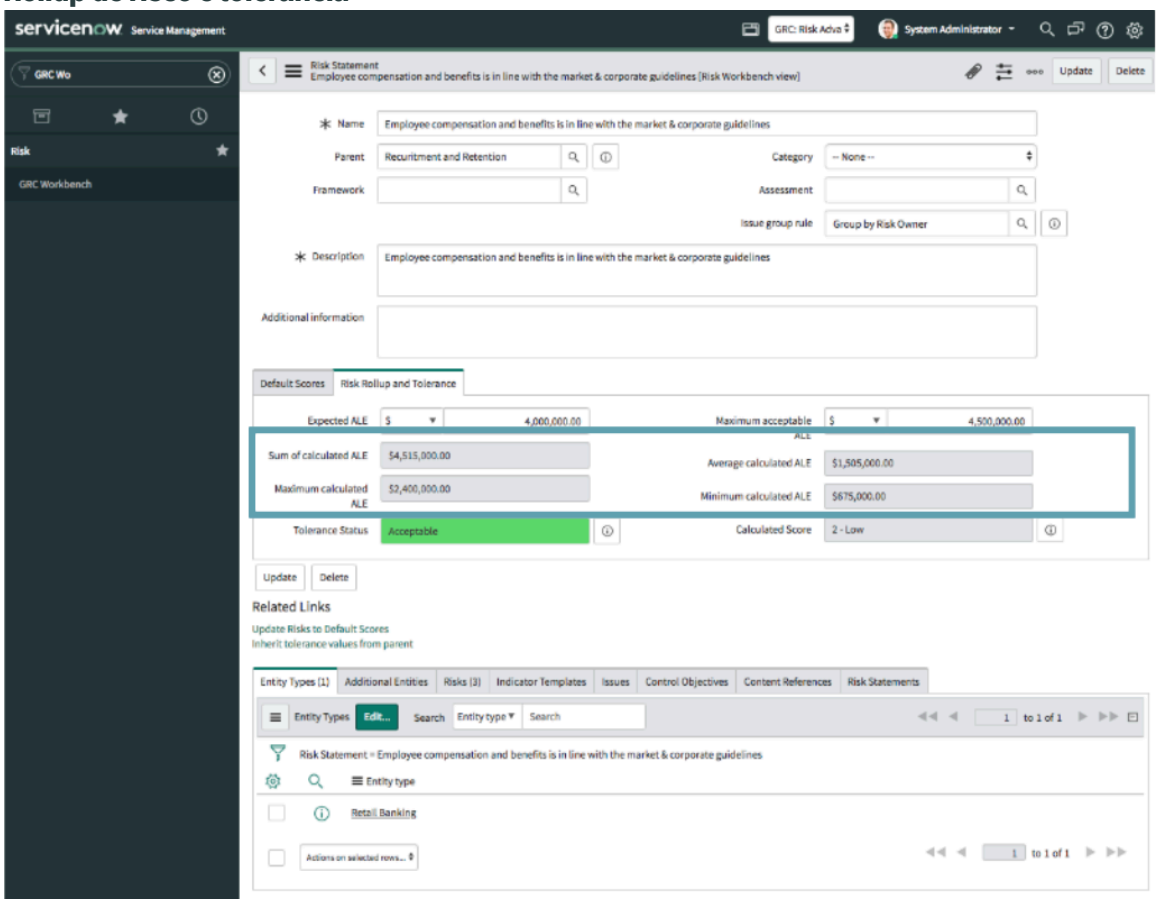
- Soma do ALE calculado
- ALE médio calculado
- ALE máximo calculado
- ALE mínimo calculado

Nota: Somente riscos em **Monitor** o estado pode contribuir para as pontuações da declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rollup de risco e tolerância



Associação de entidades em qualquer nível de uma declaração de risco

Você pode associar entidades, tipos de entidade e modelos de indicador em qualquer nível da hierarquia de declaração de risco. Criar esta associação é útil para gerentes de risco ao avaliar os riscos.

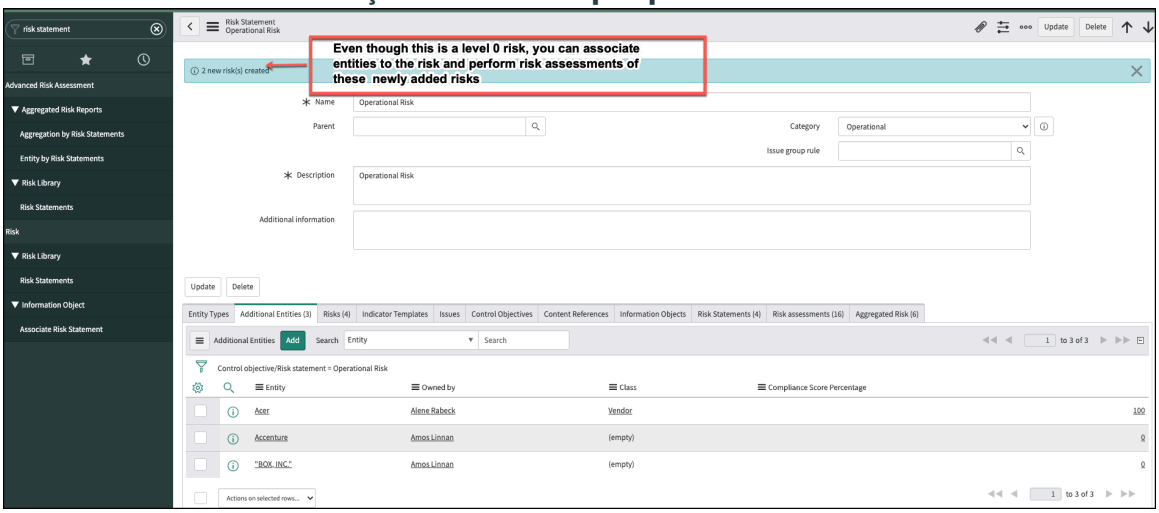
Todas as organizações mantêm uma taxonomia de risco padronizada. Esta taxonomia é organizada em hierarquias e subhierarquias que permitem o relatório de risco de nível correto para as partes interessadas apropriadas. Dependendo do usuário que está avaliando os riscos, o nível em que o risco pode ser avaliado é diferente. Por exemplo, os riscos empresariais são avaliados no nível superior, enquanto as avaliações detalhadas de risco e controle são feitas no nível mais inferior da hierarquia de risco. Com a versão mais recente, os usuários agora podem associar tipos de entidade ou entidades junto com modelos de indicador em qualquer nível de hierarquia de declaração de risco. Portanto, se um cliente quiser executar uma avaliação de risco de cima para baixo, ele poderá fazer isso mapeando a empresa para a hierarquia de declaração de risco de nível superior. Eles também podem executar a avaliação de risco de baixo para cima tradicional aplicando a declaração de risco mais baixo às unidades de negócios ou linhas de negócios. O nível mais baixo ou mais baixo também é conhecido como o nível de folha. Essa flexibilidade para associar entidades a risco em qualquer nível é útil para gerentes de risco empresarial, pois os ajuda a executar as avaliações de risco de cima para baixo.

A figura a seguir mostra o formulário de declaração de risco em que os usuários podem associar entidades para criar riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associe entidades a declarações de risco em qualquer nível



Gerencie avaliações de risco clássicas

Avaliações de risco são pesquisas para determinar o risco. O Designer de avaliação de riscos fornece uma interface única que os usuários podem usar para criar e editar certificações, bem como alterar parâmetros de pontuação.

O banco de perguntas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero. Os riscos começam em A. **Rascunho** estado e, em seguida, mover para **Avaliar** , Que envia uma notificação para os entrevistados da avaliação.

Minhas avaliações está contido em **Registro de risco** e contém avaliações ativas das quais você é o respondente. As avaliações aparecem em uma lista com um único registro de avaliações por risco.

Todas as avaliações está contido em **Registro de risco** e contém todas as avaliações ativas. As avaliações aparecem em uma lista com um único registro de avaliações por risco.

Os gerentes de risco podem criar um novo conjunto de perguntas para cada declaração de risco.

Na avaliação de risco clássica, as pontuações não são acumuladas automaticamente. Sempre que uma declaração de risco é criada, as pontuações padrão são inseridas manualmente pelo administrador de risco. Todos os riscos criados a partir de uma declaração de risco herdam as pontuações definidas na declaração de risco.

Indicadores de risco, indicadores de controle e modelos de indicador

Indicadores são uma ferramenta importante usada para gerenciar os riscos da sua organização. Os indicadores coletam dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco. Eles são usados para aprimorar e facilitar o monitoramento, mitigação e emissão de relatórios de riscos.

Indicadores

Os indicadores são úteis quando você deseja saber se sua organização está em conformidade antes de fazer uma auditoria. Se determinados controles não estiverem em conformidade, os indicadores ajudarão você a identificá-los e permitirão que você os corrija. O monitoramento contínuo envolve atividades relacionadas à identificação e criação de indicadores-chave de risco e controle. Os indicadores são dos seguintes tipos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Manual: Os indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de um ServiceNow instância porque vem de um sistema externo, como dados do cliente de um sistema de vendas de terceiros.
- Básico: Os indicadores básicos são indicadores automatizados com base em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência na qual as pontuações desta tabela são salvas.
- Com script: Os indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.

. *GRC indicator nightly run*o trabalho executa os indicadores. Quando um indicador é executado, você tem a opção de coletar dados de suporte. Os dados de suporte se referem às evidências coletadas quando um indicador é executado. Dados ou informações de suporte podem ser coletados para os indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais.

Os indicadores produzem resultados quando as tarefas do indicador são encerradas. Esses resultados são usados para criar problemas para controles, atualizar pontuações de risco e fornecer informações de suporte para atividades de auditoria e testes de controle. A partir da versão 10,1, o sistema exibe os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador. Para obter mais informações sobre como criar os vários tipos de indicadores, consulte:

- Crie e execute um indicador de risco manual no Espaço de trabalho de risco
- Crie e execute um indicador de risco básico no Espaço de trabalho de risco
- Crie e execute um indicador de risco com script no Espaço de trabalho de risco

Modelos de indicador

Os modelos de indicador permitem criar vários indicadores para controles ou riscos semelhantes. Você pode usar um modelo de indicador para criar indicadores ou criar indicadores independentes. Mesmo se você usar um modelo de indicador para criar um indicador, poderá modificar ou substituir os detalhes dos indicadores.

Gerenciar problemas de risco e correção

Os problemas podem ser criados manualmente para documentar observações ou correções de auditoria ou para aceitar quaisquer problemas. Eles são gerados automaticamente a partir de resultados do indicador, resultados de certificação ou eficácia do teste de controle.

Vários tipos de problemas são criados sob as seguintes condições:

Ocorrência

Criado quando um indicador falha

Problema de controle

Criado quando uma certificação de controle é concluída, indicando que o controle é **Não implementado**

Problema de teste de controle

Criado quando um teste de controle é encerrado com a eficácia do controle definida como **Ineficiente**

Outro problema

Criado pelo usuário manualmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Corrigir um problema marca a intenção de corrigir o problema subjacente que está causando a falha de controle ou a exposição ao risco. Aceitar um problema marca a intenção de criar uma exceção para uma falha ou risco de controle conhecido. Controles que são **Aceito** permanecer em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Desta forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante auditorias.

Configuração da Gestão de riscos

Configure o. Gestão de riscos aplicação para usar os recursos que ele fornece para a gestão completa de riscos da sua organização.

Implementação de Gestão de riscos

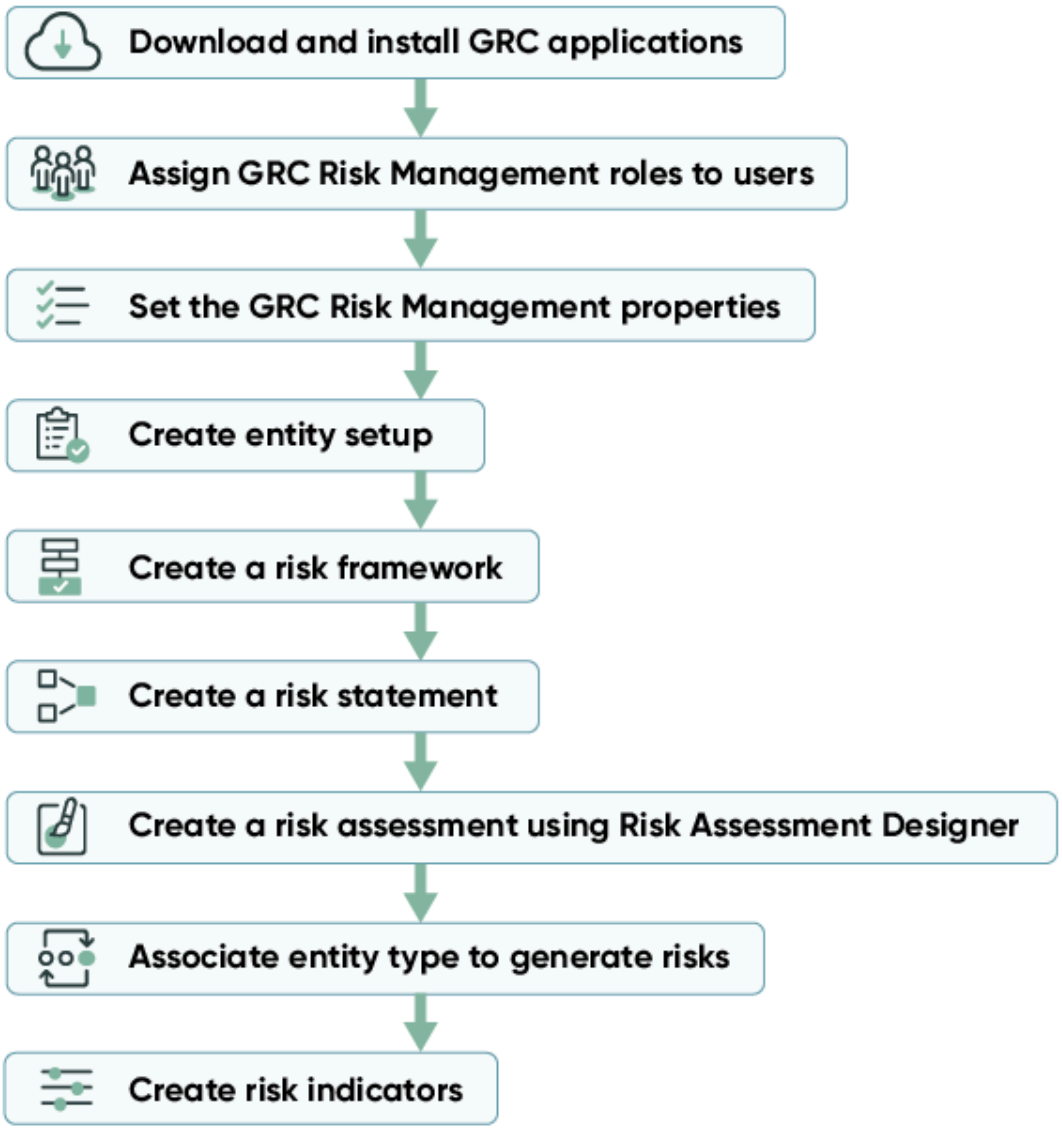
Use as etapas em Gestão de riscos check-list da aplicação para baixar o. Gestão de riscos Na ServiceNow Store e prepare-a para operação. As etapas de configuração obrigatórias e opcionais, bem como um check-list de implementação, são fornecidas para simplificar a configuração.

O fluxo de etapas obrigatórias no check-list é exibido aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list de implementação da gestão de riscos



Tradução automática

Download de Gestão de riscos

Antes de executar GRC: Gestão de riscos(sn_risk) em sua instância, você deve baixá-la do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Instalação do Gestão de riscos

Você pode instalar o. Gestão de riscos aplicação (com.sn_risk se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Gestão de riscos requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de riscos .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  GRC Gestão de riscos dependências

  Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Risk Management.

- Gestão de riscos requer o seguinte ServiceNow Store aplicações. Antes de instalar, certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados Gestão de riscos .

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  GRC Perfis

  A aplicação GRC: Profiles é um conjunto de componentes comuns compartilhados pelo pacote de aplicações do GRC. A aplicação inclui arquitetura comum, gestão de problemas e indicadores.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de riscos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de riscos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de riscos aplicação (com.sn_risk usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Configurar check-list para a aplicação Gestão de riscos

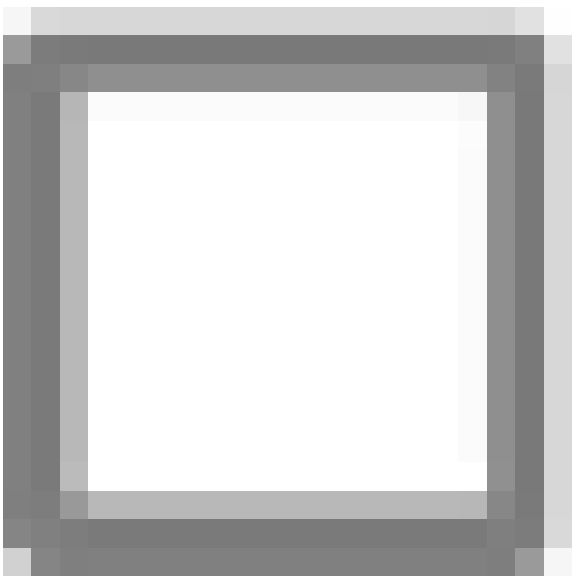
Este check-list inclui as tarefas de configuração que você precisa concluir em sua instância de ServiceNow AI Platform®. Quando você tiver concluído essas tarefas, o sistema de base estará pronto para operação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

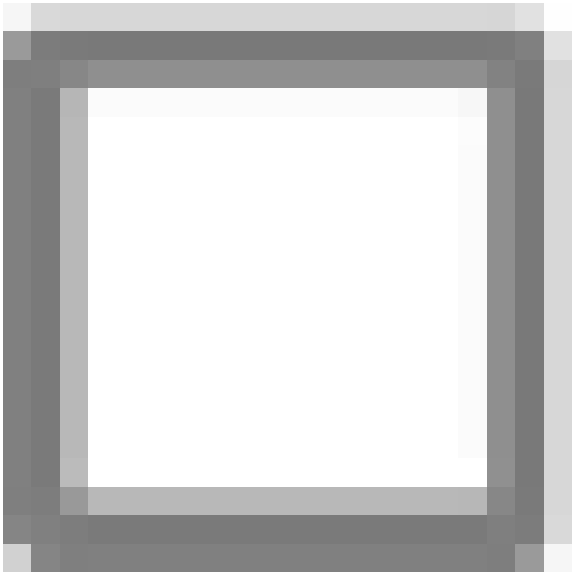
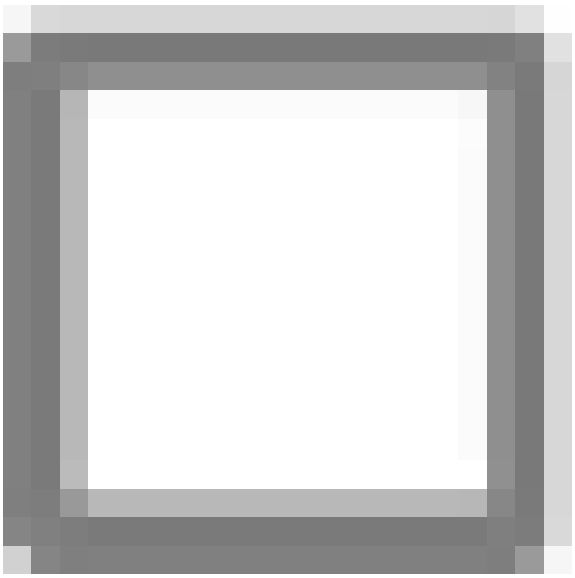
1. Crie e imprima um PDF do tópico da check-list e marque as tarefas ao concluí-las.
2. Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** e na parte superior do tópico e selecione **Tópico selecionado** .

Check-list da aplicação Gestão de riscos

Item	Check-list
	Um usuário com a função sn_risk.admin pode ○ defina e modifique os critérios de risco ○ configure as propriedades de risco ○ criar avaliações ○ modifique as avaliações existentes ○ atribuir funções Para obter detalhes, consulte Gestão de riscos Administration.

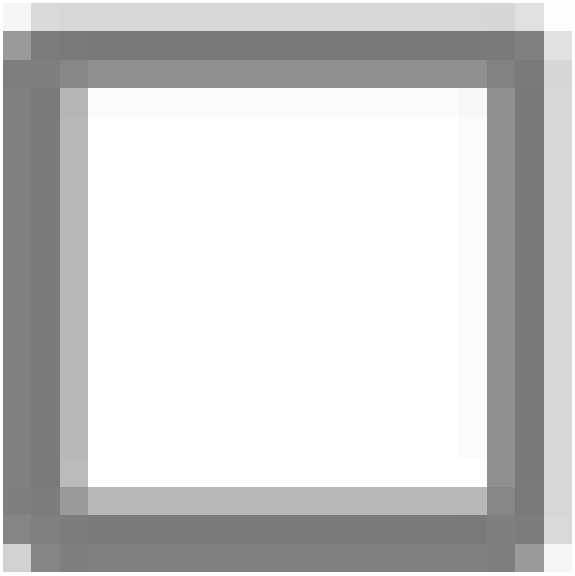
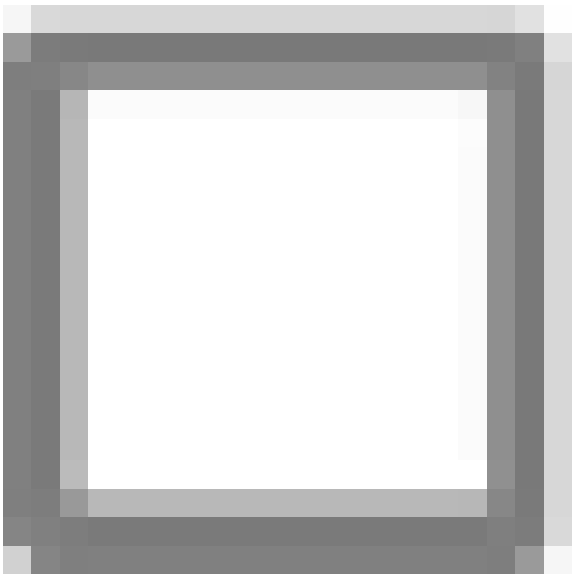
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Check-list
	Um usuário com a função sn_risk.admin também pode atribuir funções. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com Gestão de riscos
	Um gerente de risco, com a função sn_risk.manager, precisa gerenciar várias declarações de risco. Para atingir esse objetivo, a estrutura de risco deve ser definida. Para obter detalhes, consulte Crie uma estrutura de risco e associe declarações de risco a ela.

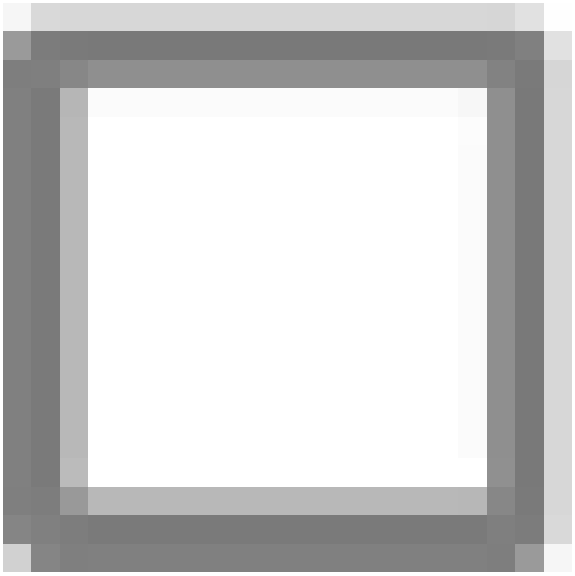
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Check-list
	Um gerente de risco, com a função sn_risk.manager, deve criar uma declaração de risco para agrupar riscos logicamente. Para obter detalhes, consulte Crie uma declaração de risco
	Um administrador de risco ou gerente de risco pode criar avaliações de risco usando o Designer de avaliação de risco. Para obter detalhes, consulte Crie uma avaliação de risco usando o Designer de avaliação de risco.

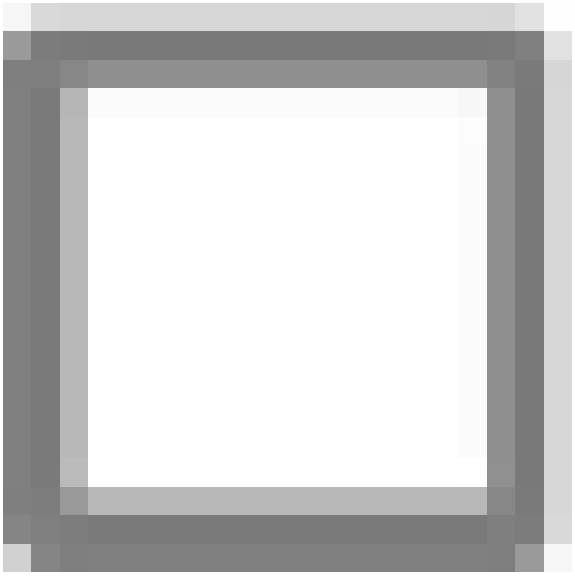
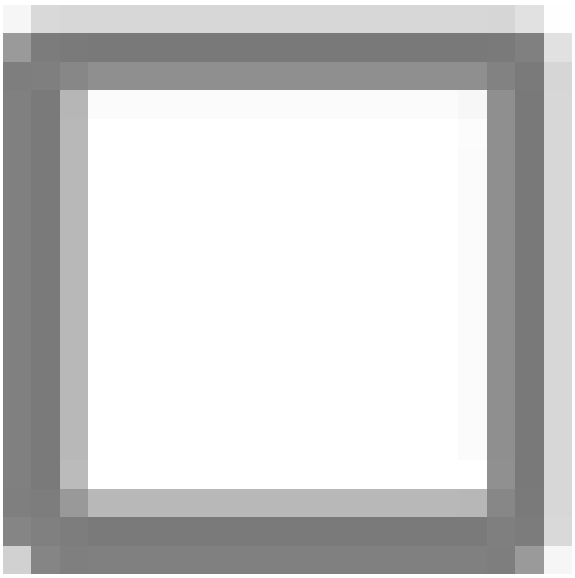
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Check-list
	Os administradores de risco e gerentes de risco podem criar indicadores de risco. Os indicadores de risco monitoram as mudanças nos níveis de exposição ao risco e contribuem para os sinais de alerta precoce que permitem às organizações relatar riscos, prevenir crises e mitigá-los a tempo. Para obter detalhes, consulte Crie um indicador de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Check-list
	Os administradores de risco e gerentes de risco podem criar entidades manualmente, em vez de gerá-las a partir dos tipos de entidade. Para obter detalhes, consulte Criar entidades independentes
	Os administradores de risco e gerentes de risco devem criar e editar tipos de entidade e mapeá-los como existentes ServiceNow® tabelas para as quais você deve rastrear a conformidade. As entidades são atribuídas a objetivos de controle e declarações de risco, que geram controles e riscos para cada tipo de entidade. Para obter detalhes, consulte Gere riscos e controles a partir de tipos de entidade

Tradução automática

Configurar check-list para GRC Risco avançado

Use a check-list a seguir para obter uma visão geral de alto nível das configurações básicas disponíveis com o. Risco avançado aplicação.

Antes de Iniciar

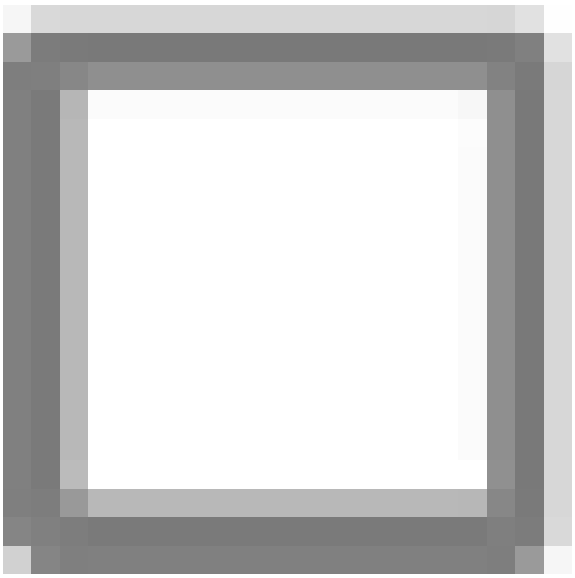
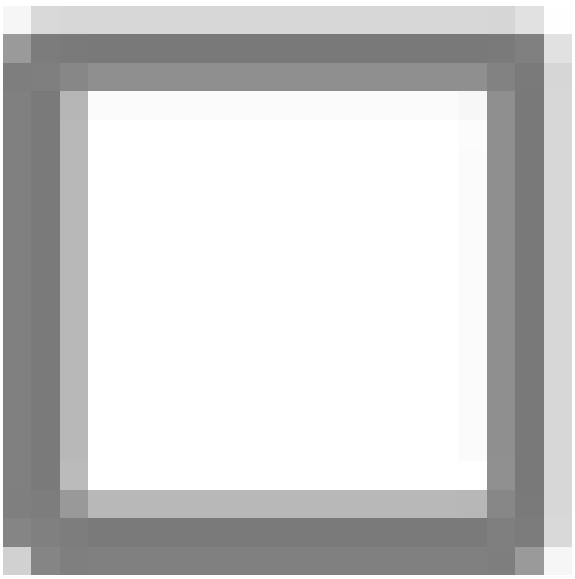
Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Crie e imprima um PDF do tópico da check-list e marque as tarefas ao concluí-las.
2. Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** e na parte superior do tópico e selecione **Tópico selecionado** .

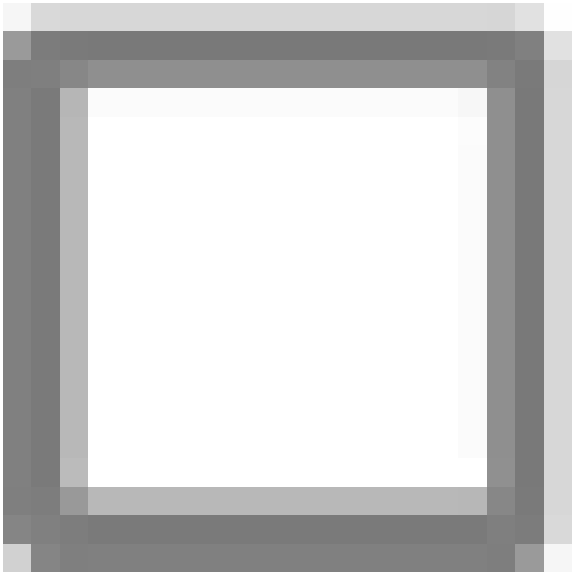
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list da aplicação Risco avançado

Item	Check-list
	Os gerentes de risco podem criar hierarquias que incluem diferentes tipos de risco (risco operacional, risco DE TI ou risco estratégico). Uma vez que os riscos subjacentes são avaliados, as pontuações de risco são acumuladas automaticamente em toda a hierarquia de declaração de risco, proporcionando uma melhor tomada de decisão tática e estratégica. Para obter detalhes, Hierarquia de risco e pontuação.
	Os gerentes de risco devem definir a hierarquia de declaração de risco e associar declarações de risco secundárias ao primário para criar uma hierarquia de risco. Para obter detalhes, consulte Definir hierarquia de declaração de risco

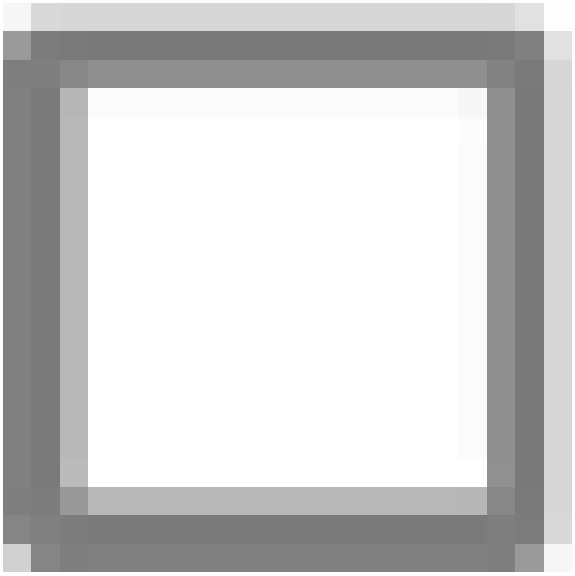
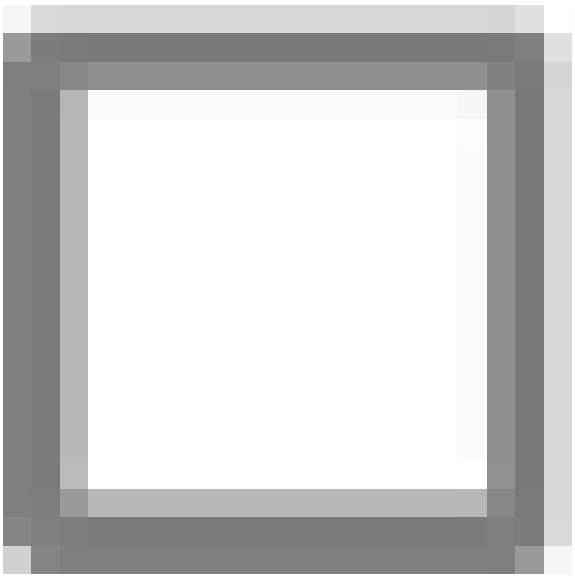
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Check-list
	Acúmulos de risco são essenciais para exibir as classificações de risco precisas. Os administradores de risco podem definir os acúmulos e a hierarquia. Para obter detalhes, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Check-list
	Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras potenciais ou reais, quase perdas e ganhos que ocorrem em uma organização. Os administradores de risco podem integrar eventos de risco a outras aplicações para facilitar a emissão de relatórios de eventos de risco. Para obter detalhes, consulte Gerenciar eventos de risco
	Com o GRC Advanced Risk Assessment, crie uma plataforma de risco integrada. Os administradores de risco podem configurar opções detalhadas de avaliação de risco. Para obter detalhes, consulte Avaliação de Risco avançado

Tradução automática

Download de Risco avançado

Antes de executar Risco avançado em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

GRC Risk Advanced fornece acesso aos seguintes recursos:

- Gerenciar eventos de risco
- Hierarquia de risco e pontuação

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de riscos configuração detalhada

Configurar Gestão de riscos para que você possa usar os recursos, como avaliações de risco, eventos de risco e outros recursos do GRC Gestão de riscos aplicação.

Para configurar Gestão de riscos:

1. Download de Gestão de riscos: Antes de executar GRC: Gestão de risco (com.sn_risk) em sua instância, você deve baixá-lo na ServiceNow Store.
2. Download de Risco avançado: Antes de executar o Advanced Risk em sua instância, você deve baixá-lo na ServiceNow Store.
3. Experiência móvel para GRC Gestão de riscos: Como gerente de risco, use seu dispositivo móvel Android ou iOS para gerenciar seu trabalho.
4. Testes de início rápido para Gestão de riscos Valide se a Gestão de riscos ainda funciona depois de fazer qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Testes de início rápido para GRC Risco avançado

Valide isso Risco avançado ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC Risco avançado

GRC: os testes de início rápido Risco avançado exigem a ativação do GRC: plug-in Risco avançado (com.sn_risk_advanced) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes Risco avançado

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar um evento de risco	Valida a criação de eventos de risco.	New York
GRC: criar hierarquia de declaração de risco	Valida se a declaração de risco tem um campo primário para que a hierarquia possa ser mantida entre as declarações de risco	New York
GRC: rejeitar um evento de risco	Valida a funcionalidade de rejeição do evento de risco	New York
GRC: solicitar mais informações - Evento de risco	Valida a funcionalidade solicitar mais informações antes de aprovar o evento de risco	New York
GRC: criar escopo de avaliação de risco	Cria diferentes tipos de fatores, como fatores manuais, fatores de consulta e fator de script automatizado. Cria uma metodologia de avaliação de risco e associa os fatores aos diferentes tipos de avaliação na metodologia de avaliação de risco. Cria o escopo de avaliação de risco para a	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes Risco avançado

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	metodologia de avaliação de risco que foi configurada. **Nota:** Durante a execução de testes de ATF, é recomendável aumentar o tempo limite do executor de teste de 120 segundos para aproximadamente 240 segundos nas propriedades do executor de teste.	

Para saber mais sobre Risco avançado, consulte Baixar Risco avançado

Como configurar o Gestão de riscos

Os administradores no domínio global podem definir propriedades para determinar como o sistema define o. Gestão de riscos aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Nota: Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a tela Propriedades, mas não podem modificar as configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Preencha os campos em Gestão de riscos Formulário Propriedades.
   Confira Propriedades instaladas com Gestão de riscos para obter descrições de propriedade.
3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Propriedades instaladas com o Gestão de riscos

Gestão de riscos Administration

Usando o. Gestão de riscos aplicação, os administradores podem personalizar categorias de risco, critérios de risco, propriedades de gestão de risco e tipos de avaliação de risco.

Critérios de risco

Os critérios de risco são os valores de pontuação atribuídos à probabilidade de ocorrer um risco e ao impacto na sua organização se o risco ocorrer.

Os limites de critérios de risco definem uma pontuação alta/provável ou baixa/improvável, conforme mostrado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limites de critérios de risco

Probabilidade	Impacto	Pontuações
Extremamente improvável. 1	Muito baixo. 1	Muito baixo. 0-5
2: Improvável	Baixo. 2	Baixo. 6-10
Neutro. 3	3 = Moderado	Moderado. 11-15
4: Provável	4: Alto	16-20: Alto
Extremamente provável. 5	Muito alto. 5	Muito alto. 21-25

Propriedades de risco

Nome	Descrição
Uma lista de tabelas que estão disponíveis no **Aplica-se a.** campos em formulários	Se este campo estiver em branco, todas as tabelas estarão disponíveis nos vários formulários para tipos de entidade, entidades e riscos. Define uma lista separada por vírgulas de tabelas que estão disponíveis no **Aplica-se a.** Campo no formulário Tipo de entidade, Entidade e Risco. Adicionar `.extended` após o nome da tabela para incluir todas as tabelas estendidas.

Tipos de avaliação

Os gerentes de risco podem criar um novo conjunto de perguntas para cada avaliação de risco. Consulte Crie um tipo de avaliação.

Testes de início rápido para Gestão de riscos

Valide isso Gestão de riscos ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC: os testes de início rápido Gestão de riscos exigem a ativação do plug-in Gestão de riscos (com.sn_risk) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: pacote de testes de início rápido Gestão de riscos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: criar perfil	Valide a criação do perfil.	Madrid
GRC: criar risco	Valida a criação do risco.	Madrid
GRC: criar controles	Valida a criação de controles.	New York
GRC: criar objetivo de controle e gerar controles	Valida a criação de objetivo de controle e associa perfis para gerar controles.	New York
GRC: criar problema	Valida a criação do problema	New York
GRC: aceitar um problema	Valida todos os estados de um problema até que ele seja encerrado pela aceitação do problema.	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GRC: pacote de testes de início rápido Gestão de riscos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GRC: corrigir um problema	Valida que o problema não pode ser encerrado com uma tarefa de correção em aberto.	New York
GRC: fluxo de ATF para o indicador (manual):	Crie um modelo de indicador com o tipo manual e associe um objetivo de controle a ele. Execute um dos indicadores assim formados. Marque o estado da tarefa do indicador criada como encerrada e o resultado como falha. O controle associado se tornará não conforme e um problema será gerado.	New York
GRC: fluxo de ATF para o indicador (básico)	Crie um modelo de indicador com o tipo básico e o resultado como falha. Associe um objetivo de controle a ele e forneça os dados de suporte. Execute um dos indicadores assim formados. O controle associado se tornará não conforme e um problema será gerado.	New York
GRC: fluxo de ATF para o indicador (script)	Crie um modelo de indicador com script do tipo e insira um script e defina o valor de result.passed e result.value. Associe um objetivo de controle a ele. Execute um dos indicadores. O controle associado se tornará não conforme e um problema será gerado.	New York

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Configurar check-list para Aplicação GRC Mobile

A check-list a seguir inclui as tarefas de configuração que você deve concluir em ServiceNow AI Platform® e no seu dispositivo móvel. Conclua essas tarefas de configuração antes de usar Aplicação GRC Mobile para exibir o. Gestão de riscos em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Como opção, imprima esta check-list e use-a para orientá-lo nas tarefas de configuração necessárias para Aplicação GRC Mobile. Verifique se cada item na lista está concluído para que você possa fazer login no Aplicação GRC Mobile e adicione um ServiceNow AI Platform instância.

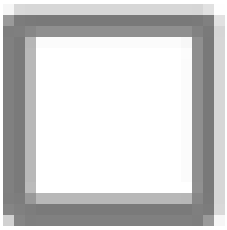
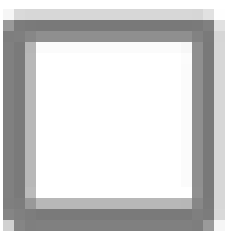
Tempo para concluir esta tarefa: 15-20 minutos.

Funções necessárias: administrador, sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem GRC aplicações principais instaladas em um ServiceNow AI Platform instância. . ServiceNow AI Platform instância que você exibe em seu dispositivo móvel. **Nota:** . GRC aplicações principais e ServiceNow AI Platform a instância deve ser da mesma versão da família. 1. Para verificar se a aplicação principal GRC: Dependências de perfil GRC está instalada em sua instância, navegue até **Plug-ins** E pesquise Perfil GRC. 2. Se a aplicação principal do perfil GRC ainda não estiver instalada, clique em **Instalar** para instalá-lo. 3. Depois que a aplicação de perfil GRC for instalada, instale o. Gestão de políticas e conformidade aplicação principal ou Gestão de riscos aplicação principal, ou ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações. Estes são os dois GRC aplicações que você pode exibir com Aplicação GRC Mobile. Se não estiverem visíveis em sua instância, todos os GRC as aplicações principais estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como obter direito, baixar e instalar o. GRC aplicações principais, consulte GRC e o ServiceNow Store. Ao instalar o. GRC aplicações principais, os plug-ins de dependência do Aplicação GRC Mobile(com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client) também são instalados automaticamente. Para verificar se esses plug-ins de dependência estão instalados e ativados: 1. Navegue até **Plug-ins** . 2. PESQUISE os IDs do plug-in (com.glide.sg e com.glide.sg.agent_native_client). 3. Se eles não estiverem ativados, ative esses plug-ins.
	Como um usuário com a função de administrador, verifique se você tem GRC aplicativo para celular instalado no ServiceNow AI Platform instância que você deseja exibir em seu dispositivo móvel. **Nota:** . GRC aplicativo para celular e ServiceNow AI Platform a instância deve ser da mesma versão da família. Para obter mais informações sobre como obter direito, baixar e instalar o. Aplicação GRC Mobile, consulte GRC e o ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

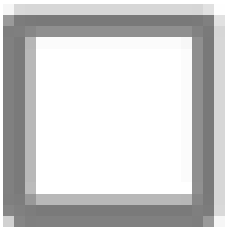
Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
☐	Como um usuário com a função de administrador, em seu ServiceNow AI Platform instância verifique se você atribuiu aos usuários móveis o necessário ServiceNow AI Platform funções. **1.** Para exibir as funções atribuídas a um usuário, navegue até **Usuários e Grupos** > **Usuários**. **2.** Selecione o nome de usuário seguido pela lista relacionada Funções. Todas as funções atribuídas a este usuário são exibidas. **3.** Verifique se um usuário foi atribuído ou atribua a um usuário a função de biblioteca de infraestrutura de TI (itil). Usuários com a função itil podem criar, abrir e atualizar registros. Somente usuários com a função itil podem ter tarefas atribuídas a eles. **4.** Verifique se um usuário foi atribuído ou atribua a um usuário a função de gerente de risco (sn_risk.manager). Esta função é adicionada automaticamente quando você atribui a função itil. **5.** Verifique se você criou todos os grupos de atribuição necessários e atribuiu usuários móveis a esses grupos. **Nota:** Se você tiver vários usuários para o aplicativo para celular, como alternativa, poderá atribuir a função sn_risk.manager a um grupo. Cada usuário adicionado ao grupo herda esta função. Para obter mais informações sobre usuários e como atribuir funções a usuários e grupos, consulte Crie um usuário .
☐	Como um usuário móvel com a função sn_risk.manager, verifique se você instalou o mais recente ServiceNow® Aplicação do agente em seu dispositivo móvel. **Aplicativo Agent Mobile**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile check-list

Item	Descrição
	O aplicativo Agent mais atual está disponível na Apple iOS App Store e Google Play Store.
	Como um usuário com a função sn_risk.manager, verifique se as notificações estão habilitadas em seu dispositivo móvel e em seu ServiceNow AI Platform instância. As notificações informam quando solicitações de aprovação pendentes críticas são atribuídas a você ou ao seu grupo de atribuição. Para ajudá-lo com a correção oportuna, depois de habilitar as notificações, clique em uma notificação no Aplicação GRC Mobile e navegue diretamente até o registro. Para habilitar notificações no seu ServiceNow AI Platform para que eles sejam exibidos em seu dispositivo móvel, siga estas etapas. **1.** Verifique se você baixou e instalou o. Aplicação GRC Mobile em seu ServiceNow AI Platform instância. **2.** Em Configurações do sistema em seu ServiceNow AI Platform Em Notificações, verifique se você habilitou **Aplicação para celular da ServiceNow** . Para obter mais informações sobre como configurar notificações, consulte "Preferências de notificação do usuário em IU principal" em Definir preferências de notificação na IU principal . ServiceNow AI Platform as notificações também são exibidas na tela mensagens do seu dispositivo móvel. Verifique se as notificações também estão habilitadas nas configurações do seu dispositivo móvel.

Você configurou com sucesso seu dispositivo móvel e o. ServiceNow AI Platform para Aplicação GRC Mobile. A próxima etapa é fazer login em seu ServiceNow AI Platform Instância com o aplicativo ServiceNow Agent em seu dispositivo móvel.

Configuração do apetite de risco

Você pode configurar o recurso Apetite de risco no Risco avançado aplicação.

Siga a ordem das tarefas para configurar o recurso Apetite de risco no Risco avançado aplicação.

Configure um apetite de risco e tolerância em Risco avançado

Configure as propriedades avançadas de avaliação de risco para que você possa configurar e personalizar o apetite de risco e a tolerância no Risco avançado aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os valores de propriedade descritos na tabela a seguir.

Propriedades avançadas de avaliação de risco

Propriedade	Descrição
Migrar para avaliações de risco avançado sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle	Opção para migrar para as avaliações de risco avançadas. Selecione **Sim** para usar o recurso apetite de risco.
Definir apetite de risco como sn_risk_advanced.risk_appetite_scale	Opção para selecionar o tipo de apetite de risco: ○ **Apetite de risco somente (escala de 1 pontos)** : Utiliza apenas o apetite de risco. O campo Apetite de risco está disponível no formulário Declaração de risco, Risco e Entidade. O status do apetite de risco é calculado com base nesta seleção de propriedade. ○ **Apetite ao risco e tolerância ao risco (escala de 2 pontos)** : Usa o apetite de risco e a tolerância. Os campos Apetite ao risco e Tolerância ao risco estão disponíveis no formulário Declaração de risco, Risco e Entidade. O status do apetite de risco é calculado com base nesta seleção de propriedade. ○ **Nenhum** Não quero usar o apetite de risco. **Nota:** Apenas uma propriedade entre **Defina o apetite de risco como** e. **Expresse apetite de risco em** pode ser configurado por vez. Primeiro configure uma propriedade, salve-a e configure a outra propriedade.
Expressar limites de apetite de risco em sn_risk_advanced.risk_appetite_analysis	Opção para selecionar Escala de apetite de risco: ○ **Termos qualitativos somente** : Define o apetite de risco somente em termos qualitativos. Seu apetite de risco é baseado na escala de apetite, como baixo, médio ou alto. As classificações de risco são comparadas com o apetite qualitativo e a tolerância para calcular o status de apetite qualitativo. ○ **Termos quantitativos somente** : Define o apetite de risco somente em termos quantitativos. Um apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso usando valores numéricos. Por exemplo, uma organização decide ter $1000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	(dólares americanos) como ativo de indesempenho (NPA) de destino para este ano. A empresa pode definir $1000 (dólares americanos) como um apetite de risco quantitativo. Os valores da expetativa de perda anual são comparados com o apetite quantitativo e a tolerância para calcular o status quantitativo do apetite. ○ **Ambos** : Define o apetite de risco em termos qualitativos e quantitativos. **Nota:** Apenas uma propriedade entre **Defina o apetite de risco como** e. **Expresse apetite de risco em** pode ser configurado por vez. Primeiro configure uma propriedade, salve-a e configure a outra propriedade.
Número de dias antes dos quais um e-mail deve ser enviado para revisar o apetite de risco sn_risk_advanced.risk_appetite_review_notification	Programador de e-mail de notificação para enviar uma notificação por e-mail automatizada ao responsável pela declaração de risco antes da próxima data de revisão.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Configure uma escala de apetite de risco

Configure uma escala de apetite de risco no Risco avançado aplicação para definir o apetite de risco qualitativo em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use escalas de apetite de risco para definir o apetite de risco qualitativo na declaração de risco, na entidade e nos registros de risco. As escalas de apetite de risco que são enviadas por padrão são as seguintes:

- **1-avesso**
- **2-Minimalista**
- **3-cauteloso**
- **4-Aberto**
- **5-faminto**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Escalas de apetite de risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Escala de apetite de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da escala de apetite de risco. Por exemplo, faminto.
Ativo	Opção para habilitar a escala de apetite. Você não pode excluir uma escala de apetite de risco. Em vez disso, você o torna inativo. Esta opção é selecionada automaticamente. **Nota:** Quando você torna uma escala de apetite de risco ativa ou inativa, ela afeta vários registros, como avaliações de risco relacionadas, entidades, declarações de risco e riscos.
Descrição	Breve descrição sobre a escala de apetite.
Valor	Valor da escala de apetite de risco. Este campo define um valor numérico das escalas de apetite de risco. **Nota:** Qualquer mudança no valor do apetite de risco afeta vários registros, como avaliações de risco relacionadas, entidades, declarações de risco e riscos.
Ordem de exibição	Ordem da escala de apetite de risco. Este campo permite que você defina uma sequência na qual a escala de apetite de risco aparece.

4. Selecione **Enviar**.

Mude um status de apetite de risco

Altere o nome, a cor e o ícone padrão que aparecem para o status de apetite de risco no Risco avançado aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o status de apetite de risco para definir o status de risco final das entidades, riscos e declarações de risco que são baseadas no apetite de risco definido. O estado de apetite ajuda você a monitorar o risco e definir outras ações para trazer o risco dentro do apetite.

Os status de apetite de risco que são enviados por padrão são os seguintes:

- **Fora do apetite**
- **Fora da tolerância**
- **Dentro do apetite**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Um status de apetite de risco não pode ser excluído, mas pode ser descontinuado ou criado. Quando você cria um status de apetite de risco, a personalização da aplicação é necessária para habilitá-lo para o cálculo de status.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Status do apetite de risco**.
2. Abra o status de apetite de risco que você deseja mudar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Status do apetite de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do status de apetite de risco. Fora do apetite.
Cor do status do apetite de risco	Cor que aparece para o status de apetite de risco. **Nota:** Para fazer essa mudança na exibição do espaço para risco, entidade e declaração de risco, você deve executar algumas etapas adicionais. Para obter mais informações sobre essas etapas adicionais, consulte KB0867184 . Você deve fazer login no Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos.
Ícone	Ícone que aparece para o status de apetite de risco. **Nota:** Para fazer essa mudança na exibição do espaço para risco, entidade e declaração de risco, você deve executar algumas etapas adicionais. Para obter mais informações sobre essas etapas adicionais, consulte KB0867184 . Você deve fazer login no Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos.

4. Selecione **Enviar**.

Modificar Risco avançado mensagens

Modifique as mensagens exibidas no formulário de avaliação de risco usando Risco avançado aplicação. Modificar mensagens do sistema permite mensagens personalizadas e consistentes para os usuários, alinhando-se com suas preferências e requisitos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Mensagens**.
2. Para filtrar todas as mensagens avançadas de avaliação de risco, selecione a coluna Chave e pesquise advanced_risk_assessment_component .
   Mensagens relacionadas à avaliação de risco avançada são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a mensagem que você deseja modificar.
4. **Nota:** Não modifique o. **Chave** campo.

   Modifique o texto da mensagem no **Mensagem** campo.
5. Selecione **Atualizar**.

Crie agrupamentos de listas relacionadas em Risco avançado

Simplifique os agrupamentos de listas relacionadas em uma página de registro e personalize-as de acordo com suas necessidades específicas, atribuindo nomes significativos no processo. Esta configuração melhora a legibilidade e a experiência do usuário ao interagir com os formulários.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_grc_workspace.record_view_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um formulário, pode haver várias listas relacionadas que podem, ocasionalmente, resultar em uma exibição desordenada. Para simplificar a exibição, você tem a opção de selecionar e configurar as listas relacionadas que deseja ver no formulário. Por padrão, a capacidade de configurar as listas relacionadas é fornecida para as seguintes tabelas:

- Tabela de definição de métrica calculada
- Tabela de definição de métrica

Embora você possa selecionar qualquer tabela e configurar as listas relacionadas para essa tabela, como exemplo, este procedimento descreve como você pode criar agrupamentos para a tabela Definição de métrica. Além das listas relacionadas, você também pode especificar uma página de UX que deseja exibir em um grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Registrar configuração de exibição**.
2. Selecione **Configuração do espaço de risco** .
3. Na lista relacionada Configurações de tabela, selecione **Definição de métrica** .
4. Na lista relacionada Configurações de grupo, selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do grupo

Campo	Descrição
Configuração de tabela	Nome da tabela para a qual você está configurando a lista relacionada. Esse campo é definido automaticamente.
Nome	Nome do grupo exibido na lista relacionada do formulário. Por exemplo, você pode fornecer um nome como Risco para agrupar objetos relacionados a risco, como riscos e declarações de risco.
Ativo	Opção para indicar se a configuração está ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Número do pedido do grupo no formulário. **Nota:** Se você quiser exibir o pedido antes da guia Detalhes, o número do pedido deverá ser menor ou igual a. `100` .
Condição	Condições que devem ser atendidas para serem exibidas no formulário. Por exemplo, você pode especificar se um registro está ativo, somente então ele deve ser exibido no formulário.

6. Selecione **Enviar**.
7. Na lista relacionada Configurações do grupo, selecione a entrada que você criou.
   a. Na lista relacionada Entradas de grupo, selecione **Novo** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrada do grupo

Campo	Descrição
Configuração do grupo	Grupo para o qual a lista relacionada é criada. Por exemplo, neste procedimento, o grupo para o qual você está configurando a entrada é **Riscos** .
Ordem	Ordem da entrada na página de IU.
Aplicação	Aplicação para a qual a lista relacionada está sendo criada. Este campo é definido automaticamente como **GRC: Espaço de gestão de riscos** .
Ativo	Opção para indicar se a entrada está ativa.
Tipo	Opção para indicar o tipo de item que o grupo contém. As opções são: ▪ **Página de UX** ▪ **Lista relacionada**
Lista relacionada	A lista relacionada desejada deve aparecer no grupo. Esta opção aparece somente quando **Tipo** o campo contém **Lista relacionada** .
Tela	Variação ou versão específica de uma página. Esta opção aparece somente quando **Tipo** o campo contém **Página de UX** .
Rotear	O caminho da tela de UX. Esta opção aparece somente quando **Tipo** o campo contém **Página de UX** .

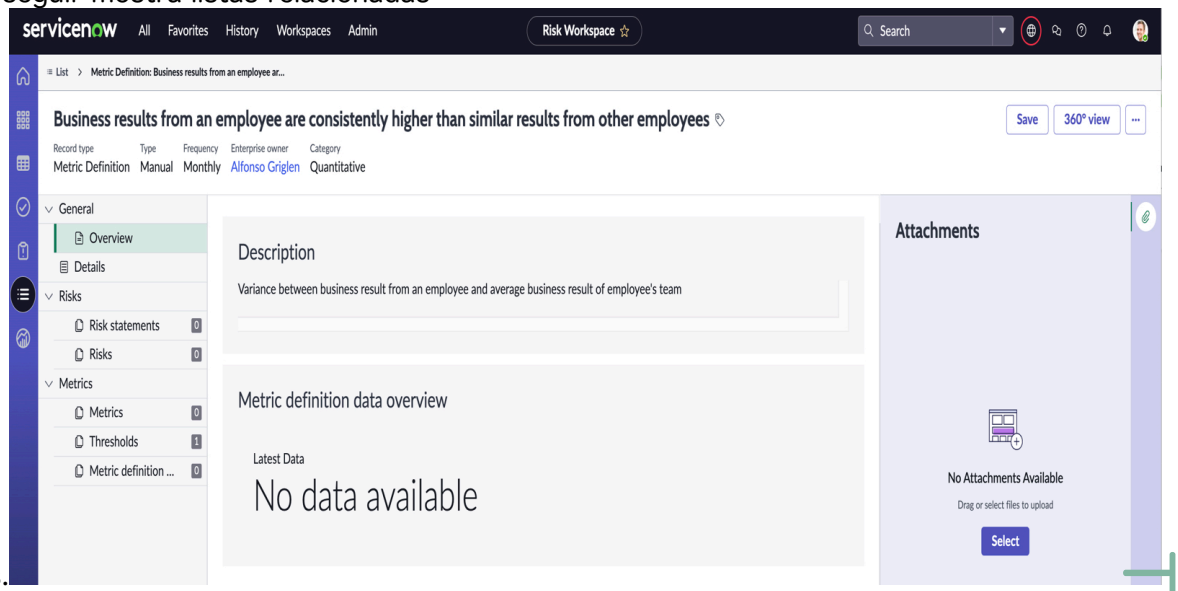
   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A figura a seguir mostra listas relacionadas agrupadas.



Integração do Gestão de riscos a outras aplicações

Estenda os recursos de Gestão de riscos Como Advanced Risk Assessment e ajuda outras aplicações com identificação de risco e avaliações de risco.

A Avaliação avançada de riscos sai de Governança, risco e conformidade para ajudar outras aplicações, como APM e. Project Portfolio Management identificar e avaliar seus riscos e gerenciar seu ciclo de vida.

Gerencie os riscos do projeto usando a capacidade de avaliação de risco do projeto. Este recurso permite que os administradores de risco, gerentes de projetos e responsáveis pelo risco gerenciem todo o ciclo de vida do risco do projeto, como identificação de risco do projeto, avaliação de risco do projeto, mitigação de risco do projeto e monitoramento de risco do projeto. Este recurso fornece visibilidade e emissão de relatórios eficientes da postura de riscos do projeto por meio de meios como classificações de risco agregado do projeto e mapas térmicos. A integração do com também garante que, quando um risco de projeto ameaça afetar uma empresa, o risco possa ser facilmente relatado à equipe de risco empresarial para que as ações mitigadoras necessárias possam ser definidas. Para usar este recurso, certifique-se de ter o. Project Portfolio Management aplicação instalada. Você também deve habilitar a propriedade Habilitar integração de PPM de risco avançado em Propriedades de administração de avaliação de risco avançada. A configuração padrão para esta propriedade é Não Somente usuários com as funções it_pps_admin ou risk_admin podem habilitar esta propriedade.

Gerencie seus riscos digitais com aplicações de negócios usando o recurso de gestão de riscos de aplicações. Esse recurso permite o gerenciamento do ciclo de vida de risco completo de uma aplicação de negócios, incluindo coleta de dados gerais sobre a aplicação, avaliação de risco inerente à aplicação, aplicabilidade das políticas, regulamentos e controles apropriados e implementação e monitoramento de controles. A integração do GRC o fluxo de trabalho com a aplicação de negócios reduz as barreiras de comunicação e reduz os silos de informações nas duas organizações. Essa redução de barreiras reduz o esforço geral na gestão de aplicações de negócios. Para usar este recurso, certifique-se de ter o. Application Portfolio Management Aplicação (APM), Application Portfolio Management integração com Gestão de políticas e conformidade e. Application Portfolio Management integração com Gestão de riscos instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de risco do projeto usando Avaliação de risco avançada

Gerencie os riscos do projeto usando o recurso Avaliação de risco do projeto. Administradores de risco, gerentes de projetos e responsáveis pelo risco podem gerenciar todo o ciclo de vida do risco do projeto usando o recurso Avaliação de risco do projeto.

À medida que sua organização cresce, é importante realizar avaliações de risco de seus projetos. Como cada projeto é exclusivo, é importante personalizar o processo de gestão de riscos do projeto de acordo com os requisitos exclusivos do projeto. Determinar o nível correto do processo de gestão de riscos do projeto constitui o plano de gestão de riscos. O ciclo de vida do risco do projeto consiste em fases como identificação de risco do projeto, avaliação de risco do projeto, mitigação de risco do projeto e monitoramento de risco do projeto.

Com a versão 11,0.1, você pode usar Governança, risco e conformidade(GRC Avaliação avançada de riscos para avaliar os riscos do seu projeto. Este recurso aprimora os recursos de gestão de risco em Project Portfolio Management. O recurso está integrado a um mecanismo de avaliação de risco forte que você pode usar com requisitos de gestão de risco de projeto fortes. Este recurso também fornece visibilidade e emissão de relatórios eficientes da postura de riscos do projeto usando ferramentas como classificações de risco do projeto agregadas e mapas térmicos. A integração também garante que, quando um risco de projeto ameaça afetar a empresa, o risco possa ser relatado facilmente à equipe de risco empresarial. A equipe de risco empresarial pode definir as ações de mitigação necessárias.

Benefícios do GRC e. Project Portfolio Management integração para gerentes

Usando esta integração, os gerentes de projeto podem realizar as seguintes atividades:

- Identificar os riscos de uma taxonomia de risco padrão.
- Exiba os riscos de seus projetos no formulário Projeto.
- Identificar e avaliar os riscos do próprio formulário de projeto.
- Avaliar os riscos inerentes e residuais.
- Elevar um risco de projeto para um risco empresarial se o risco afetar a empresa.
- Calcule as pontuações de risco de acúmulo em projetos, programas e portfólios para que as partes interessadas possam exibir essas informações.
- Monitore a postura de risco de um projeto por meio da agregação de riscos.

Nota: Somente os riscos do projeto que são avaliados contribuem para as pontuações de risco finais.

- Exiba o mapa térmico dos riscos, bem como entenda as ações mitigadoras.
- Exiba o painel Visão geral de risco do projeto para obter uma postura geral de risco.

Os gerentes de risco empresarial também se beneficiam da integração. Eles podem realizar as seguintes atividades:

- Exiba os riscos do projeto que afetam a empresa e tome as medidas necessárias.
- Obtenha uma visão geral dos riscos de nível empresarial e sua natureza em todos os níveis.

Caso de uso para GRC e. Project Portfolio Management integração

Para entender o caso de uso desta integração, considere o cenário a seguir. Uma organização pode ter vários projetos. Alguns projetos são complexos e outros são menos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

complexos. A gestão de risco de projetos complexos pode estar alinhada com os padrões de avaliação de risco ISO 31000. Projetos complexos exigem várias atividades, como identificação de risco, avaliação, resposta e monitoramento. Projetos menos complexos ou mais simples podem exigir apenas avaliações simples. A integração entre Project Portfolio Management E o Advanced Risk Assessment oferece suporte à avaliação de risco dos riscos do projeto.

Tópicos relacionados

Sobre Gestão de portfólios de projetos

Fluxo de trabalho da avaliação de risco do projeto

Para entender a integração de Project Portfolio Management e. Governança, risco e conformidade capacidades de gestão de risco, é importante entender o fluxo de trabalho da avaliação de risco do projeto.

A avaliação de risco do projeto segue uma sequência de etapas. Às vezes, um risco é elevado a um risco empresarial depois que o risco é avaliado. Um risco empresarial é um risco que pode causar perdas monetárias ou de reputação. Isso pode comprometer sua capacidade de permanecer no negócio.

O fluxo de trabalho da avaliação de risco do projeto é o seguinte:

1. Um gerente de projeto identifica riscos e adiciona esses riscos a um projeto. O gerente pode criar riscos ou adicioná-los a partir de uma biblioteca. O gerente de projeto tem as funções it_project_manager e sn_grc.business_user. Para obter mais informações, consulte Adicionar riscos para um projeto .
2. Em seguida, o gerente de projeto inicia a avaliação de risco para os riscos recém-adicionados. No formulário Configuração de integração do projeto, os avaliadores e aprovadores são definidos para a avaliação. Eles recebem uma notificação por e-mail para avaliar os riscos.

   Nota: Você só pode avaliar os riscos que estão no estado Pendente, Aberto ou Trabalho em andamento.

3. Se o formulário Configuração de integração do projeto tiver partes interessadas selecionadas como avaliadores, o gerente de projeto deverá atribuir manualmente os riscos à parte interessada relevante.
4. Como especialista em risco, o avaliador de risco é notificado sobre os novos riscos para avaliação.

   O avaliador de risco pode usar o link na notificação por e-mail para iniciar a avaliação. Como alternativa, o avaliador de risco pode navegar até **Avaliação de Risco avançado** > **Tarefas de avaliações de riscos** > **Minhas tarefas** para executar avaliação de risco avançada. Consulte Avaliação de Risco avançado.

5. No formulário de risco do projeto, o gerente de projeto revisa a seção Resumo da avaliação de risco para exibir as pontuações da avaliação de risco.
6. Se o gerente de projeto determinar que o risco do projeto tem um impacto na empresa, o gerente de projeto poderá elevar o risco a um risco empresarial.

   Nota: Quando um risco de projeto é elevado a um risco empresarial, o risco do projeto é copiado do registro de risco do projeto para o registro de risco empresarial.

7. Se um risco for elevado a um risco empresarial, o gerente de risco empresarial será solicitado a avaliar o risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. O gerente de projeto exibe a pontuação de risco inerente da empresa e a pontuação de risco residual da empresa no **Resumo da avaliação de risco** .
9. Como parte do Project Portfolio Management se um risco se materializar e uma ação precisar ser tomada para esse risco, o gerente de projeto poderá converter o risco em um problema. Para obter mais informações, consulte Entradas de registro RIDAC (Risco, Problema, Decisão, Ação e Solicitar Mudanças) para um projeto .
10. O gerente de projeto também pode exibir a postura de risco do projeto por meio do mapa térmico na seção Visão geral do risco no formulário do projeto. O mapa térmico exibe riscos de alto impacto e riscos de alta probabilidade. Com o mapa térmico, você pode priorizar os riscos que precisam de atenção imediata. Os riscos avaliados contribuem para a pontuação de risco agregada. A pontuação de risco agregada é uma pontuação única que pode ser relatada a todas as partes interessadas. Para obter mais informações, consulte Crie um projeto .
11. Exiba o painel Visão geral de risco do projeto para entender a postura geral de risco dos riscos do projeto e dos riscos empresariais. Para obter mais informações, consulte Visão geral do risco do projeto painel.

Nota: O avaliador e o aprovador devem ter a função de usuário de negócios de risco (sn_grc.business_user) para executar as tarefas necessárias. Se os riscos do projeto forem reavaliados por qualquer motivo e as pontuações mudarem, o avaliador de risco empresarial receberá uma notificação por e-mail com a opção de reavaliar o risco empresarial.

Os usuários-chave e a jornada do usuário são mostrados nas figuras a seguir.

Principais usuários de Project Portfolio Management E Integração de risco



Project Managers
- Own the overall project risk and need visibility into project risks
- Use the aggregated risk to understand the overall project risk posture as well as visualize their distribution on the heatmap
- Can elevate risks to enterprise risk register if they have materialistic impact to the enterprise



Project Risk Owners
- Own the specific risk and assess and mitigate it to contain it from materializing
- Use the ARA to assess the inherent risk, define actions to mitigate those risks and assess the leftover (risidual) risk to decide if further mitigating actions are required

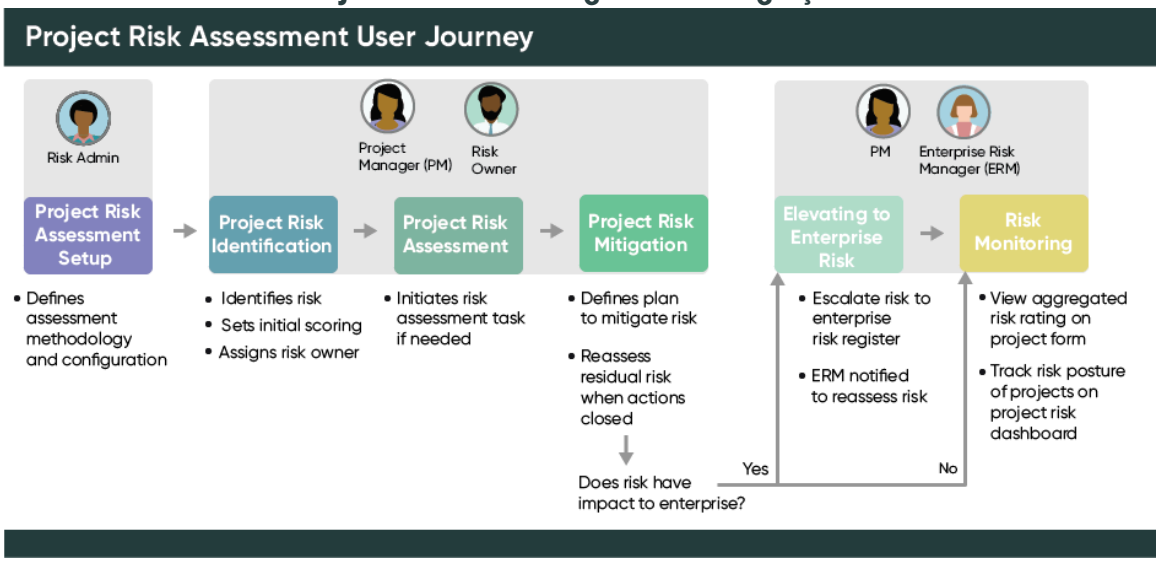


Enterprise Risk Managers
- Need visibility into risks from the projects and understanding of which risks may impact the overall organization risk posture
- Can reassess project risk which may have an enterprise impact to analyze such risks and take appropriate action on them

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Jornada do usuário de Project Portfolio Management e integração de risco



Configurar Project Portfolio Management e. Risco avançado integração

Use o formulário Configuração de integração de projeto para configurar a avaliação de risco. Você precisa selecionar a metodologia de avaliação de risco, os avaliadores e aprovadores corretos e a fórmula para acumular as pontuações de risco e mostrar as pontuações no nível do projeto.

Antes de Iniciar

Para usar a Avaliação de risco avançada para Gestão de projetos, faça o seguinte:

- Ativar o plug-in Project Portfolio Management.
- Ativar o plug-in Risco avançado.
- Habilite o. *`Enable Advanced Risk PPM Integration`*propriedade em **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Propriedades**. Esta propriedade é definida automaticamente como **Não** por padrão. Somente usuários com as funções it_pps_admin ou sn_ risk.admin podem habilitar esta propriedade.

Nota: Atualmente, em Project Portfolio Management as avaliações de risco avançadas são compatíveis somente com Gestão de projetos aplicação.

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de risco, você pode selecionar o seguinte no formulário Configurações de integração do projeto:

- A metodologia de avaliação de risco (RAM).
- Os aprovadores e avaliadores da avaliação de risco empresarial e da avaliação de risco do projeto.

Dois RAMs predefinidos são fornecidos para Avaliação de risco empresarial e Avaliação de risco de projeto. Você pode modificar a metodologia padrão ou criar metodologias. Se você selecionar sua própria metodologia de avaliação de risco, a classe de entidade para essa metodologia deverá ser Projeto. Para avaliar riscos do projeto e riscos empresariais, você pode adicionar os aprovadores e avaliadores de sua escolha. A metodologia de avaliação de risco para o risco do projeto é selecionada automaticamente como a metodologia associada ao Project Portfolio Management tabela de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Configuração de integração de projeto**.
2. Clique nas informações  ícone para exibir o registro de configuração de integração de risco do projeto.
3. Clique em **Abrir registro**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de integração de risco do projeto

Campo	Descrição
Avaliação de risco do projeto	
Metodologia de avaliação	A metodologia de avaliação para avaliação de risco do projeto. Este campo é definido automaticamente como **Avaliação empresarial para projetos**
Tipo de avaliador	Avaliador da avaliação de risco do projeto. As opções são: ○ Gerente de projeto: O usuário atribuído como gerente de projeto do projeto. ○ Responsável pelo risco: O usuário identificado no **Atribuído a.** campo do risco. ○ Partes interessadas: Partes interessadas do projeto. **Nota:** Se **Parte interessada** E, quando o gerente de projeto atribui o avaliador, todos os usuários adicionados à lista relacionada de partes interessadas no projeto são exibidos. O gerente de projeto pode selecionar a parte interessada necessária.
Fórmula de acúmulo de risco	A fórmula usada para acumular as pontuações de risco do projeto. As opções são: ○ Média ○ Máximo(a) ○ Mínimo(a) **Nota:** Somente os riscos avaliados usando a Avaliação avançada de riscos são agregados e têm suas pontuações acumuladas. Se um risco for descontinuado, a pontuação do risco descontinuado não será agregada. Para obter detalhes, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.
Tipo de aprovador	Aprovador do risco do projeto. O aprovador deve aprovar a avaliação de risco. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Nenhum: Nenhum aprovador é necessário. ○ Gerente de projeto: O gerente de projeto é o aprovador. ○ Parte interessada: As partes interessadas do projeto.
Avaliação de risco empresarial	
Tipo de avaliador	Avaliador de risco empresarial. As opções são: ○ Gerente de projeto: O usuário atribuído como gerente de projeto do projeto. ○ Responsável pelo risco: O usuário identificado no **Atribuído a.** campo do risco. ○ Grupo: O grupo ao qual o risco está atribuído. **Nota:** Este usuário deve ter a função sn_risk.manager.
Tipo de aprovador	Aprovador de risco empresarial. As opções são: ○ Nenhum: Quando nenhum aprovador é necessário. ○ Gerente de projeto: O usuário atribuído como gerente de projeto do projeto. ○ Grupo: O grupo ao qual o risco está atribuído.
Dias para atraso	Número de dias após os quais uma avaliação é considerada atrasada a partir da data de início. O campo é definido automaticamente como **5** . **Nota:** O avaliador recebe notificações de lembrete antes que a data de vencimento se aproxime. E o gerente do avaliador recebem uma notificação após o vencimento.
Grupo de avaliador	O grupo que avalia o risco empresarial se **Tipo de avaliador** o campo tem **Grupo** .

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os detalhes do avaliador e do aprovador são definidos.

Atribua riscos do projeto às partes interessadas para avaliação

Atribua os riscos do projeto à parte interessada relevante para avaliação. Você deve atribuir manualmente os riscos às partes interessadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: lt_project_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o formulário Configuração de integração de risco do projeto tiver **Partes interessadas** selecionado como avaliador, o gerente de projeto deve atribuir manualmente a avaliação a uma das partes interessadas do projeto.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Projeto** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Selecione o projeto para avaliação de risco.
   Certifique-se de que os riscos deste projeto estejam presentes. Consulte Adicionar riscos para um projeto .
3. Clique na lista relacionada Riscos.
4. Selecione o risco que você deseja avaliar.
5. Clique em **Avalie o risco** .
   Os valores são mostrados com base na configuração de integração.
6. Em **Aprovador** selecione um avaliador para o risco do projeto.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado
O risco passa para o fluxo de trabalho do avaliador de risco.

Tópicos relacionados
Configurar Project Portfolio Management e. Risco avançado integração

Avalie os riscos do projeto usando a Avaliação avançada de riscos
Avalie os riscos do projeto respondendo a fatores ou perguntas predefinidos. Chegar a uma pontuação de risco para o projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: lt_project_manager e sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um risco é avaliado em relação a riscos inerentes e riscos residuais. Um risco inerente é um risco que não tem controles de mitigação. Um risco residual é um risco que permanece depois que os controles são contabilizados. O fluxo de trabalho da avaliação de risco é determinado pelo administrador de risco nas configurações da metodologia de avaliação de risco. Se o gerente de projeto quiser habilitar a aprovação da avaliação, o gerente de projeto poderá configurar o fluxo de aprovação no formulário Configuração de integração do projeto. Se uma avaliação de um risco tiver sido feita antes, os resultados das avaliações anteriores serão exibidos na lista relacionada Avaliações anteriores.
Um avaliador de risco pode fazer o seguinte:

- Avalie os riscos que foram adicionados a um projeto.
- Decida se os riscos devem ser elevados a riscos empresariais.

Para entender como avaliar os riscos em uma instância de avaliação de risco e como responder às perguntas, consulte Noções básicas sobre a instância de avaliação de risco.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Minhas tarefas** > **Módulo**.
2. Selecione a avaliação que você deseja avaliar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Avaliar** .
4. Na seção Avaliação inerente, responda aos fatores conforme apropriado e clique em **Salve e calcule** .
5. Na seção Resultados, você pode substituir a pontuação calculada.
   a. Se você achar que a pontuação de risco calculada não está correta, selecione **Substituir pontuação calculada** caixa de seleção para substituir a pontuação de risco calculada.
   b. Em **Substituir risco inerente** selecione um valor para substituir a classificação de risco calculada. Este campo aparece somente quando **Substituir pontuação calculada** a opção está selecionada.
   c. Em **Comentários** insira sua justificativa para substituir a classificação de risco calculada.
6. Clique em **Realizar avaliação residual** .
   a. Na seção Avaliação residual, responda aos fatores conforme apropriado.
   b. Clique em **Salve e calcule** .
7. Clique em **Marcar como concluído** .
8. Clique em **Solicitar Aprovação**.
   A opção de solicitar aprovação aparece somente quando o formulário Configurações de integração do projeto tem os aprovadores identificados. Nesse caso, o fluxo de trabalho passa para o estado Aguardando aprovação. Mas se a opção de Solicitar aprovação não estiver selecionada, o fluxo de trabalho será movido para o estado Monitor.

O que Fazer Depois

Elevar um risco de projeto para risco empresarial.

Elevar um risco de projeto para risco empresarial

Elevar um risco de projeto para um risco empresarial se o risco do projeto tiver um impacto na empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: It_project_manager ou sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você descobrir que um risco de projeto tem um impacto na empresa, poderá elevar o risco do projeto a um risco empresarial. Depois que um risco é elevado, o risco do projeto é copiado automaticamente para o registro de riscos empresariais. Um risco elevado precisa de uma avaliação sobre o impacto na empresa. O risco empresarial está sempre conectado ao risco do projeto. Se um risco de projeto for descontinuado, o risco empresarial também será descontinuado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Projeto** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Selecione o projeto para avaliação de risco.
3. Selecione o risco avaliado que você deseja elevar.
4. Em Links relacionados, clique em **Elevar para Risco Empresarial** .

Nota: O avaliador é predefinido em **Avaliador** campo. O valor neste campo é obtido no formulário Configuração de integração do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Em **Aprovador** selecione um aprovador.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Uma nova avaliação de risco é gerada para a avaliação de risco empresarial. A avaliação é enviada para o avaliador de risco empresarial.

O que Fazer Depois

Com base nos avaliadores identificados como avaliadores empresariais no formulário Configuração de integração do projeto, o gerente de risco empresarial recebe uma notificação para avaliar o risco de uma perspectiva de risco empresarial. As etapas para executar a avaliação de risco são as mesmas fornecidas em Avalie os riscos do projeto usando a Avaliação avançada de riscos.

Avaliação de risco da aplicação usando a Avaliação de risco avançada

Gerencie riscos digitais de aplicações de negócios facilmente integrando GRC com aplicações de negócios. Ao integrar, você obtém informações em tempo real sobre a postura de risco digital das aplicações de negócios, melhorou a comunicação entre os proprietários de aplicações e os gerentes de risco de TI e pode reduzir as cargas de trabalho.

As empresas usam Application Portfolio Management(APM) para gerenciar o inventário de aplicações de negócios. Exemplos de aplicações de negócios são Zoom, Workday, Jobvite e assim por diante. Cada aplicação de negócios tem dois responsáveis:

- Proprietário da aplicação DE TI: É proprietário da aplicação da equipe DE TI e é o principal ponto de contato. O proprietário da aplicação DE TI também é conhecido como proprietário do produto da aplicação ou proprietário da aplicação.
- Proprietário da empresa: É proprietário da aplicação para seus usos comerciais. O proprietário da empresa é o patrocinador executivo da aplicação de negócios. Geralmente, o proprietário é da empresa que patrocina a aplicação. As aplicações financeiras geralmente são patrocinadas pelo chefe de finanças.

Ao integrar GRC com APM, Você pode simplificar o trabalho dos gerentes de risco de TI identificando os riscos e os controles necessários. Você pode mitigar os riscos digitais das aplicações de negócios. Você também pode garantir que os controles sejam eficazes. Os benefícios desta integração são os seguintes:

- Reduz o tempo gasto pelos gerentes de risco e pelos proprietários de aplicações de riscos digitais.
- Fornece comunicação mais rápida e eficiente entre os proprietários da aplicação e os gerentes de risco.
- Fornece uma visão geral da postura de risco digital das aplicações de negócios.
- Habilita o monitoramento contínuo das aplicações.

Os usuários que se beneficiam desta integração são mostrados na figura a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Beneficiários de APM E integração de risco

Key Personas



IT Risk Manager
- Primary person responsible for application risk
- Decides the Business Impact Analysis (BIA) rating for the application
- Identifies and implements the necessary controls for the application



IT Application Owner / Product Owner
- Maintains the business application and is primary point of contact
- Provides accurate information about the application for:
  - Risk and control identification
  - Business impact computation
- Assists IT Risk manager in implementation of controls



Application Sponsor / Business Owner
- Business sponsor accountable for the application
- Monitors the application status on a periodic basic



IT Governance Team
- People from compliance and audit team acting as a 2nd and 3rd line of defense
- Conduct audits of the business application to ensure compliance
- Create IT Governance framework that all business applications should comply with

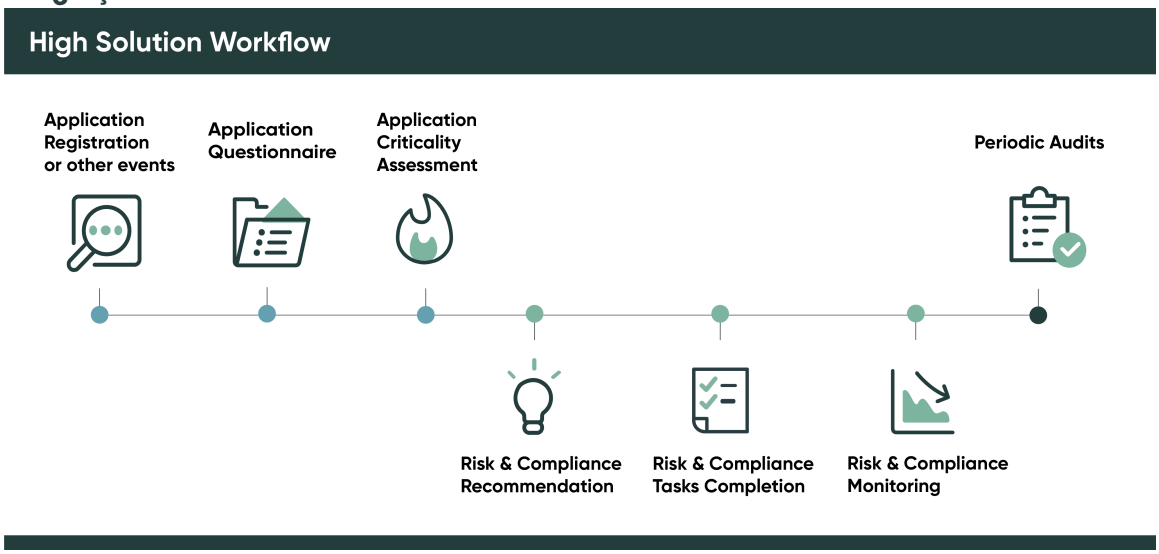
Tradução automática

O recurso Avaliação de risco da aplicação está disponível quando você ativa o plug-in Risco avançado. Mas as configurações padrão para APM o registro de identificação de risco está disponível somente quando você tem o. APM integração com Gestão de riscos plug-in (com.snc.apm_risk_assessment) habilitado.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho de alto nível da integração:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de alto nível de APM e Advanced Risk Assessment



Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de identificação de risco para aplicações de negócios

Fluxo de trabalho de identificação de risco para aplicações de negócios

Ao avaliar uma aplicação para riscos, a aplicação passa por várias fases de identificação e avaliação de riscos. Você pode definir o fluxo de trabalho de identificação e avaliação com base em seus requisitos.

Antes que os riscos de uma aplicação sejam avaliados, a aplicação deve ser criada na tabela Aplicação de negócios e levada para GRC. Depois que a aplicação chega GRC um registro de identificação de risco é criado. O proprietário da aplicação fornece informações sobre a aplicação para o gerente de risco de TI. Em seguida, o IT Risk Manager mapeia os riscos, citações e políticas recomendados.

Considere o exemplo a seguir para entender o fluxo de trabalho de identificação e avaliação de risco para uma aplicação de negócios. Uma nova aplicação de negócios é introduzida em sua organização. Esta nova aplicação faz parte da tabela Aplicação de negócios. A nova aplicação tem dois responsáveis:

- Responsável pela aplicação de TI
- Proprietário da empresa: Este usuário deve ter a função sn_grc.business_user.

Nota: Sua organização pode usar funções diferentes.

Neste ponto, a aplicação não faz parte de GRC. Ele deve ser levado para GRC como uma entidade antes que seus riscos possam ser avaliados. A nova aplicação também deve ter objetos de informação associados a ela.

O fluxo de trabalho e os aprovadores da avaliação de risco da aplicação são determinados pelas configurações no formulário Configuração de identificação de risco. Consulte Configure a integração de identificação de risco para entender o processo de definição do fluxo de trabalho. Para reiniciar a identificação de risco, uma ação do Flow Designer é fornecida.

Ao avaliar uma nova aplicação de negócios, o fluxo de trabalho da identificação de risco é o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Uma aplicação de negócios é criada automaticamente ou por um proprietário da aplicação na tabela da aplicação de negócios.
2. GRC detecta a nova aplicação de negócios. . GRC a entidade é criada para a nova aplicação. A detecção é tratada pelo GRC Trabalho programado de geração de perfil que é executado em segundo plano.
3. Um novo registro de identificação de risco é criado para a aplicação.

   Nota: O Gerenciador de riscos pode modificar o registro de configuração e determinar o fluxo de trabalho da avaliação. Depois que uma configuração de identificação de risco é publicada, o gerente de risco pode modificar somente alguns campos no registro de configuração.

4. Um questionário é iniciado e enviado ao proprietário da aplicação para coletar detalhes sobre a aplicação.
5. O responsável pela aplicação responde ao questionário.
6. O gerente de risco de TI revisa as respostas. Se as respostas forem insatisfatórias, o gerente enviará o questionário de volta ao responsável pela aplicação.

   Nota: Se o questionário for enviado de volta, as novas respostas serão revertidas para o formulário original.

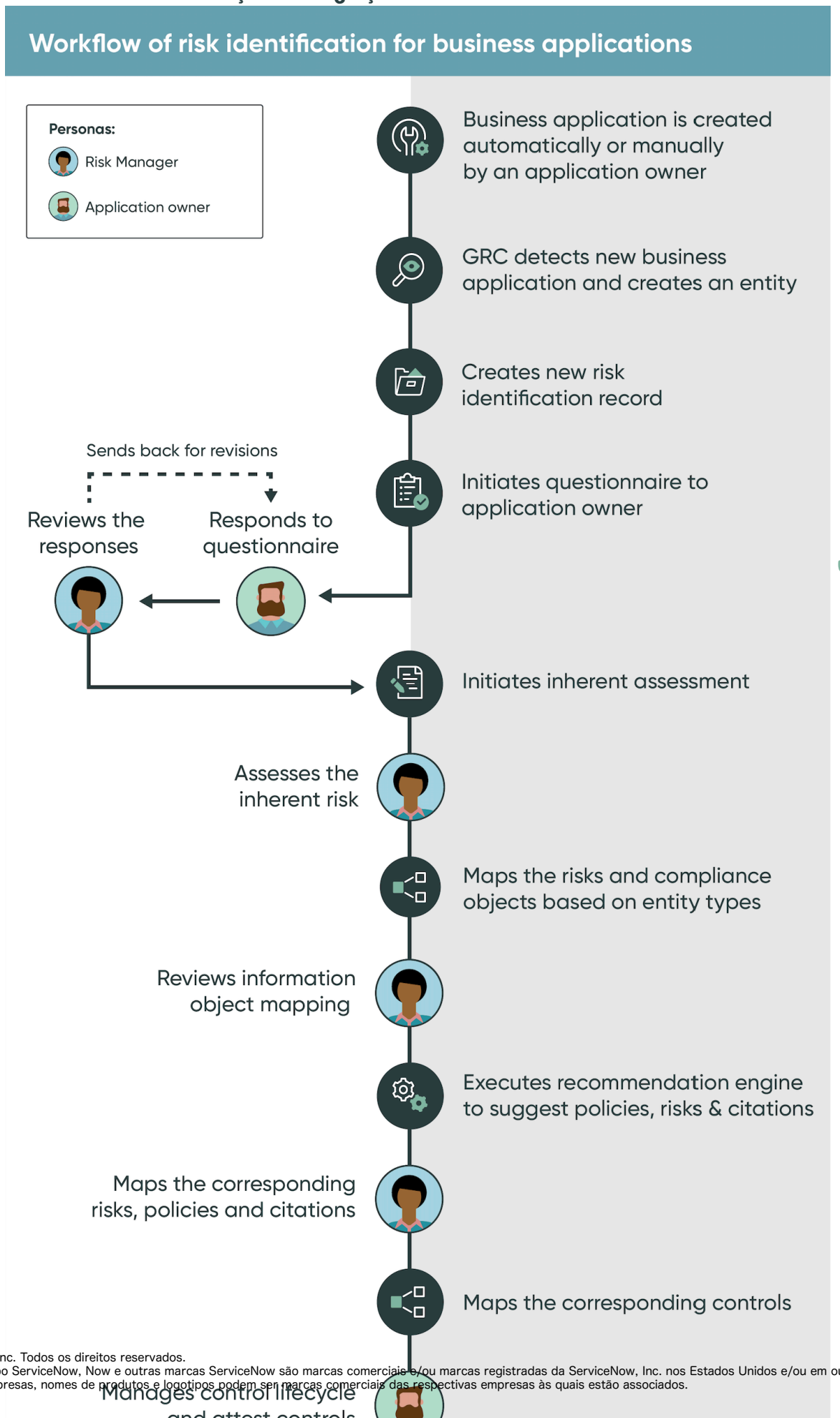
7. Com base na configuração, depois que o gerente de risco de TI estiver satisfeito com as respostas, o sistema iniciará a avaliação inerente.
8. GRC mapeia os riscos e os objetos de conformidade com base nos tipos de entidade.
9. O IT Risk Manager revisa o mapeamento do objeto de informações.
10. O sistema executa o mecanismo de recomendação com base no algoritmo selecionado na configuração.
11. O IT Risk Manager revisa e mapeia os riscos, políticas e citações recomendados com base nos objetos de informação associados.
12. O IT Risk Manager mapeia os controles recomendados com base em citações, políticas e riscos associados.
13. O proprietário da aplicação gerencia o ciclo de vida do controle e atesta os controles.

A figura a seguir representa o fluxo de trabalho da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho da solução da integração GRC e APM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do registro de identificação de risco

Depois que a configuração de identificação de risco passa para o estado Publicado, um registro de identificação de risco é criado para a entidade relacionada.

O registro de identificação de risco passa pelos seguintes estados:

- Novo: Um novo registro é criado
- Coleta de informações: As informações sobre a aplicação são coletadas.
- Revisão: O gerente de risco revisa as informações.
- Avaliação inerente: O gerente de risco executa a avaliação de risco inerente.
- Mapeamento de risco: O gerente de risco mapeia os riscos, citações e políticas necessários.
- Monitorar: Os riscos são monitorados.
- Descontinuado: Os riscos são descontinuados conforme necessário.

Depois que a configuração de identificação de risco passa para o estado Descontinuado, a configuração se torna inválida e os registros de identificação de risco não são criados para entidades relacionadas.

Em termos de ciclo de vida, um registro de identificação de risco passa pelos seguintes estados:

1. Novo(a)
2. Coleta de informações
3. Revisão
4. Avaliação inerente
5. Mapeamento de risco
6. Monitoramento
7. Descontinuado

Configure a integração de identificação de risco

Antes de avaliar uma aplicação, especifique a aplicação de destino em que a identificação de risco deve ser iniciada.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter as seguintes aplicações:

- Application Portfolio Management deve ser instalado se você quiser que o mecanismo de recomendação seja habilitado e quiser usar a integração.
- Application Portfolio Management A integração com Gestão de riscos (com.snc.apm_risk_assessment) deve ser instalada. Esta aplicação será necessária somente se você quiser usar a integração.
- Mecanismo de avaliação inteligente e. GRC Elementos comuns de espaço deve ser instalado para usar o questionário de avaliação inteligente durante a identificação de risco. Para obter mais informações, consulte Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente.

Função necessária: sn_risk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Configuração de identificação de risco contém um tipo de entidade e um registro de identificação padrão para a tabela da aplicação de negócios. Como administrador de risco, você pode modificar o registro padrão ou criar sua própria configuração. As etapas neste procedimento são para criar um registro. O formulário Configuração de identificação de risco é usado para fazer o seguinte:

- Colete informações sobre a aplicação usando um questionário.
- Determine a criticidade da aplicação.
- Determine se uma avaliação inerente à aplicação é necessária.
- Identifique riscos e mapeie os controles relevantes.
- Escolha receber recomendações para riscos e controles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Configuração de identificação de risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de identificação de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração. Um exemplo é Identificação de risco para aplicação de negócios .
Nível de configuração	O nível em que a configuração é feita. As opções são: ○ Classe da entidade ○ Tabela
Classe da entidade de destino	Classe de entidade para a qual o questionário de identificação de risco é iniciado. Para cada entidade desta classe de entidade, um registro de identificação de risco é criado automaticamente. Este campo aparece somente quando **Classe de entidade** selecionado de **Nível de configuração** .
Tabela de destino	Tabela que contém o registro da aplicação. Para cada entidade desta tabela, um registro de identificação de risco é criado automaticamente. Este campo aparece somente quando **Tabela** selecionado de **Nível de configuração** .
Estado	Estado da configuração. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Grupo de gerenciadores de risco	Grupo que revisa o fluxo de trabalho de identificação de risco. Os usuários que pertencem a este grupo devem ter as funções sn_risk.manager e sn_compliance.manager.
Questionário de identificação	Opção para iniciar um questionário para coletar informações sobre a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Avaliação inerente	Opção para executar avaliação inerente ou avaliação de análise de impacto nos negócios (BIA).
Mecanismo de recomendação	Opção para recomendar riscos e controles. Esta opção está disponível somente quando **Tabela de destino** o campo tem **Aplicação de negócios** .
Questionário de identificação	
Use a avaliação inteligente	A opção habilita o uso de modelos de avaliação inteligente. Você pode selecionar um modelo de avaliação inteligente no **Questionário** campo. Para obter mais informações sobre como criar um modelo de avaliação inteligente, consulte Crie um modelo de avaliação inteligente para identificação de risco.
Questionário	Questionário usado para coleta de informações. **Nota:** Você pode ver uma lista de modelos de avaliação inteligente somente quando seleciona a opção **Use a avaliação inteligente** . Modelos de avaliação publicados com uma categoria de Identificação de risco e **Destino da avaliação** campo selecionado como Entidade estão disponíveis para seleção.
Tipo de respondente	Respondente do questionário. As opções são: ○ Proprietário da entidade ○ Usuário no registro de destino
Revisão de questionário necessária	Opção para exigir que o questionário seja revisado por um revisor.
Campo de respondente	Campo na tabela de destino que contém o respondente do questionário. Este campo aparece quando **Tipo de respondente** o campo tem **Registro de destino do usuário** .
Avaliação inerente	
Revisão para avaliação inerente necessária	Opção para escolher se a avaliação inerente deve ser revisada.
Metodologia de avaliação de risco	Opção para selecionar a metodologia de avaliação de risco (RAM) para executar a avaliação inerente. Você pode ver a lista de RAMs associados à tabela de destino selecionada. **Nota:** Somente RAMs baseados em objeto publicados com a opção de avaliação inerente habilitada estão disponíveis para seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador para a avaliação inerente. As opções são: ○ Usuário no registro de destino ○ Grupo **Nota:** Este campo aparece somente quando **Revisão de avaliação inerente necessária** a opção está selecionada.
Aprovador	Aprovador da avaliação inerente. Para uma aplicação de negócios, o aprovador é o responsável pela empresa da aplicação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Registro de destino do usuário** selecionado de **Tipo de aprovador** .
Grupo de aprovadores	Grupo de aprovadores para avaliação inerente. Este campo aparece somente quando **Tipo de aprovador** o campo tem **Grupo** . **Nota:** Este campo aparece somente quando **Grupo** selecionado de **Tipo de aprovador** .
Mecanismo de recomendação	
A seção Mecanismo de recomendação aparece somente quando **Tabela de destino** o campo tem **Aplicação de negócios** .	
Algoritmo do mecanismo de recomendação	Especifique o mecanismo de recomendação. As opções são: ○ Nenhum(a) ○ Com base no mapeamento de objetos de informação Para obter detalhes sobre objetos de informação, consulte Objetos de informação.
Frequência	
Frequência	Frequência da reinicialização do fluxo de trabalho. **Nota:** A próxima data de execução da reinicialização do fluxo de trabalho é calculada com base na frequência definida no registro de configuração de integração de risco. Esta frequência garante a avaliação contínua da aplicação.
Mês	Mês em que o trabalho deve ser executado.
Dia do mês	Dia do mês em que o trabalho deve ser executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para definir o mapeamento de RAM para a configuração de identificação de risco, execute as seguintes ações:
   a. Na seção Configuração de identificação de risco para mapeamentos de RAM, selecione **Novo** .
   A seção Configuração de identificação de risco para mapeamentos de RAM aparece somente quando **Classe de entidade** selecionado de **Nível de configuração** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Configuração de identificação de risco para o formulário Mapeamento de RAM

Campo	Descrição
Configuração de identificação de risco	Configuração de identificação de risco para o mapeamento de RAM. Este campo é definido automaticamente como Número de configuração de identificação de risco.
Tabela	Tabela na qual você deseja definir o mapeamento de RAM.
Metodologia de avaliação de risco	Opção para selecionar a RAM para executar a avaliação inerente. Você pode ver a lista de RAMs associados à tabela selecionada. **Nota:** Somente RAMs baseados em objeto publicados com a opção de avaliação inerente habilitada estão disponíveis para seleção.

   c. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Publicar** para publicar o registro.

Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de identificação de risco para aplicações de negócios

Responder a um questionário de aplicação

Responda a um questionário sobre uma aplicação para avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user ou sn_grc.businesss_user_lite

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Identificação de risco contém várias fases para o fluxo de trabalho. Quando uma aplicação é criada em GRC Como entidade, um questionário é enviado ao responsável pela aplicação de TI. O questionário é útil para que os gerentes de risco identifiquem ameaças e mitiguem controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas**.
   Como alternativa, você também pode navegar até **Questionários clássicos de identificação de risco** ou **Questionários de identificação de risco** Na página Minhas tarefas para acessar o questionário.
   Selecione **Questionários de identificação de risco** para o questionário de avaliação inteligente.
2. Abra o registro com a avaliação à qual você deve responder.
3. Insira suas respostas.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O estado do registro de identificação de risco passa do estado Coleta de informações para o estado Revisão.

O que Fazer Depois

O gerente de risco de TI pode revisar as respostas e pode enviar o questionário de volta ou aceitar as respostas.

Crie um modelo de avaliação inteligente para identificação de risco

Crie um modelo de avaliação inteligente para identificação de risco usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de avaliação**.
2. Na página principal do Espaço de avaliação, selecione **Novo modelo** E preencha o formulário Detalhes do modelo.

Formulário Criar modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome significativo exclusivo para o modelo.
Nome da avaliação	Opção para incluir nome alternativo para avaliações geradas. O respondente vê este nome em vez do nome do modelo. **Nota:** . **Nome da avaliação** o campo está disponível quando você seleciona adicionar texto ícone.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender para que o modelo será usado.
Categorias do modelo de avaliação	Categoria da qual o novo modelo de avaliação deve ser membro. Você deve selecionar Categoria de identificação de risco . Impor segregação de dados para modelos. Uma finalidade controla quais usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma finalidade. Para exibir um modelo em uma finalidade específica, você deve ter uma função de categoria associada a essa finalidade. Veja Crie uma categoria de modelo de avaliação **Nota:** Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Avaliação desejada	Os registros de tabela selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo da avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como o destino da avaliação, tornando o escopo uma combinação de registros de cada tabela. Você deve selecionar Entidade .

3. Selecione **Criar**.

Tópicos relacionados

Usando o designer de modelo

Revise as respostas e execute a avaliação de risco inerente

Calcule a pontuação de risco geral de uma aplicação executando uma avaliação de risco avançada. Depois que o responsável pela aplicação de TI responde ao questionário, um gerente de risco revisa as respostas e executa a avaliação inerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o avaliador de risco retornar o questionário de avaliação, você poderá revisá-lo como gerente de risco. Com base em sua revisão, você pode iniciar uma avaliação de risco para a aplicação.

A tarefa de avaliação de risco é iniciada para o grupo responsável por executar a avaliação. A tarefa está disponível em **Minhas tarefas de grupo** . Qualquer gerente de risco que faça parte do grupo pode executar a avaliação. Os avaliadores geralmente não variam.

Você pode optar por usar os fatores manuais ou automatizados. Por padrão, há três fatores manuais associados a uma metodologia de avaliação de risco. Há também três fatores automatizados que não estão associados a nenhuma metodologia de avaliação de risco. Os nomes dos fatores são:

- Impacto da confidencialidade
- Impacto na integridade
- Impacto na disponibilidade

Alguns dos fatores ou perguntas na instância de avaliação de risco podem já ter uma resposta ou uma resposta. Esses valores são derivados das respostas do proprietário da aplicação. Você pode exibir como o valor foi calculado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Identificação de risco** > **Tudo**.
2. Abra o registro com a avaliação que você deve revisar.
3. Na lista relacionada Questionários, clique em **Exibir respostas** para a avaliação necessária.

   a. Se você não estiver satisfeito com as respostas fornecidas no questionário, clique em **Rejeitar questionário** .
   O respondente recebe um e-mail e é solicitado a reenviar o questionário.

   b. Se você estiver satisfeito com as respostas fornecidas pelo proprietário da aplicação, execute a avaliação inerente clicando em **Realizar Avaliação inerente** .
   O link da instância de avaliação de risco é criado.

   Para entender o processo de avaliação de risco e como responder a perguntas, consulte Noções básicas sobre a instância de avaliação de risco.
4. Clique no link da instância de avaliação de risco gerado.
5. Responda às perguntas ou aos fatores manuais.
6. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
7. Clique em **Solicitar Aprovação**.

Resultado

O aprovador selecionado no formulário Configuração de identificação de risco pode revisar a avaliação inerente. O estado no formulário Identificação de risco é movido para o estado Mapeamento de risco.

O que Fazer Depois

Associe riscos, citações, políticas e controles a um registro de identificação de risco.

Associe riscos, citações, políticas e controles a um registro de identificação de risco

Após a conclusão da avaliação inerente, você pode associar riscos, citações, políticas e controles ao registro de identificação de risco. Você pode identificar quais métodos usar para mitigar os riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager e sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Riscos, citações e políticas podem ser associados manualmente ou usando o mecanismo de recomendação. O mecanismo de recomendação fornece sugestões automáticas para risco, citações e políticas. A opção para habilitar o mecanismo de recomendação é feita no registro de configuração de identificação de risco. A opção está disponível somente para a tabela da aplicação de negócios. Para que as recomendações sejam habilitadas, as declarações de riscos, citações e políticas devem ter objetos de informação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Identificação de risco** > **Tudo**.
2. Abra o registro ao qual você deseja associar riscos, citações e políticas.
   Este é o registro para o qual você realizou as avaliações inerentes.
3. Clique em **Riscos associados** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada Mapeamento de objetos de informação e a lista relacionada Riscos são exibidas. Nesta fase, você pode adicionar riscos manualmente ou permitir que o mecanismo de recomendação recomende riscos.

4. Para adicionar riscos manualmente, clique em **Adicionar da biblioteca** .
5. Para usar o mecanismo de recomendação, faça o seguinte:
   a. Clique em **Riscos recomendados** para usar o mecanismo de recomendação.
   b. Selecione a declaração de risco apropriada e clique em **Adicionar riscos** .
6. Para adicionar citações e políticas, clique em **Associe citações e políticas** .
   A lista relacionada Citações e a lista relacionada Políticas são exibidas.
7. Adicione as citações e políticas necessárias manualmente da biblioteca ou usando as políticas e citações recomendadas.
8. Para associar controles, clique em **Controles de associação** .
9. Adicione os controles necessários manualmente na biblioteca ou clicando em **Controles recomendados** .
   Os controles são criados com base nos objetivos de controle.
10. Para mover um controle para o estado de certificação, selecione o controle e clique em **Iniciar certificação** .
11. Clique em **Monitor** Para mover o registro para o estado Monitor.

Tópicos relacionados

Mecanismo de recomendação para mapeamento de risco e conformidade

Mecanismo de recomendação para mapeamento de risco e conformidade

Um mecanismo de recomendação é um sistema que sugere produtos, serviços e informações aos usuários com base na análise de dados. Um mecanismo de recomendação aumenta as receitas e outras métricas essenciais.

As recomendações derivam de vários fatores, como o histórico do usuário e o comportamento de usuários semelhantes. Um exemplo de mecanismo de recomendação é um site de compartilhamento de vídeo. Com base no seu histórico de visualização e preferências, o site recomenda vídeos. Alguns mecanismos de recomendação são baseados em regras. Mapeamento de risco e conformidade em GRC usa um mecanismo de recomendação baseado em regra.

Ao usar o mecanismo de recomendação, o gerente de risco precisa mapear os objetos de informação com suas declarações de risco, citações e políticas. Os principais recursos do mecanismo de recomendação são os seguintes:

- Usa o conceito de objetos de informação para recomendar os riscos e as conformidades.
- Faz a correspondência das aplicações de negócios com as bibliotecas de risco e conformidade comparando os objetos de informação das bibliotecas.
- Permite que os gerentes de risco de TI definam e mapeiem bibliotecas de risco e conformidade com base nas informações contidas na aplicação.
- Reduz o tempo gasto no mapeamento das bibliotecas de risco e conformidade.
- Melhora o tempo geral necessário para definir o escopo das aplicações e ativos corretos que devem ser auditados para um tipo específico de auditoria.

Objetos de informação

Os objetos de informação fazem parte da capacidade de gestão de portfólio de informações no Application Portfolio Management aplicação.

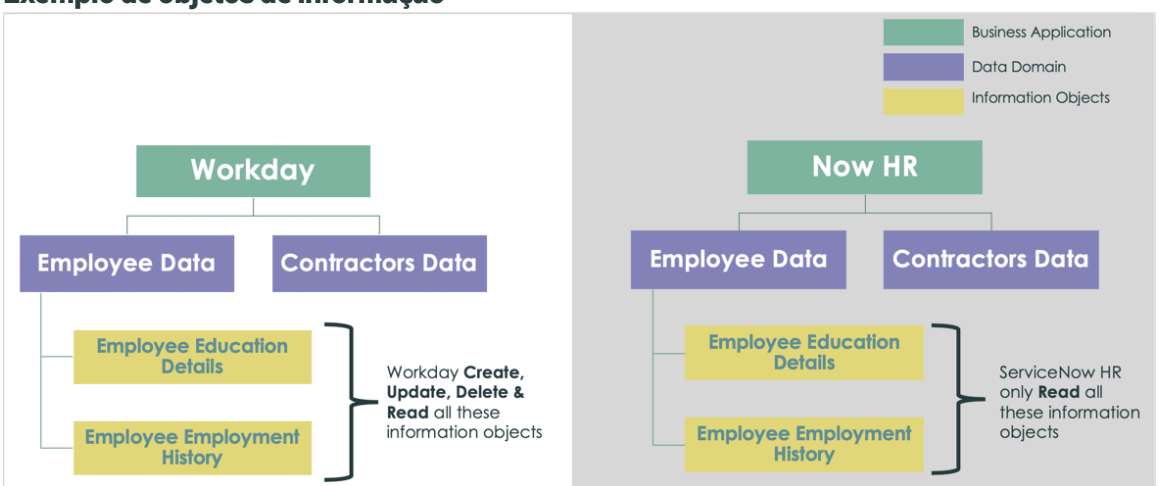
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um objeto de informação é um item de configuração que exibe informações em um formulário organizado. A finalidade do objeto de informação é descrever logicamente o tipo de dados trocados entre a aplicação e o banco de dados. Depois que os objetos de informação são criados, eles são mapeados para aplicações de negócios. Para uma determinada aplicação de negócios, os objetos de informação determinam se as informações podem ser criadas, atualizadas, excluídas ou lidas nessa aplicação de negócios. Essa capacidade permite que os proprietários de aplicações gerenciem as informações com eficiência. De uma perspectiva da gestão da segurança da informação, essa capacidade permite que a função Risco e conformidade defina o nível correto de controles que devem ser aplicados.

A figura a seguir mostra um exemplo de objetos de informação. Há duas aplicações: Workday e Now RH. Ambas as aplicações armazenam informações do funcionário. As informações do funcionário são um objeto de informação. A aplicação Now HR só pode ler informações do funcionário, enquanto a aplicação Workday tem mais permissões. Os riscos e controles que se aplicam às aplicações são semelhantes. No entanto, o Workday não apenas lê, mas também cria, atualiza e exclui as informações do funcionário. Isso significa que os riscos associados ao Workday são mais altos e, portanto, os controles aplicados ao Workday são mais rigorosos.

Exemplo de objetos de informação



Integração da avaliação de risco avançada com outras aplicações

Como administrador, você pode incorporar avaliações de risco em outros fluxos de trabalho e definir regras para quando as avaliações de risco devem ser iniciadas. O principal benefício da incorporação de avaliações de risco é a digitalização do fluxo de trabalho para que as avaliações sejam iniciadas automaticamente sem esforço manual.

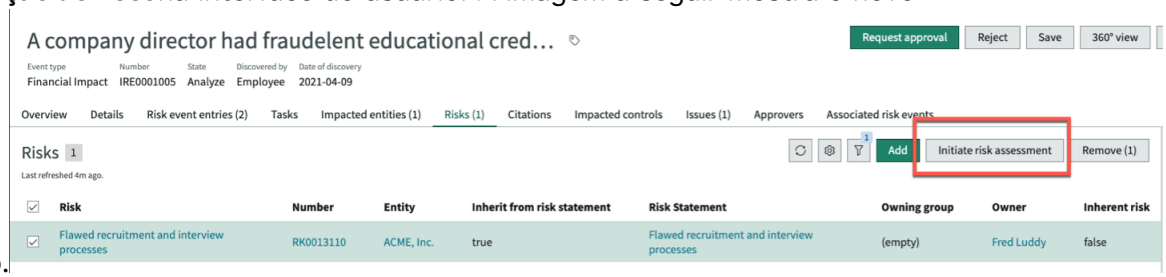
Antes de San Diego versão, você pode executar avaliações de risco de maneira cíclica. Isso significa que as avaliações de risco anteriores foram realizadas apenas algumas vezes em um ano e, portanto, seus relatórios de postura de risco podem não ser precisos. Agora você pode executar avaliações de risco orientadas por eventos para resolver esse problema. Avaliações de risco orientadas por eventos significam que, quando ocorre um evento, você pode executar uma avaliação de risco. Realizar avaliações de risco orientadas por eventos ajuda você a obter uma visão rápida da postura de risco real e a tomar as ações corretivas necessárias. Você pode integrar a avaliação de risco avançada a qualquer aplicação e executar avaliações baseadas em risco em seus espaços de trabalho. Por padrão, ServiceNow® fornece a integração da avaliação de risco avançada com eventos de risco no Espaço de trabalho de risco.

Para integrar a avaliação de risco em uma aplicação em seu espaço, você deve executar as etapas de configuração fornecidas em Integração da avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de risco no espaço [KB0999135] artigo no Now Support Base de conhecimento. Depois de executar as etapas de configuração, você pode ver **Iniciar avaliação de risco**na interface do usuário. A imagem a seguir mostra o novo botão.



Embora você possa integrar o recurso Iniciar avaliação de risco em qualquer aplicação em seu espaço, este artigo usa eventos de risco como exemplo. Ao analisar um evento de risco e identificar os riscos relevantes, você pode iniciar facilmente avaliações de risco para esses riscos, integrando o fluxo de trabalho de avaliação de risco avançada em seus eventos de risco. Esta integração permite que você execute avaliações de risco sem passar por todo o processo de criação de escopos de avaliação de risco. Antes de San Diego versão, para que um avaliador de risco executasse uma avaliação de risco, o usuário de risco precisava criar um escopo de avaliação de risco definindo a entidade, o avaliador e o aprovador.

Ao iniciar uma avaliação de um risco criado para um evento de risco, embora a metodologia de avaliação de risco (RAM) esteja definida como a RAM primária da classe de entidade, você pode selecionar uma metodologia de avaliação de risco relevante diferente. Somente as metodologias de avaliação de risco associadas à classe de entidade do risco selecionado estão disponíveis para seleção. Você pode especificar o avaliador e o aprovador para a avaliação de risco. Somente usuários com a função sn_risk_advanced.ara_assessor podem ser os avaliadores e usuários com a função sn_risk_advanced.ara_approver podem ser os aprovadores. Para obter mais informações sobre essas funções, consulte Funções para executar avaliação de risco avançada. Anteriormente, os aprovadores eram definidos quando os administradores de risco criavam os escopos de avaliação de risco. No entanto, ao iniciar uma avaliação de risco a partir de uma aplicação, você pode especificar os aprovadores no momento da criação da avaliação. Você não pode mudar os aprovadores depois de especificá-los. Se o aprovador estiver definido como **Igual ao gerente do avaliador** , o aprovador é definido automaticamente, dependendo do avaliador. Você também pode definir o número de dias após os quais a avaliação será considerada atrasada.

Mesmo quando você inicia uma avaliação de risco a partir de uma aplicação usando a API, pode adicionar esses riscos ao escopo da avaliação de risco a qualquer momento. Depois que o risco é adicionado ao escopo da avaliação de risco, a frequência da avaliação é baseada na frequência definida no escopo da avaliação de risco.

Pode haver alguns cenários em que talvez você não consiga iniciar uma avaliação de risco a partir de uma aplicação. Esses cenários estão listados a seguir.

- Se você selecionar vários riscos e tentar iniciar as avaliações de uma só vez. O motivo para isso é que riscos diferentes podem ter entidades diferentes e metodologias de avaliação de risco diferentes.
- Se existir uma avaliação de risco em andamento.
- Se uma metodologia de avaliação de risco não estiver definida para a entidade para a qual o risco existe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de Central do funcionárioe. GRC

A integração de GRC tarefas com Central do funcionáriotorna mais fácil para os funcionários concluir o. GRC tarefas de forma fácil e eficaz. Essa integração permite que eles relatem eventos de risco ou solicitem exceções de política e façam GRC mais útil na organização.

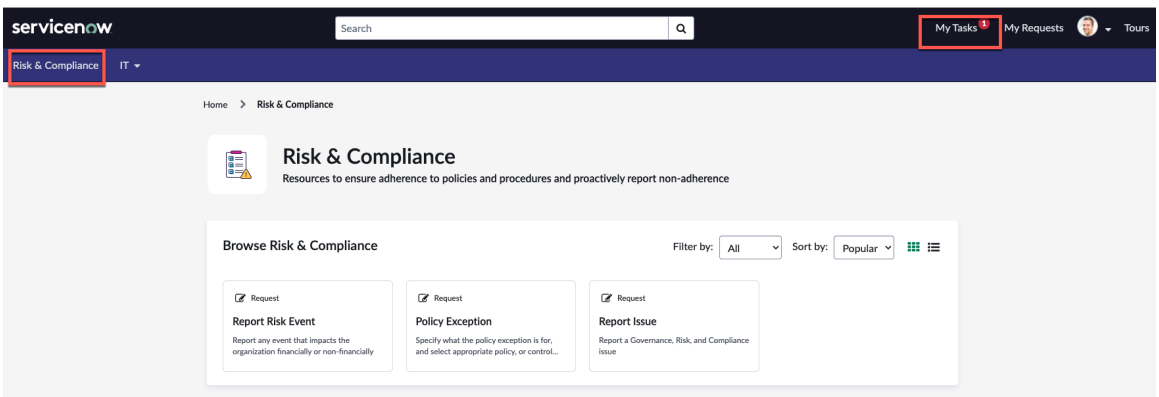
. Central do funcionário o portal é um portal unificado que ajuda a conectar sistemas em toda a empresa a um local de destino que fornece uma experiência simples e centralizada para os funcionários com opções fáceis de configurar. Para saber mais sobre Central do funcionário, consulte Explorar a Central do funcionário .

Se você integrar GRC com Central do funcionário, você pode fornecer a todos os funcionários uma interface para executar as seguintes tarefas:

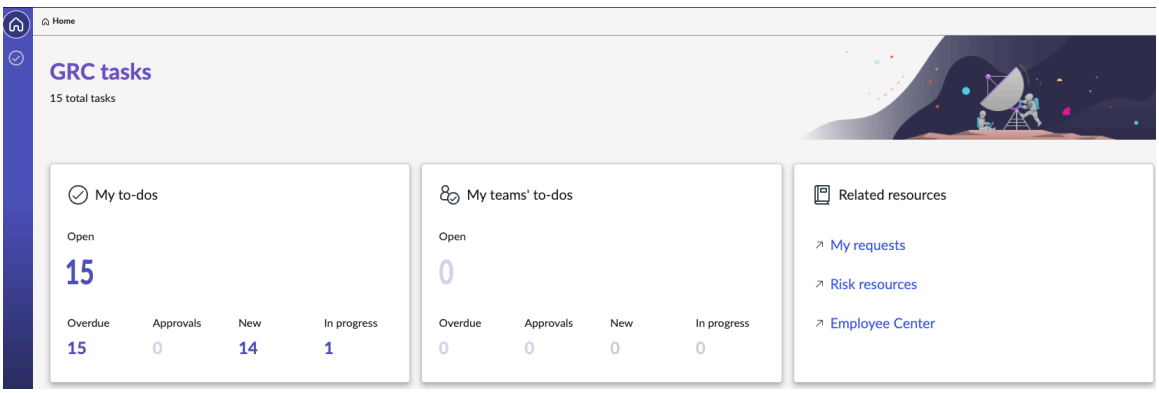
- Rapidamente relatar eventos de risco .
- Relatar um problema.
- Solicite uma exceção de política.
- Usar **Minhas tarefas** para obter uma exibição consolidada de todas as suas tarefas e executá-las imediatamente.
- Responder a um questionário de identificação de risco.
- Concluir outro GRC tarefas como questionário de certificação de controle, avaliações de risco clássicas e assim por diante.

As imagens a seguir mostram a interface do usuário do Central do funcionário.

Central do funcionário com GRC



Tarefas de GRC na Central do funcionário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie o monitoramento contínuo de riscos entre Gestão de riscos e. Resposta a vulnerabilidades

O monitoramento contínuo de riscos é uma integração de recurso entre o. GRC: Gestão de riscos e o. Operações de segurança Resposta a vulnerabilidades, que usa indicadores para identificar rapidamente vulnerabilidades de alto impacto com base no impacto nos negócios.

Administradores, gerentes ou usuários de risco podem monitorar vulnerabilidades críticas por exibição do efeito direto na postura de risco. Um novo **Serviços de negócio** o tipo de entidade e os modelos de indicador identificam automaticamente os serviços afetados que são críticos, representam uma perda de disponibilidade e têm mais de duas semanas. Essas vulnerabilidades de alto risco podem resultar em violação e possível perda de propriedade intelectual.

Nota: O tipo de entidade chamado "Serviços de negócios críticos" é definido como inativo por padrão e deve ser ativado.

Monitoramento contínuo do fluxo de trabalho de risco

1. O administrador do sistema ativa o. Gestão de riscos e. Resposta a vulnerabilidades plug-ins.
2. O administrador de risco cria declarações de risco e modelos de indicador.
3. O gerente de risco associa o. **Serviços de negócios críticos** tipo de entidade para as declarações de risco e os modelos de indicador.
4. . Resposta a vulnerabilidades a aplicação ingere dados de vulnerabilidade de scanners relacionado a serviços afetados.
5. À medida que os riscos são identificados, os problemas são gerados e atribuídos aos responsáveis pelo serviço de negócios apropriado.
6. Os painéis fornecem uma exibição atualizada para as partes interessadas de negócios conforme os riscos são identificados e corrigidos.

Integração do Microsoft 365 com o Emissão de relatórios de gestão de risco

. Emissão de relatórios de gestão de risco A integração (sn_grc_mgmt_report) fornece recursos de emissão de relatórios para os gerentes de emissão de relatórios de risco ServiceNow Gestão de riscos relatórios de dados do sistema, relatórios de lista, gráficos, dinâmicos e relatórios de vários dinâmicos usando Microsoft Word.

Os gerentes de risco preparam relatórios para os membros do conselho ou para a gestão sênior periodicamente para fornecer atualizações sobre o perfil de risco com base nas informações disponíveis em ServiceNow.

Esta integração permite que os gerentes de relatórios de risco exibam o inventário do ServiceNow Gestão de riscos links de dados no relatório e atualize os dados inseridos para que estejam em sincronização com o mais recente ServiceNow Gestão de riscos dados. Uma trilha de auditoria também é estabelecida entre os dados importados e a instância do ServiceNow. A trilha de auditoria fornece a qualquer auditor a capacidade de selecionar os links no documento e acessar a fonte dos dados no ServiceNow instância.

Nota: Esta integração é compatível com a versão para desktop 16.71 (23031200) e a versão Web 16.0.16412.41005 do Microsoft Word. No entanto, os gráficos não são interativos na versão web. Isso significa que você não pode modificar as cores, formatos do gráfico e assim por diante. A versão compatível do Office Windows é 2303 (compilação 16130.20394).

Você também pode alterar o formato, o estilo e as cores dos dados importados. Os seguintes estilos de gráfico são compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estilos de gráfico compatíveis

Tipo de gráfico	Estilos compatíveis
Gráfico de pizza	• Cor do gráfico • Exibir rótulo do dado • Título do gráfico • Mostrar legenda

Gráfico de barras	• Cor do gráfico
	• Exibir rótulo do dado
	• Título do gráfico
	• Eixo X e eixo Y
	  ○ Título
	  ○ Título em negrito
	  ○ Grade de exibição
	  ○ Rótulo em negrito

Gráfico de barras horizontal	• Cor do gráfico
	• Exibir rótulo do dado
	• Título do gráfico
	• Eixo X
	  ○ Título
	  ○ Título em negrito
	  ○ Grade de exibição
	  ○ Rótulo em negrito
	• Eixo Y
	  ○ Grade de exibição
	  ○ Rótulo em negrito

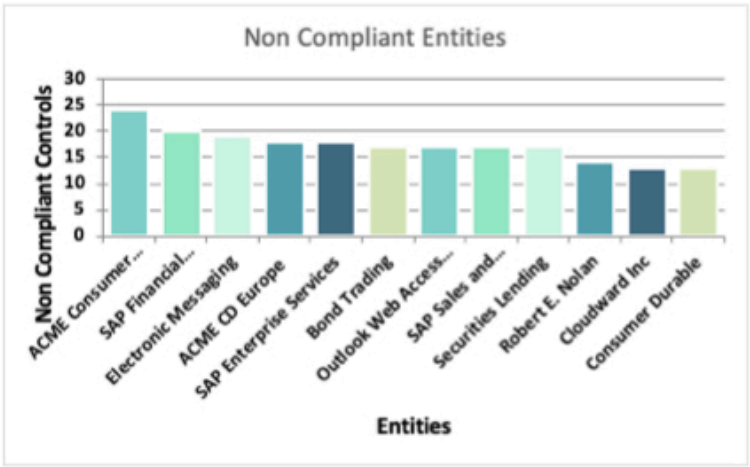
A imagem a seguir mostra como os dados importados são exibidos em um documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como vários tipos de dados importados são exibidos em um documento

The data that is imported from an instance into a Word document.





Control	Classification	Control effectiveness	Design effectiveness	Operating effectiveness	Actual start	Status
Establish and maintain electronic storage media management procedures.	Preventive	Ineffective	Effective	Ineffective	2027-07-02 22:17:48	Green
Manage changes.	Preventive	Ineffective	Ineffective	None	2023-10-23 08:15:01	Green

Fluxo de trabalho de Emissão de relatórios de gestão de risco

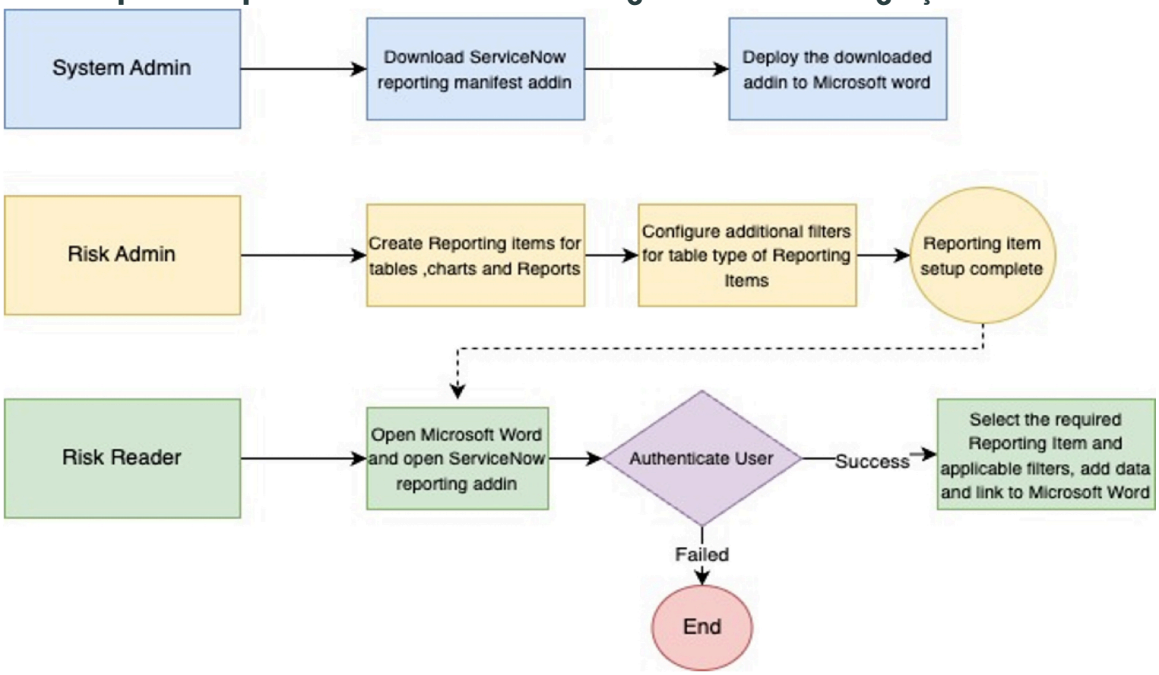
. Emissão de relatórios de gestão de risco A integração utiliza um fluxo de trabalho que requer a participação de várias funções de usuário, como administradores de sistema, administradores de risco e gerentes de risco. Ao definir um fluxo de trabalho claro, indivíduos e equipes podem entender melhor suas funções e responsabilidades e gerar os relatórios necessários.

A figura a seguir exibe o fluxo de trabalho completo do uso do Emissão de relatórios de gestão de risco integração para gerar relatórios em um Microsoft Word documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo para Emissão de relatórios de gestão de risco integração



Para gerar Microsoft Word relatórios:

1. Baixe o. Emissão de relatórios da ServiceNow Suplemento: Como administrador do sistema, baixe e instale o arquivo de manifesto de risco. Um arquivo de manifesto contém informações sobre os arquivos incluídos em um aplicativo ou pacote de software. Ele é usado pelo instalador de software para garantir que todos os arquivos necessários sejam instalados nos locais corretos. Nesta fase, você também deve trabalhar com o administrador do Microsoft 365 para carregar o arquivo de manifesto para a aplicação do Microsoft Word. O administrador do Microsoft 365 tem os direitos de acesso necessários.
2. Como administrador de risco, configure o. Microsoft 365 registros de configuração de relatórios para especificar quais tabelas, relatórios e gráficos do seu ServiceNow® a instância deve ser usada para importar dados para seu Microsoft Word. Você também pode especificar as colunas de uma tabela da qual deseja importar dados.
3. Como administrador de risco, você pode configurar filtros de emissão de relatórios adicionais. Esses filtros especificam em um nível granular quais dados devem ser importados para o relatório de divulgação de uma tabela.
4. Como gerente de risco, acesse Microsoft Word autentice-se com ServiceNow® e importe os dados da sua instância para o documento. Você pode alterar a formatação dos dados de acordo com suas preferências.

Instale o. Emissão de relatórios da ServiceNow suplemento para emissão de relatórios de risco

Instale o add-in Emissão de relatórios da ServiceNow no documento do Microsoft Word. Este suplemento é necessário para importar relatórios e dados do seu ServiceNow® instância para Microsoft Word documentos para criar relatórios de risco.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- sn_esg_msoff_intg
- sn_outlook_addin
- sn_grc_mgmt_report

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sys_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Relatórios da ServiceNow**.
3. Selecione **Baixar manifesto**.
4. Para habilitar o add-in, entre em contato com seu gerente de conta do Microsoft 365 que pode usar o arquivo de manifesto baixado na etapa 3.

O que Fazer Depois

Para obter instruções detalhadas sobre como implantar o arquivo de manifesto, consulte Implantar suplementos na Central de administração do Microsoft 365 [KB1307378] artigo no Now Support base de conhecimento.

Para configurar os cabeçalhos de resposta HTTP para o suplemento para Microsoft Word no navegador, consulte Resolução do cabeçalho de resposta [KB1434453] artigo no Now Support base de conhecimento.

Configurar Microsoft 365 configuração de emissão de relatórios em risco

Configure o. Microsoft 365 registros de configuração de relatórios para especificar os pontos de dados e os relatórios que você deseja importar para um Microsoft Word documento para fins de emissão de relatórios de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados são importados para um Microsoft Word documento para fins de emissão de relatórios de risco. Você deve especificar quais tabelas e relatórios do seu ServiceNow a instância deve ser usada para importar dados para Microsoft Word. Você também pode especificar as colunas de uma tabela da qual deseja importar dados. Somente os relatórios criados por ou compartilhados com o administrador de risco estão disponíveis para seleção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emissão de relatórios de gerenciamento de risco** > **Integração de relatórios com Microsoft 365** > **Configurações da Emissão de relatórios**.
2. Na lista de configurações de relatório do Microsoft 365, selecione **Novo**.
3. No formulário de configuração de relatórios do Microsoft 365, preencha os campos.

Formulário de configuração de relatórios do Microsoft 365

Campo	Descrição
Domínio de negócios	Domínio a partir de onde a configuração é criada. Este campo é definido automaticamente como **Risco** .
Item de emissão de relatórios	Nome da configuração. Por exemplo, se você quiser obter dados sobre sua declaração de risco em seu documento do Word, poderá fornecer um nome como Declaração de risco .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de origem	Origem da qual você deseja obter os dados. As opções são: ○ **Tabela**: selecione esta opção quando quiser importar dados de uma tabela. ○ **Relatório**: selecione esta opção se quiser importar dados de um relatório ou gráfico predefinido. Para obter mais informações sobre como criar um relatório, consulte Crie um relatório com Perguntas e Respostas De Análise . **Nota:** Somente relatórios de lista, relatórios dinâmicos, relatórios dinâmicos de vários níveis, gráficos de barras horizontais e verticais e gráficos de pizza estão disponíveis para seleção. Gráficos de barras empilhadas e gráficos de barras agrupadas não são compatíveis.
Tabela de origem	Tabela de origem da qual obter dados. Este campo é exibido apenas quando **Tabela** é selecionada no campo **Tipo de origem**.
Filtro	Condições do filtro para filtrar os registros Este campo é exibido apenas quando **Tabela** é selecionada no campo **Tipo de origem**.
Colunas	Coluna da tabela cujos valores serão inseridos. Este campo é exibido apenas quando **Tabela** é selecionada no campo **Tipo de origem**.
Relatório de origem	Relatório disponível para ser inserido no relatório de divulgação. Este campo é exibido apenas quando **Relatório** é selecionado no campo **Tipo de origem**.
Ativo	Opção para indicar se o registro está ativo. Somente registros ativos estão disponíveis para seleção no documento.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione filtros de configuração de relatórios adicionais à configuração de relatório. Esses filtros ajudam a obter os dados em seu relatório de divulgação do Microsoft Word. Para obter mais informações, consulte Adicione filtros de configuração de relatório adicionais para um Microsoft 365 registro de configuração em risco.

Configure uma função de domínio de negócios no Emissão de relatórios de gestão de risco

Configure as funções de domínio de negócios para que os usuários de um domínio específico possam selecionar o domínio para o qual desejam importar os dados. Somente os usuários adicionados durante a configuração podem exibir o domínio no documento do Microsoft Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emissão de relatórios de gerenciamento de risco** > **Integração de relatórios com Microsoft 365** > **Domínios empresariais**.
2. Selecione o registro de nome de domínio de risco padrão.
3. Selecione o campo **Funções**.
4. Adicione ou remova as funções conforme necessário.
5. Selecione **Atualizar**.

Adicione filtros de configuração de relatório adicionais para um Microsoft 365 registro de configuração em risco

Adicione filtros de relatório adicionais para especificar em um nível granular quais dados devem ser importados para o relatório de uma tabela usando Emissão de relatórios de gestão de risco aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao especificar que deseja importar dados de uma tabela determinada, você também deve informar de qual registro exato da tabela você precisa dos dados. Por exemplo, suponha que você especifique que deseja buscar dados da tabela sn_risk_risk. Esta tabela pode ter vários registros. Portanto, você deve especificar o registro exato do qual deseja obter os dados. Você pode especificar quantos filtros forem necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Emissão de relatórios de gerenciamento de risco** > **Integração de relatórios com Microsoft 365** > **Configurações da Emissão de relatórios**.
2. Abra o registro ao qual você deseja adicionar os filtros de configuração de relatório adicionais.
3. Na lista relacionada de filtros de configuração de relatórios do Microsoft 365, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de filtro de configurações de relatórios do Microsoft 365

Campo	Descrição
Configuração do relatório	Nome da configuração à qual você está incluindo filtros adicionais. Esse campo é definido automaticamente.
Nome do campo	Nome do campo do qual os dados devem ser obtidos. Por exemplo, para a tabela Riscos, você pode especificar **Nome** campo. Se você selecionar um nome, todos os nomes dos riscos estarão disponíveis para seleção durante a importação de dados.
Ordem	Ordem do campo como ele apareceria no painel de add-in do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agregar na dimensão do tempo	Opção para agregar os dados da tabela de origem da configuração do relatório com base na dimensão de tempo escolhida. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte o exemplo no procedimento. Este campo só será exibido quando o **Nome do campo** tiver **Dimensão de tempo**.
Dimensão de tempo	Dimensão de tempo para a qual os dados devem ser agregados. A lista de dimensões de tempo é: ○ Ano ○ Semestral ○ Trimestre ○ Mês ○ Semana ○ Data Selecione as dimensões de acordo com seus requisitos e mova-as da lista Disponível para a lista Selecionado. **Nota:** Este campo só é exibido quando a opção **Agregar na dimensão de tempo** estiver selecionada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os dados de configuração estão prontos para serem importados para o seu suplemento.

Adicionar o add-in Emissão de relatórios da ServiceNow ao Microsoft Word

Antes de importar dados para o documento do Microsoft Word para criar relatórios de divulgação, você deve adicionar o add-in do Emissão de relatórios da ServiceNow ao Microsoft Word.

Antes de Iniciar
Função necessária: qualquer usuário do documento do Microsoft Word.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Microsoft Word.
2. Na barra de menus, selecione **Página inicial** .
3. Selecione **Add-ins**.
4. Selecione **GERENCIADO PELO ADMINISTRADOR**.
5. Selecione o add-in **Relatórios da ServiceNow**.
6. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A integração de Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow está ativada, e os botões a seguir estão disponíveis no documento do Microsoft Word no add-in **Relatórios da ServiceNow**.

- **Inserir link**
- **Gerenciar links**
- **Criar sinistro**

Importar dados de risco em para um Microsoft Word

Importe e insira dados como pontos de dados de risco e relatórios em um Microsoft Word documento do relatório de um ServiceNow instância. Você só pode importar e inserir os dados definidos nas configurações de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_reader

Procedimento

1. Navegue até o documento Microsoft Word no qual você deseja inserir dados.
2. Na faixa de opções, selecione **Inserir link**.
   No painel lateral direito, o ServiceNow a tela de login é exibida.
3. Para fazer login na sua instância de ServiceNow, selecione **Login**.
   a. Uma mensagem é exibida informando que o Relatório da ServiceNow será exibido em uma nova janela. Selecione **Permitir**.
   b. Na tela de login de ServiceNow, forneça suas credenciais.
   c. Selecionar **Permitir**.
4. Para inserir um ponto de dados de risco de uma tabela no documento, mova o cursor até o ponto em que deseja inserir dados.
   a. Selecione a guia **Dados** no painel lateral direito.
   b. . **Domínio de negócios** o campo está definido como **Risco** .
   c. Em **Item de relatório** selecione a configuração de relatório que você deseja inserir.
   Os filtros adicionais aparecem dinamicamente com base no registro de configuração selecionado.
   d. Em **Nome** , selecione o nome do registro de configuração.
   e. No campo **Valor a ser inserido**, selecione a coluna da qual você deseja inserir dados.
   f. Selecione **Adicionar**.
5. Para inserir uma tabela no relatório, mova o cursor até o ponto em que deseja inserir dados.
   a. Selecione a guia **Tabela** no painel lateral direito.
   b. . **Domínio de negócios** o campo está definido como **Risco** .
   c. Em **Item de relatório** selecione a configuração de relatório que você deseja inserir.
   d. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados são inseridos no documento do relatório. O texto inserido usa a formatação do documento. Você pode modificar a formatação conforme necessário.

6. Para inserir um gráfico, mova o cursor no ponto em que deseja inserir o gráfico.
   a. Selecione a guia **Gráfico** no painel lateral direito.
   b. . **Domínio de negócios** o campo está definido como **Risco** .
   c. Em **Item de relatório** selecione a configuração de relatório que você deseja inserir.
   d. Selecione **Adicionar**.
   O gráfico é inserido no documento do relatório. O gráfico inserido pode ser modificado de acordo com suas preferências. Por exemplo, você pode mudar as cores, o tipo de gráfico e assim por diante.
7. Para exibir os detalhes de qualquer registro inserido no documento, selecione o controle de conteúdo e, em seguida, selecione **Abrir link**.
   Você será levado para a instância da ServiceNow, onde você pode acessar os dados.
8. Para exibir a lista de todos os links de ServiceNow que você inseriu no relatório e obter os dados mais recentes sobre o documento, selecione **Gerenciar links**.
   a. Marque as caixas de seleção dos links que você deseja atualizar.
   b. Selecione a atualização ícone.
   Os dados são atualizados ao exibir a hora de atualização e reter a formatação do documento.
9. Para identificar e destacar qual controle de conteúdo está selecionado no relatório, selecione os três pontos verticais ou o ícone Mais ações.
   O controle de conteúdo é realçado no painel direito.

Como usar o Gestão de riscos

Você pode usar os recursos e capacidades do Gestão de riscos a aplicação executa várias atividades, como criar problemas, relatar eventos de risco, executar avaliações de risco e assim por diante.

Experiência móvel para GRC Gestão de riscos

Como gerente de risco, use seu Android ou iOS dispositivo móvel para gerenciar seu trabalho.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral do uso de dispositivos móveis para gerenciar riscos

Como um usuário com ServiceNow AI Platform® função de gerente de risco (sn_risk.manager), gerenciar suas tarefas, atribuições, solicitações, aprovações, e outras ações de acompanhamento, tudo a partir do seu dispositivo móvel. Receba notificações oportunas para alertas atuais, bem como status de risco e conformidade para todos os seus ativos críticos, fornecedores e serviços de negócios essenciais afetados.

Com Aplicação GRC Mobile, você pode executar o seguinte Gestão de riscos atividades sem serem vinculadas à área de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

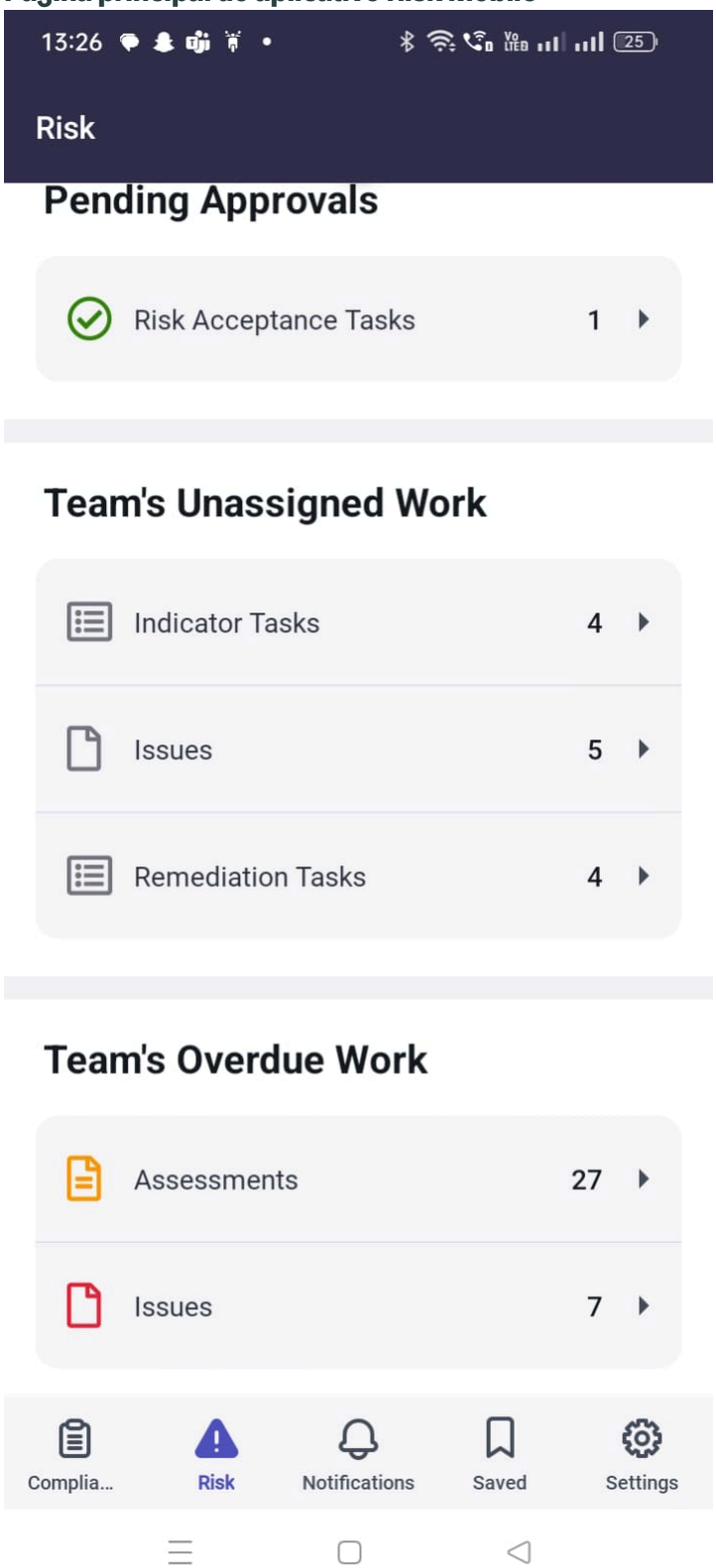
- Aprove ou rejeite tarefas pendentes atribuídas a você com o applet Tarefas de aceitação de risco.
- Atribua tarefas não atribuídas à sua equipe com os miniaplicativos Tarefas de indicador, Problemas e Tarefas de correção.
- Gerencie e reatribua as tarefas atrasadas da sua equipe com os miniaplicativos Avaliações e Problemas atrasados.

A figura a seguir ilustra como você faz login no seu ServiceNow AI Platform do seu dispositivo móvel e da tela principal que é exibida depois que você faz login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do aplicativo Risk Mobile



Para obter instruções passo a passo sobre como configurar seu ServiceNow AI Platform e instale o. Aplicação GRC Mobile, consulte Configurar check-list para Aplicação GRC Mobile. Para obter instruções sobre como fazer login, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.

Aplicações

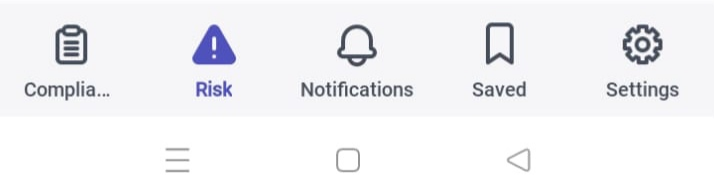
As aplicações são ServiceNow® componentes de software, como Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Gestão de auditorias que fornecem recursos e funcionalidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

específicos em seu ServiceNow AI Platform instância. Depois de instalar esses aplicativos principais e o aplicativo GRC Mobile em seu ServiceNow AI Platform esses aplicativos são exibidos como ícones na parte inferior do seu Android ou iOS dispositivo móvel depois de fazer login.

Ícones na parte inferior da tela do dispositivo



Pastas

Cada um ServiceNow® Mobile a aplicação contém pastas que separam os miniplets por categorias. Na imagem anterior, Aprovações pendentes, Trabalho não atribuído da equipe e Trabalho atrasado da equipe são as pastas do Aplicação Risk Mobile.

Applets

Miniaplicativos são as diferentes opções na aplicação. Na imagem anterior, os ícones nas seções Aprovações pendentes, Trabalho não atribuído da equipe e Trabalho atrasado da equipe são os applets disponíveis para Aplicação Risk Mobile.

Faça login no Aplicação GRC Mobile

Abra o. Aplicação GRC Mobile e adicione um ServiceNow AI Platform® instância com Gestão de riscos para o seu dispositivo móvel.

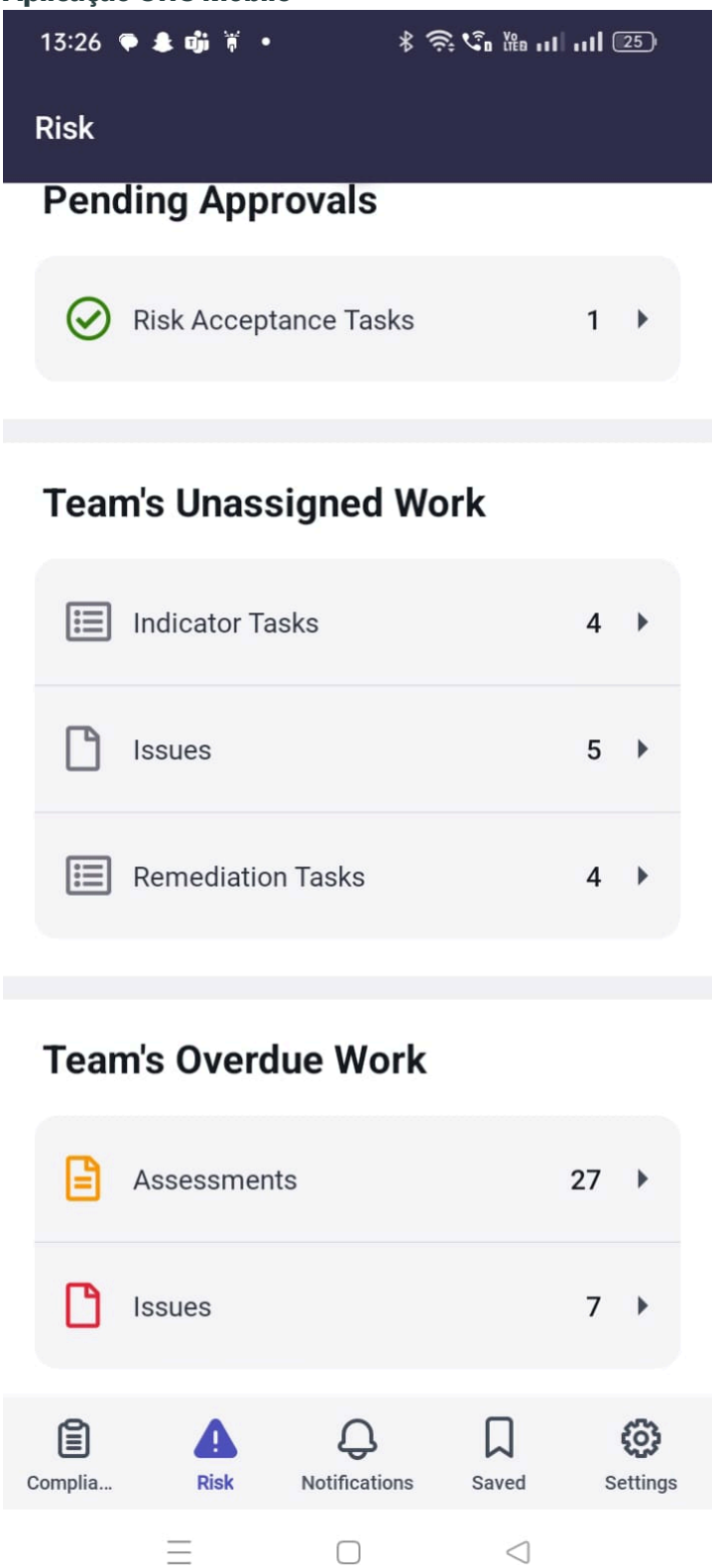
Antes de Iniciar

Verifique se você concluiu as etapas de configuração descritas em Configurar check-list para Aplicação GRC Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação GRC Mobile



Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5-7 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, toque em **Agente da ServiceNow** aplicação.

   Se você ainda não estiver conectado a um ServiceNow AI Platform, a tela Instâncias é exibida.

2. . ServiceNow AI Platform instância com Gestão de riscos a aplicação principal ainda não foi adicionada ao seu dispositivo móvel, siga estas etapas para adicioná-la.

   a. Na tela Instâncias exibida, toque no ícone de adição ( ).
   É exibida uma tela solicitando que você insira e salve um endereço de um ServiceNow AI Platform instância.

   b. Preencha os campos.

Campo	Descrição
Insira o endereço da instância ou leia um código QR.	Escolha um para continuar: ▪ . .service-now.com insira o nome do seu ServiceNow AI Platform instância, por exemplo, grcmobile . ▪ Insira um endereço neste campo. Este endereço é o URL do seu ServiceNow AI Platform instância que você deseja exibir em seu dispositivo móvel, por exemplo, https://grcprkny.service-now.com . ▪ Digitalize um código QR. Para obter mais informações sobre o aplicativo para celular, consulte Faça login em uma instância com um aplicativo para celular
(Opcional) Insira o apelido	Insira um apelido para esta instância. Se você tiver várias instâncias adicionadas ao dispositivo, os apelidos poderão ajudá-lo a localizar rapidamente um ServiceNow AI Platform instância.

   c. Toque em **Salvar e fazer login**.

3. Em ServiceNow Tela de login exibida, insira o Nome de usuário e a Senha do ServiceNow AI Platform instância que você deseja adicionar e tocar **Login** .
   A tela principal de risco é exibida. Você fez login com sucesso no Aplicação GRC Mobile.

4. Depois de fazer login, verifique se as notificações estão habilitadas no Aplicação GRC Mobile.

   a. Na tela principal na parte inferior, toque em **Mais** .

   b. Na tela Mais, toque em **Notificação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na tela Notificações, toque em **Habilitar notificações** se não estiver habilitado.
Notificações do ServiceNow AI Platform São exibidos na tela Notificações em Aplicação GRC Mobile.

5. Depois de fazer login em uma instância no seu dispositivo móvel, ele será o padrão ServiceNow AI Platform instância no dispositivo.
Se você quiser exibir outro ServiceNow AI Platform no dispositivo, você deve fazer logout da instância padrão. Para fazer logout:

a. Toque em **Mais** .
A tela Mais é exibida.

b. Toque em **Configurações** .

c. Na tela exibida, toque em **Logout** .
A tela Instâncias é exibida com qualquer ServiceNow AI Platform instâncias que você adicionou ao dispositivo móvel.

d. **Opcional:** Toque em outra instância para fazer login nela ou, como alternativa, siga as etapas anteriores para adicionar outra instância.

Trouble?

Se a tela Instâncias do Aplicação GRC Mobile não é exibido depois que você toca em **Agente da ServiceNow** em seu dispositivo, verifique se **Agente da ServiceNow** é permitido como um app confiável no seu dispositivo. Para permitir o acesso como um app confiável, navegue até as configurações ou a área de gestão geral de dispositivos em seu dispositivo móvel e toque na opção (**App de confiança** , etc.) para permitir o acesso.

Se uma mensagem de erro for exibida depois que você inserir suas credenciais na tela de login, verifique se o nome de usuário e a senha do ServiceNow AI Platform a instância está correta.

Se você tiver problemas para exibir a tela principal, verifique sua conexão de rede.

Se você não puder exibir a tela Instâncias depois de tocar em **Agente da ServiceNow** , tente desinstalá-lo do seu dispositivo. Verifique se você tem a versão mais atual do app da Apple iOS App Store ou Google Play Store e tente reinstalá-lo.

O que Fazer Depois

Selecione um dos tópicos a seguir para obter mais informações sobre cada applet.

Processar tarefas de aceitação de risco pendentes com Aplicação GRC Mobile

Processar solicitações de aprovação pendentes para Gestão de riscos tarefas de aceitação que são enviadas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprovar ou rejeitar uma solicitação pendente na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes de processar a solicitação. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

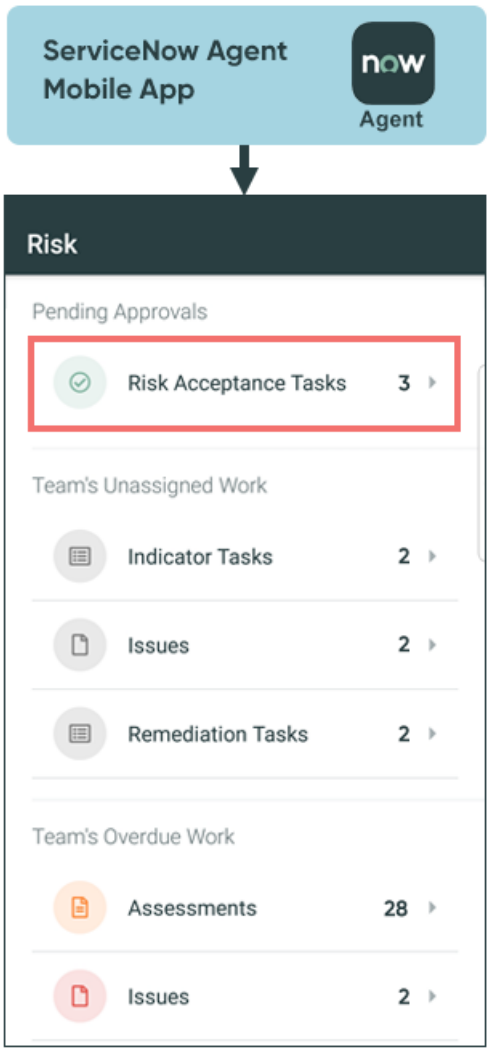
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de risco exibida, toque em **Tarefas de aceitação de risco** .

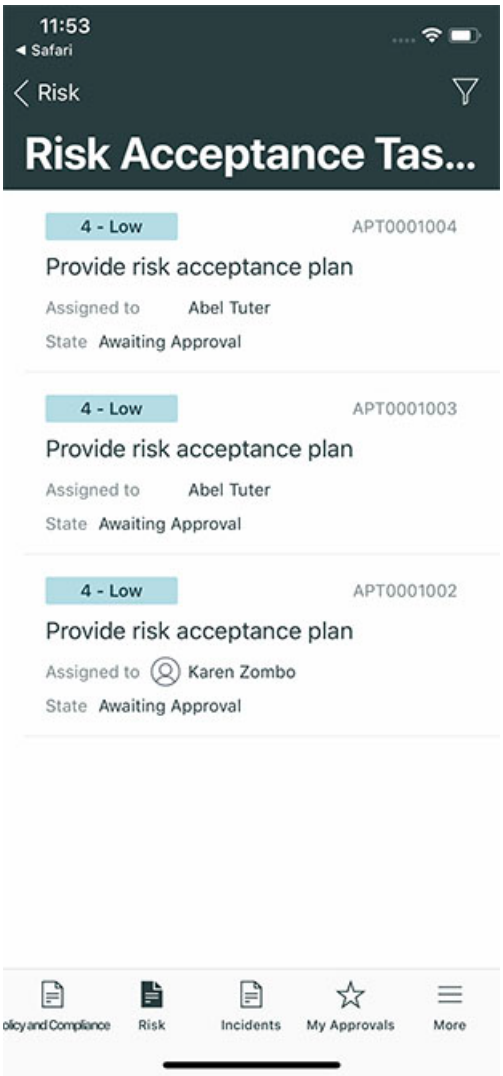
Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.



A tela Tarefas de aceitação de risco é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



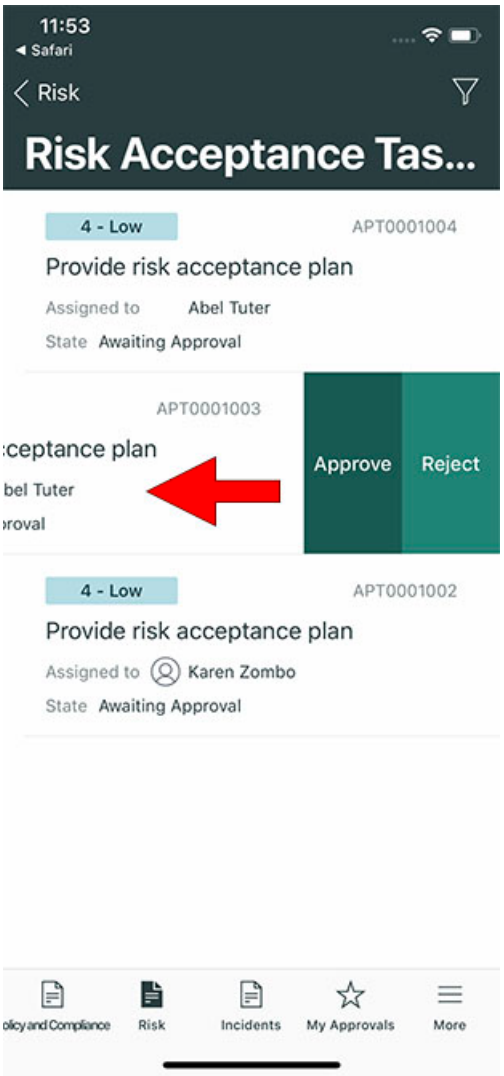
3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação diretamente da lista, com a tela Tarefas de aceitação de risco exibida, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No menu exibido, escolha um para continuar.

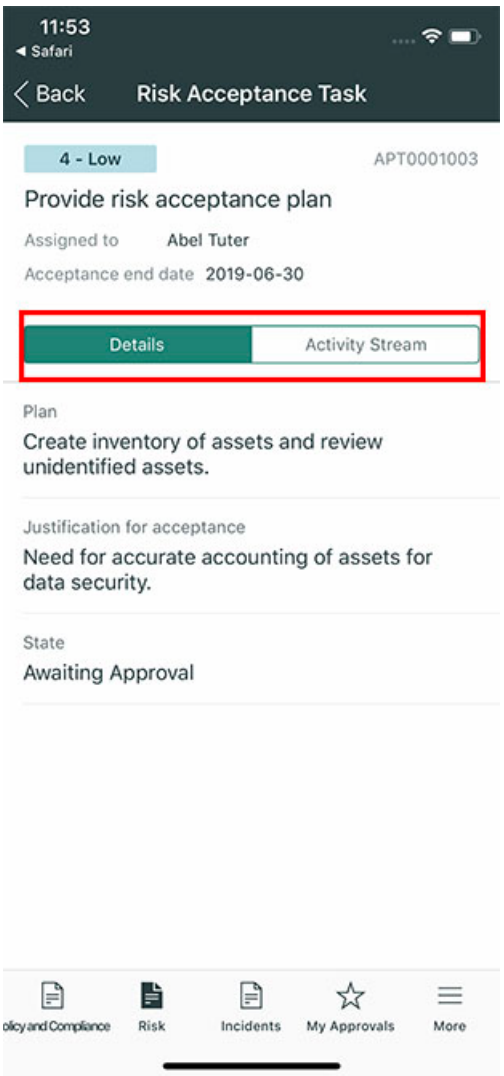
Opção	Descrição
Aprovar	No campo Comentários, insira comentários. Os comentários são opcionais para aprovações. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Rejeitar	No campo Comentários, insira comentários. Comentários são necessários para rejeições. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

6. Como alternativa, com a tela Tarefas de aceitação de risco exibida, siga estas etapas para exibir mais detalhes ou adicionar uma anotação de trabalho a um registro na lista.
7. Com a tela Tarefa de aceitação de risco exibida, toque no registro para abri-lo.
8. Para exibir mais detalhes, no registro exibido, toque em **Aprovação para** Para exibir a Tarefa de Aceitação de Risco.
9. Toque no registro de tarefa exibido para abri-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No registro exibido, escolha um da tabela a seguir para continuar.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, para aprovar ou rejeitar a solicitação, no canto superior esquerdo da tela, toque no ícone de seta para trás  Duas vezes para navegar de volta para o registro Tarefa de aceitação de risco. Com a tela Tarefa de aceitação de risco exibida, toque no ícone de menu () para aprovar ou rejeitar a solicitação. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, siga estas etapas. **a.** Exiba as anotações de trabalho e os comentários adicionais. Para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo, toque no ícone de adição ().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	b. Navegue de volta para o registro Tarefa de Aceitação de Risco conforme descrito na opção anterior e toque no ícone de menu ( ) para aprovar ou rejeitar a solicitação.
Toque em um ícone de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Risco para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Mais** seguido por **Configurações** . Toque em **Logout** para fazer logout da instância atual.

Atribuir Gestão de riscos tarefas de indicador com Aplicação GRC Mobile

Atribua tarefas de indicador não atribuídas a um membro do seu grupo de atribuição. Uma tarefa de indicador está relacionada a um registro de risco atribuído ao seu grupo de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua uma Tarefa de Indicador na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro ou adicione uma anotação de trabalho antes da atribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

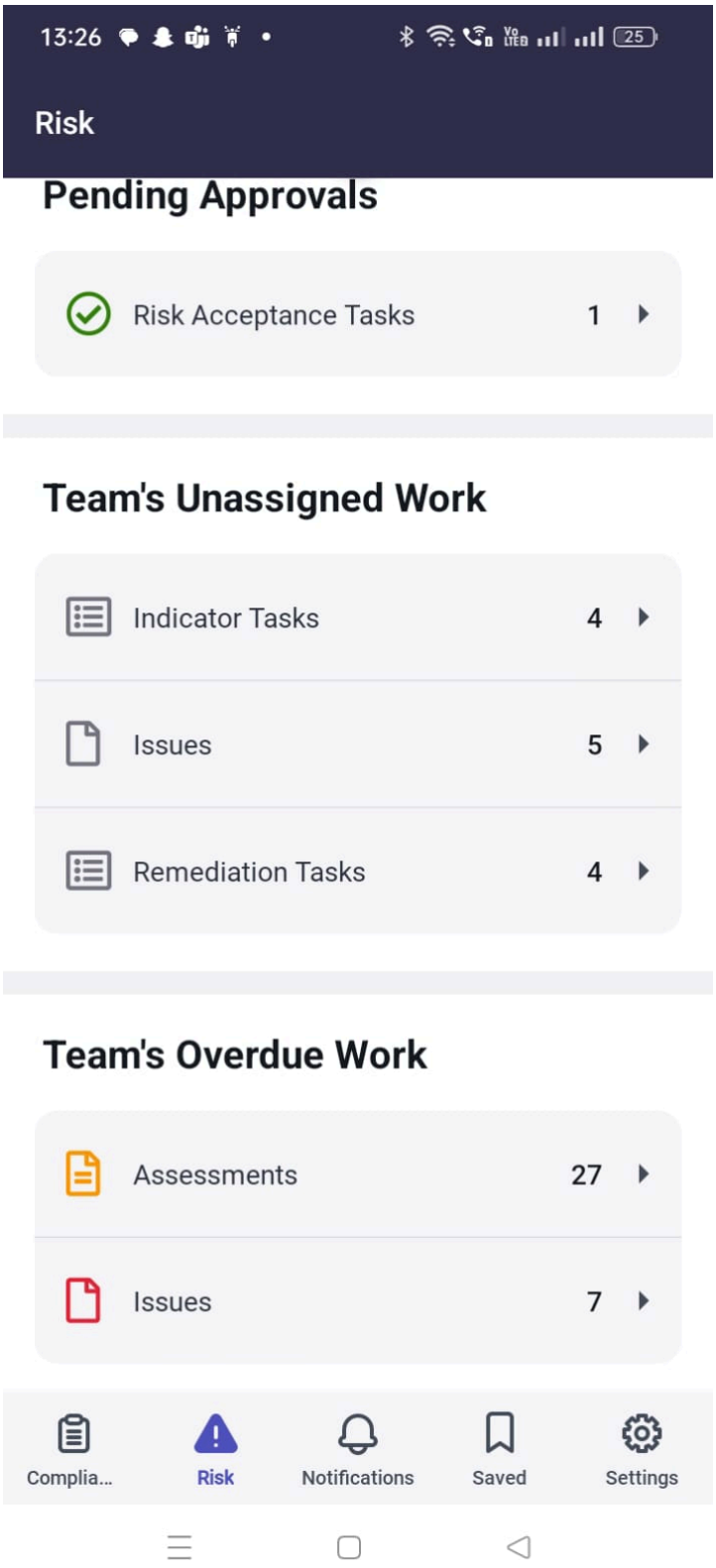
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de risco exibida, em Trabalho não atribuído da equipe toque em **Tarefas de indicador** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

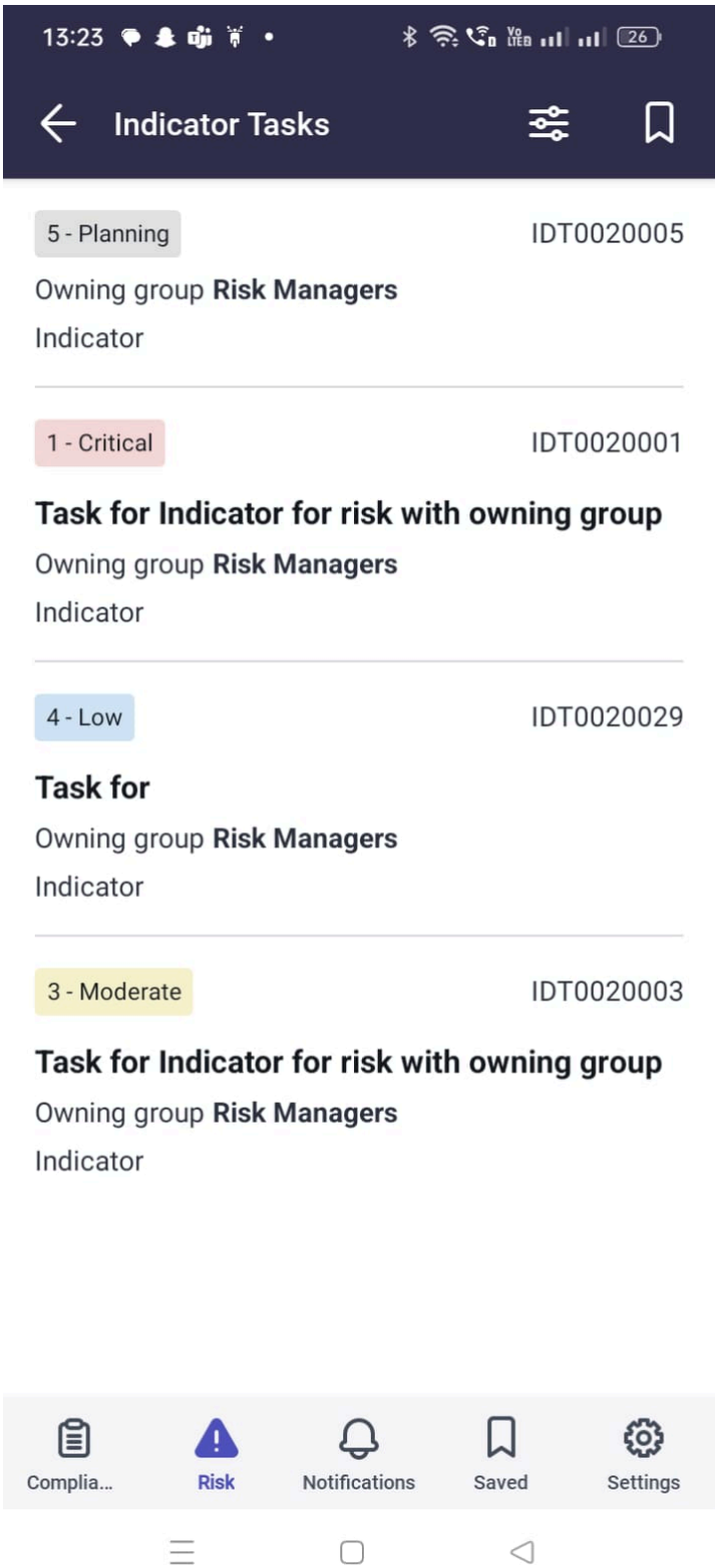
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas de indicador é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



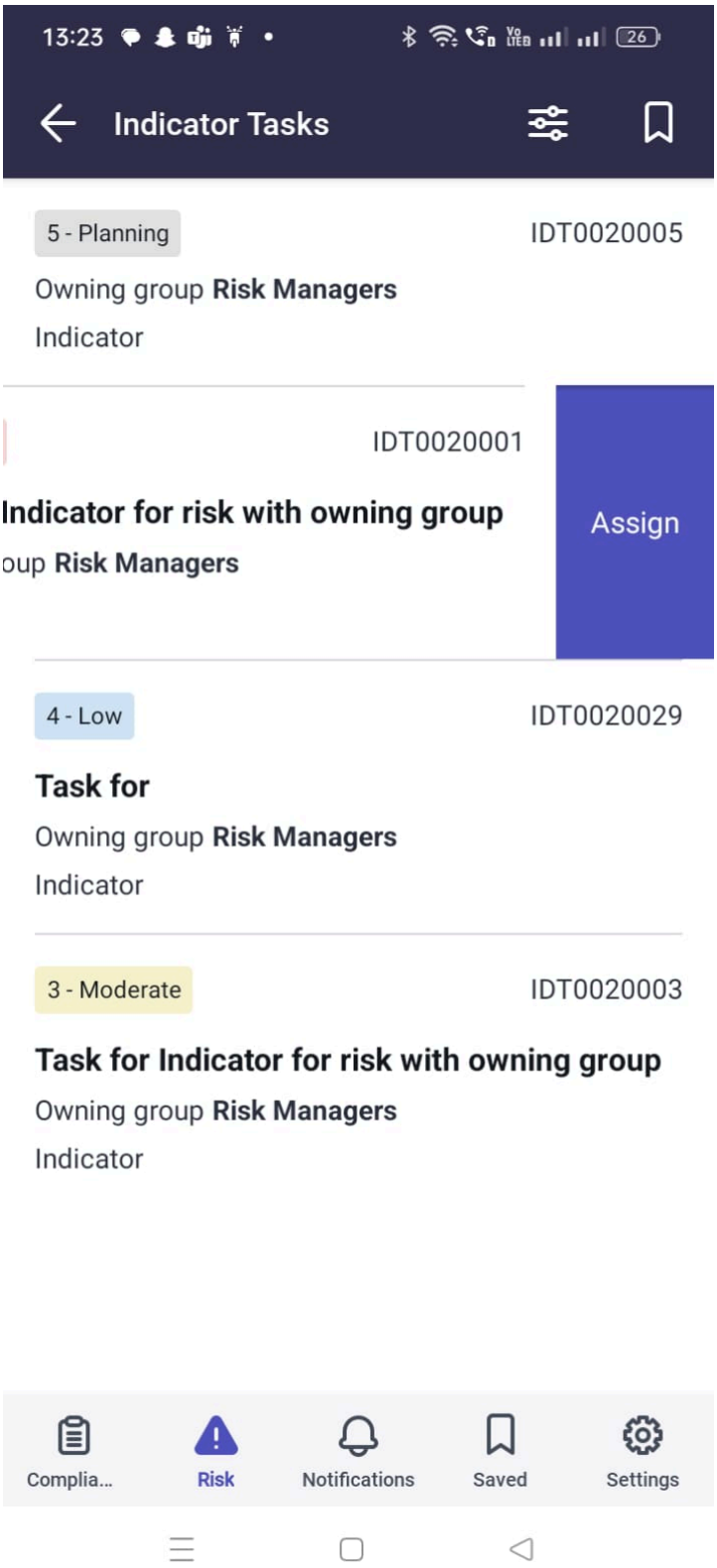
Tradução automática

3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibida na tela Tarefas de indicador, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. Toque em **Atribuir** .

6. Toque em **Atribuído a.** e, na tela exibida, toque em um usuário.
Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar.

Tradução automática

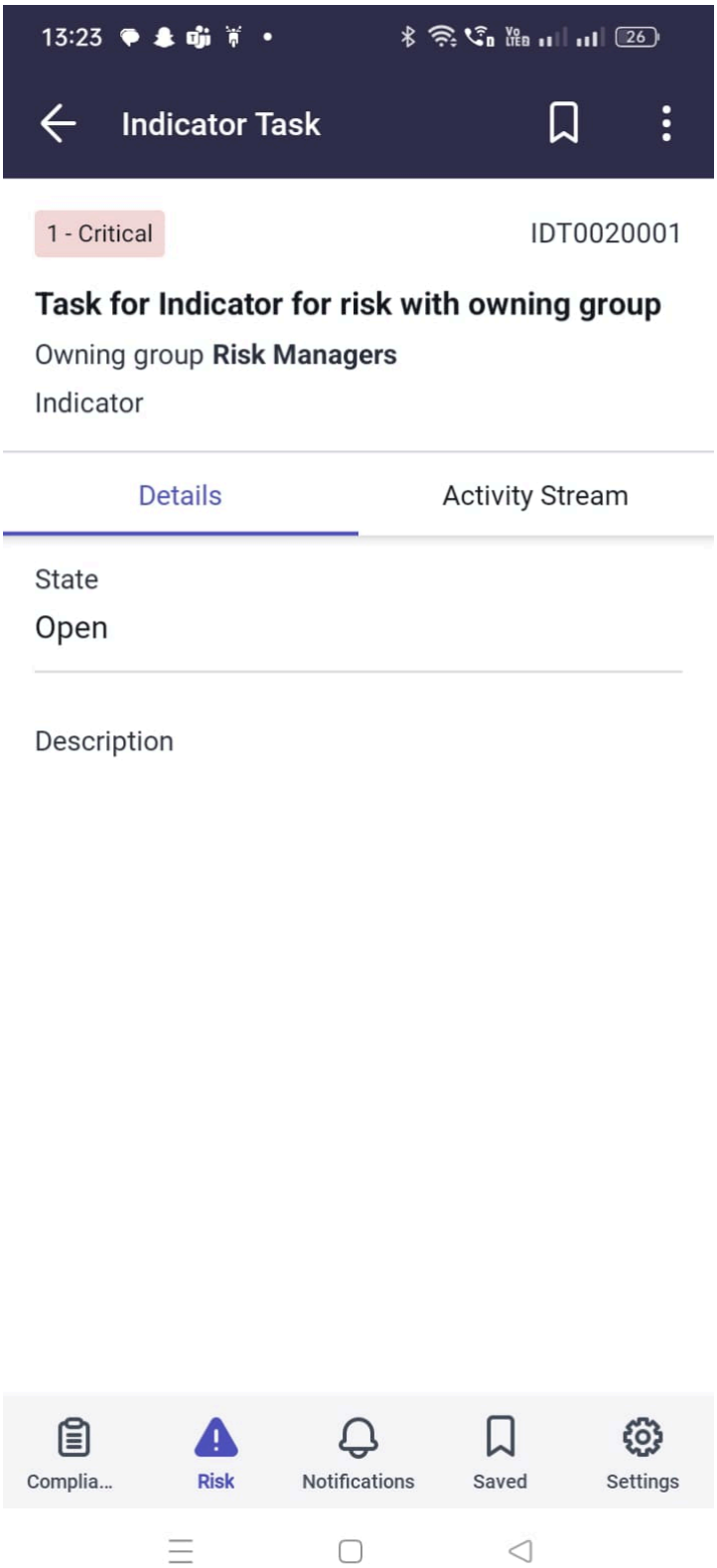
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome do usuário é exibido na tela Atribuir tarefa de indicador. Você pode atribuir tarefas de indicador a qualquer usuário.

7. Toque no ícone Enviar ( ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
   Depois de atribuir a tarefa a um usuário, o registro não será mais exibido na lista Tarefas de indicador.
8. Como alternativa, para revisar mais detalhes ou adicionar anotações de trabalho, com a tela Atribuir tarefa de indicador exibida, toque em um registro na lista para abri-lo.
9. Com os campos no registro exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, para atribuir o registro, no canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ). Siga as etapas descritas na tabela anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição ( ) para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ). Toque em Atribuir. Na tela exibida, toque em um usuário. Como alternativa, insira o texto no campo Pesquisar. Toque no ícone de envio ( ) ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Toque em um ícone de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Risco para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Mais** seguido por **Configurações** . Toque em **Logout** para fazer logout da instância atual.

Tradução automática

Atribuir Gestão de riscos problemas com Aplicação GRC Mobile

Atribua problemas não atribuídos a um membro do seu grupo de atribuição. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco, o registro de risco e as tarefas de correção associadas a um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

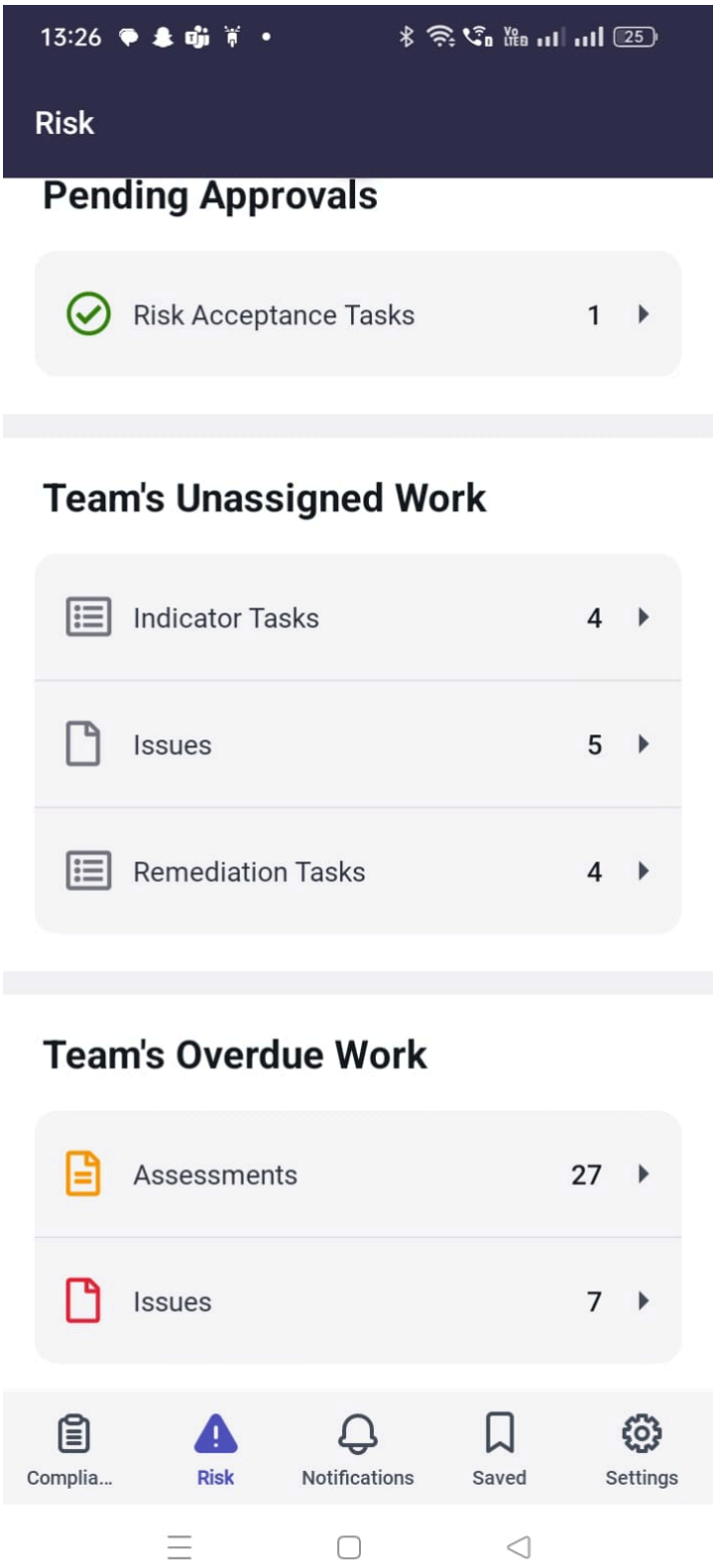
Edite ou atribua um problema na lista de registros. Ou adicione uma anotação de trabalho ou exiba os detalhes e as listas relacionadas do registro antes da atribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de risco exibida, em Trabalho não atribuído da equipe toque em **Problemas** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

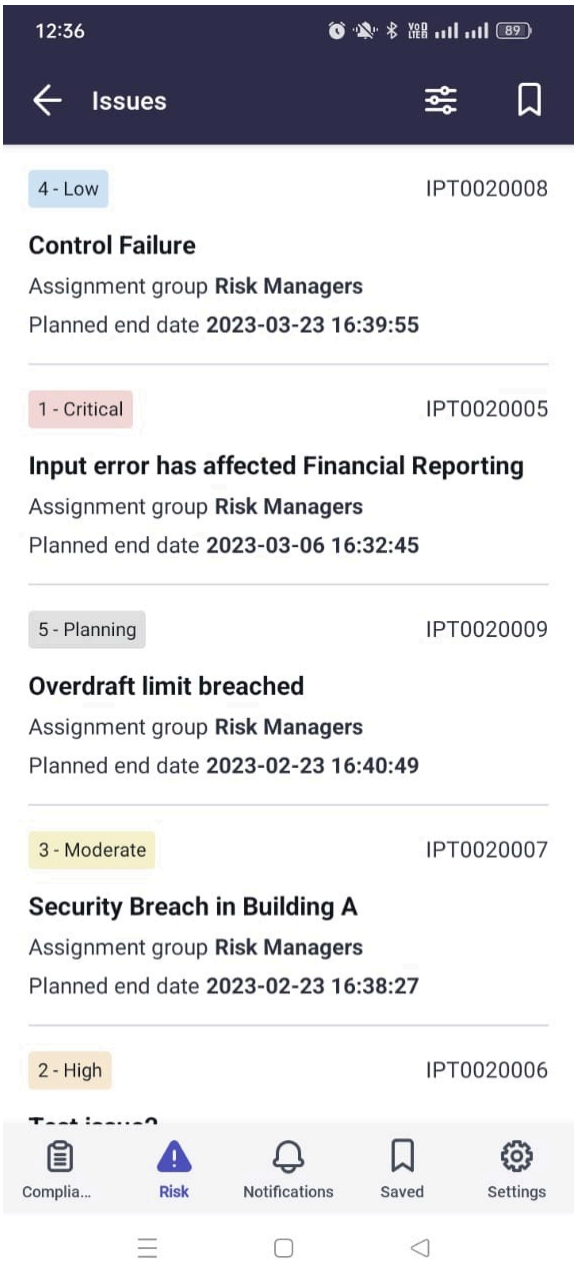
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



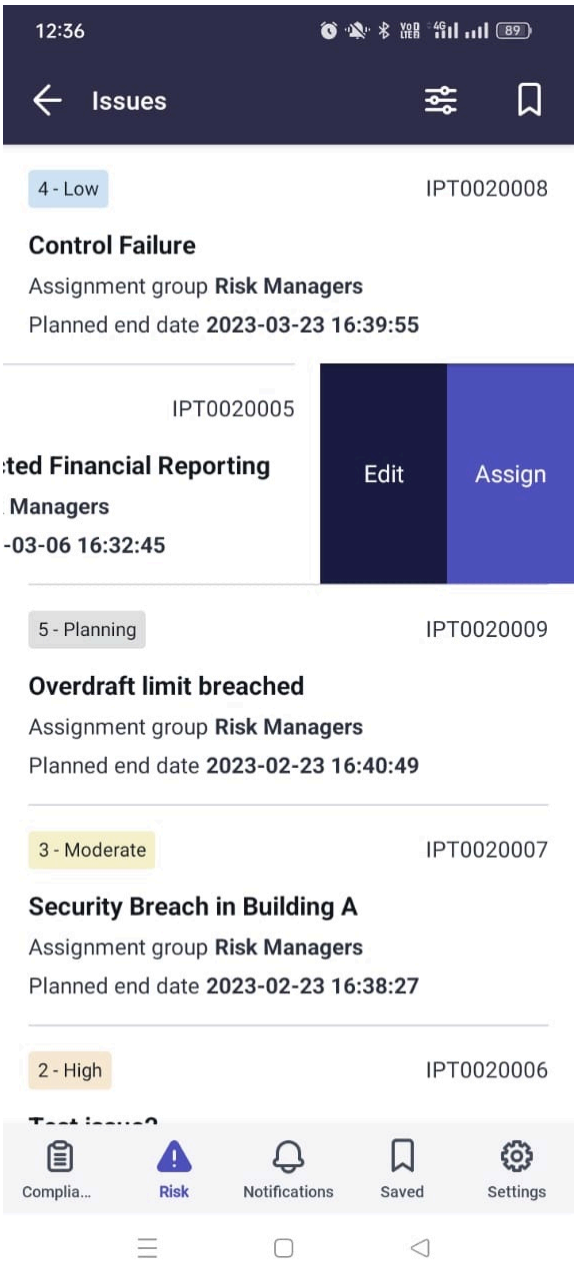
Tradução automática

3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

4. Para editar ou atribuir um problema diretamente na lista de registros exibidos na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

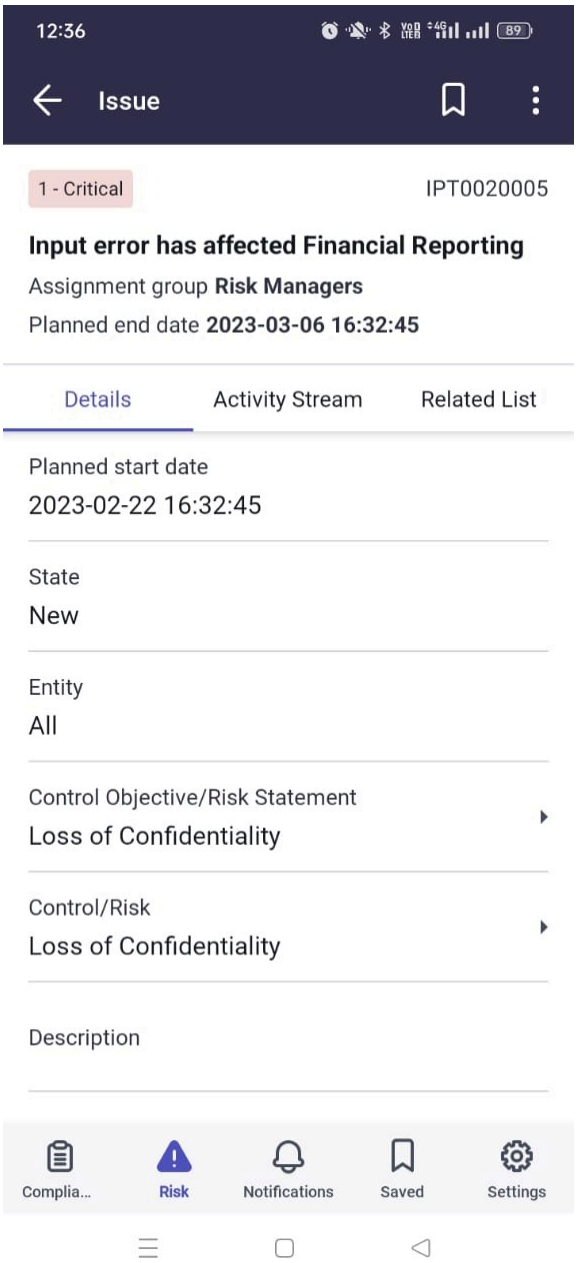
5. No menu exibido, escolha um da tabela a seguir para continuar.

Opção	Descrição
Editar	No campo Estender por dias na tela Editar problema exibida, insira um valor. Este valor é adicionado ao campo Duração em seu ServiceNow AI Platform instância. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Atribuir	Na tela Atribuição de problemas exibida, toque em **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos para atribuir o problema.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Com os campos no registro de problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exiba os campos para obter detalhes so–bre o problema, especialmente as datas de início e término planejadas. Toque em **Objetivo de controle/Declara ção de risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros de Declaração de risco é exibida. Toque em um item para exibir o registro de Declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Toque em **Controle/Risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros de risco é exibida. Toque em um item na lista para abrir o registro. Com o registro exibido, selecione **Detalhes** ou **Fluxo de atividades** para obter mais informações. ○ No canto superior direito da tela com a tela Problema exibida, toque no ícone de menu ( ) para editar e atribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição (para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para atribuir ou editar o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Lista relacionada	Com a guia Lista relacionada selecionada, siga estas etapas. **a.** Toque em **Tarefas de correção** para expandir o campo. Na tela Tarefa de correção, exiba os itens na lista relacionada associados ao registro do problema. **b.** Na lista exibida, toque em um item para abrir o registro e exibir mais detalhes sobre a tarefa. **c.** Após sua revisão, com navegue de volta para o registro do problema e toque no menu ( ) para atribuir ou editar o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Toque em um ícone de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Risco para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Mais** seguido por **Configurações** . Toque em **Logout** para fazer logout da instância atual.

Atribuir Gestão de riscos tarefas de correção com Aplicação GRC Mobile

Atribua uma tarefa de correção não atribuída a um usuário do seu grupo. Edite os campos, incluindo **Estender por dias** campo. Navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco, o registro de risco e os problemas associados a uma tarefa de correção.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou atribua uma tarefa de correção não atribuída diretamente na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da atribuição ou adicione uma anotação de trabalho. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

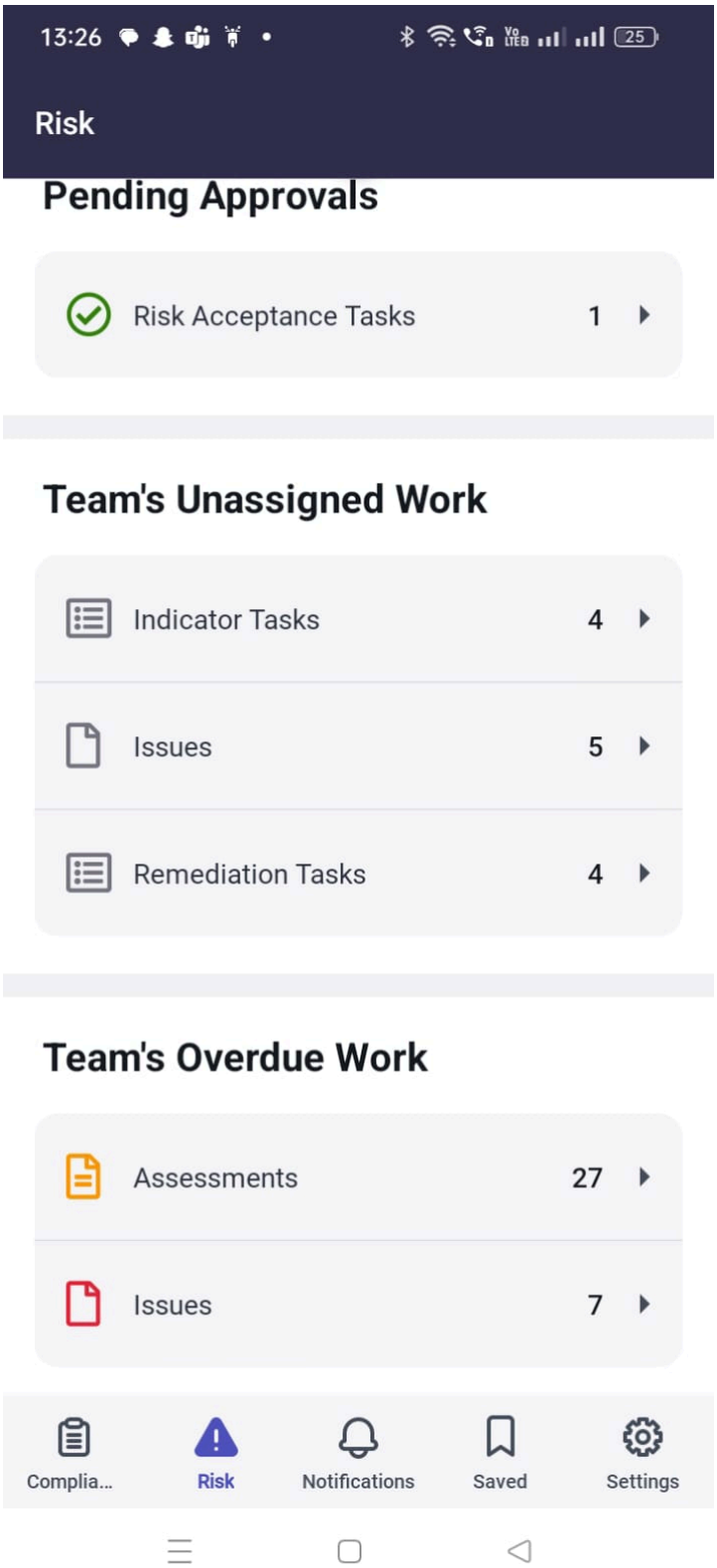
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de risco exibida, em Trabalho não atribuído da equipe toque em **Tarefas de correção** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

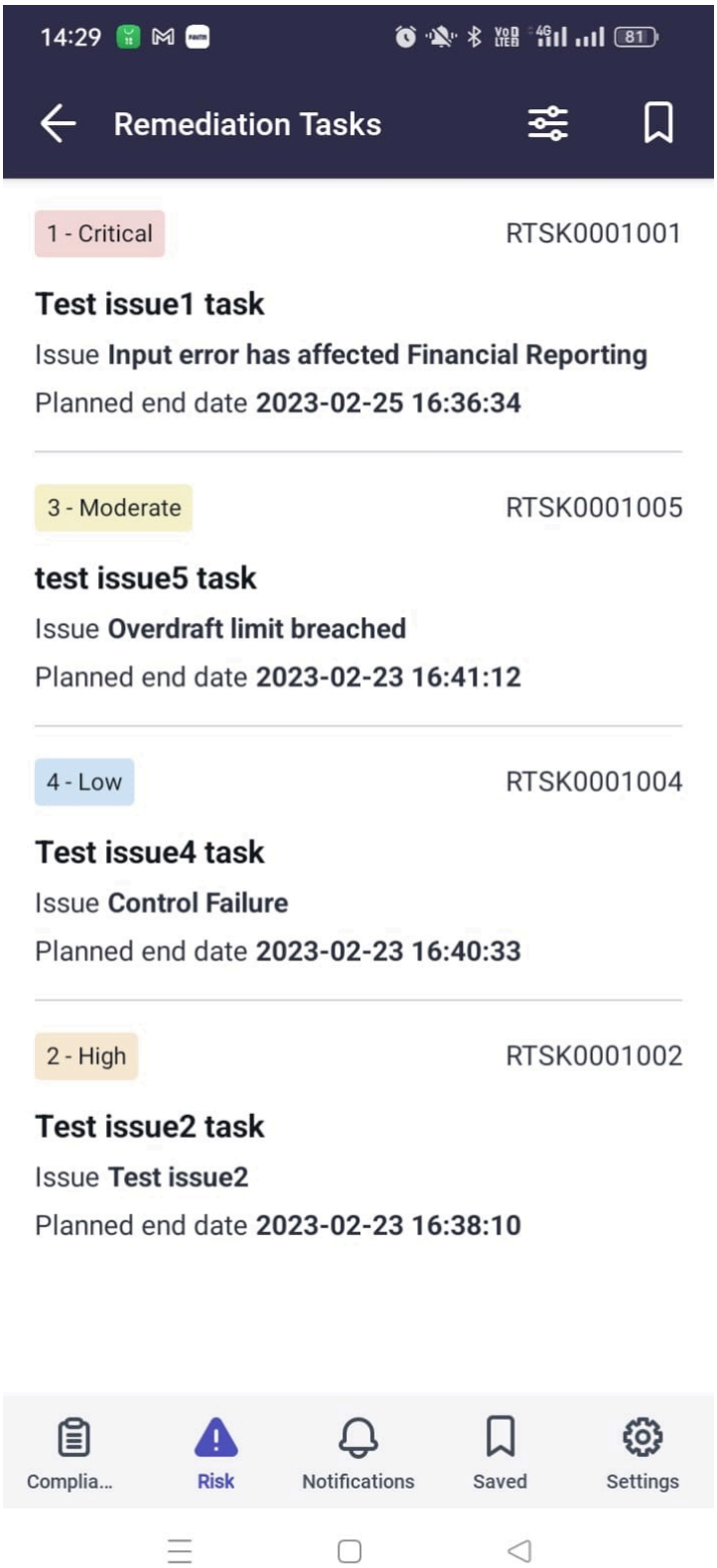
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Tarefas de correção é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



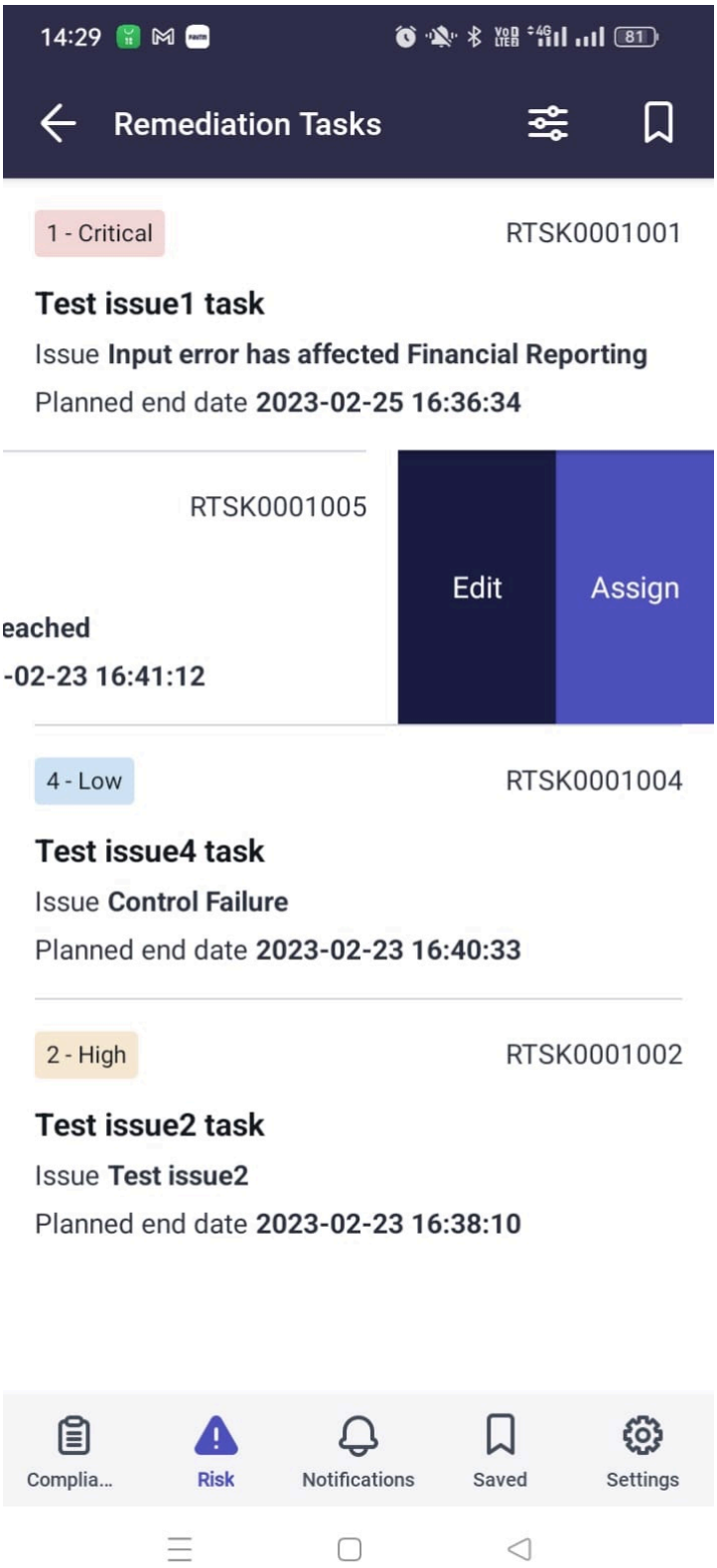
Tradução automática

3. **Opcional:** Se você quiser reduzir o número de registros exibidos na tela, consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou atribuir uma tarefa diretamente na lista de registros exibida na tela Tarefas de correção, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. No menu exibido, escolha um para continuar.

Tradução automática

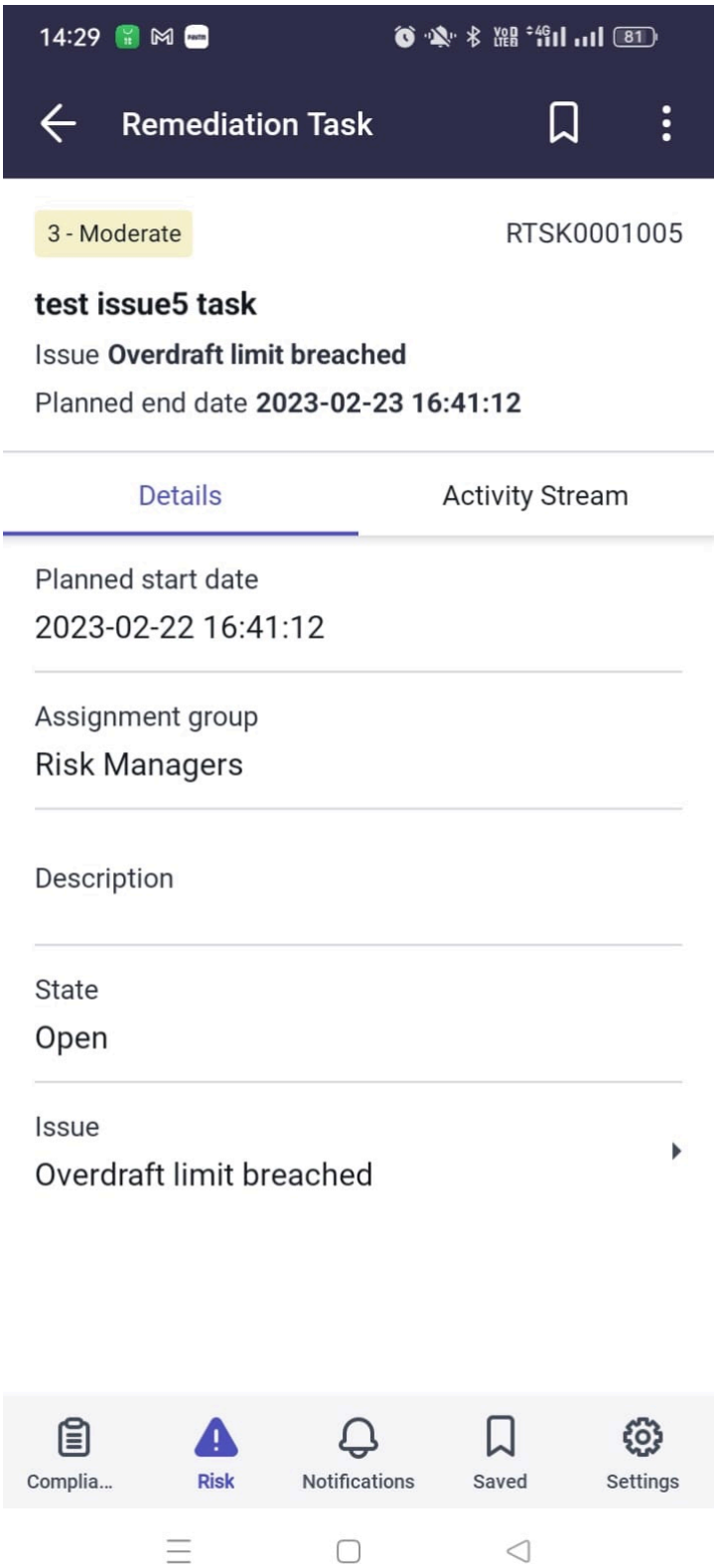
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Editar	No campo Estender por dias na tela Editar tarefa de correção exibida, insira um valor. Este valor é adicionado ao campo Duração em seu ServiceNow AI Platform instância. Para atribuir a tarefa de correção, toque no campo Atribuído a e toque em um nome. Como alternativa, insira um nome de usuário no campo de pesquisa. Toque no ícone Enviar ( ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Atribuir	Na tela Atribuição de problemas exibida, toque em **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos para atribuir o problema.

6. Como alternativa, com a tela Tarefas de correção exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e revisar mais detalhes.
7. Com os campos no registro de problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, escolha uma para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o problema, especialmente as datas de início e término planejadas. Toque em **Problema** campo para expandi-lo. Na tela Problema, uma lista de registros é exibida. Toque em um item para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco e o registro de risco. ○ Navegue de volta para o registro da Tarefa de correção e toque no ícone de menu ( ) para atribuir ou editar a tarefa de correção. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição ( ) para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para editar e atribuir a tarefa de correção. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Toque em um ícone de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Risco para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Mais** seguido por **Configurações** . Toque em **Logout** para fazer logout da instância atual.

Tradução automática

Reatribuir atrasado Gestão de riscos avaliações com Aplicação GRC Mobile

Reatribua avaliações de risco atrasadas a outro membro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reatribua uma avaliação de risco que tenha expirado a data de vencimento diretamente na lista de registros. Como alternativa, exiba os detalhes do registro antes da reatribuição. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

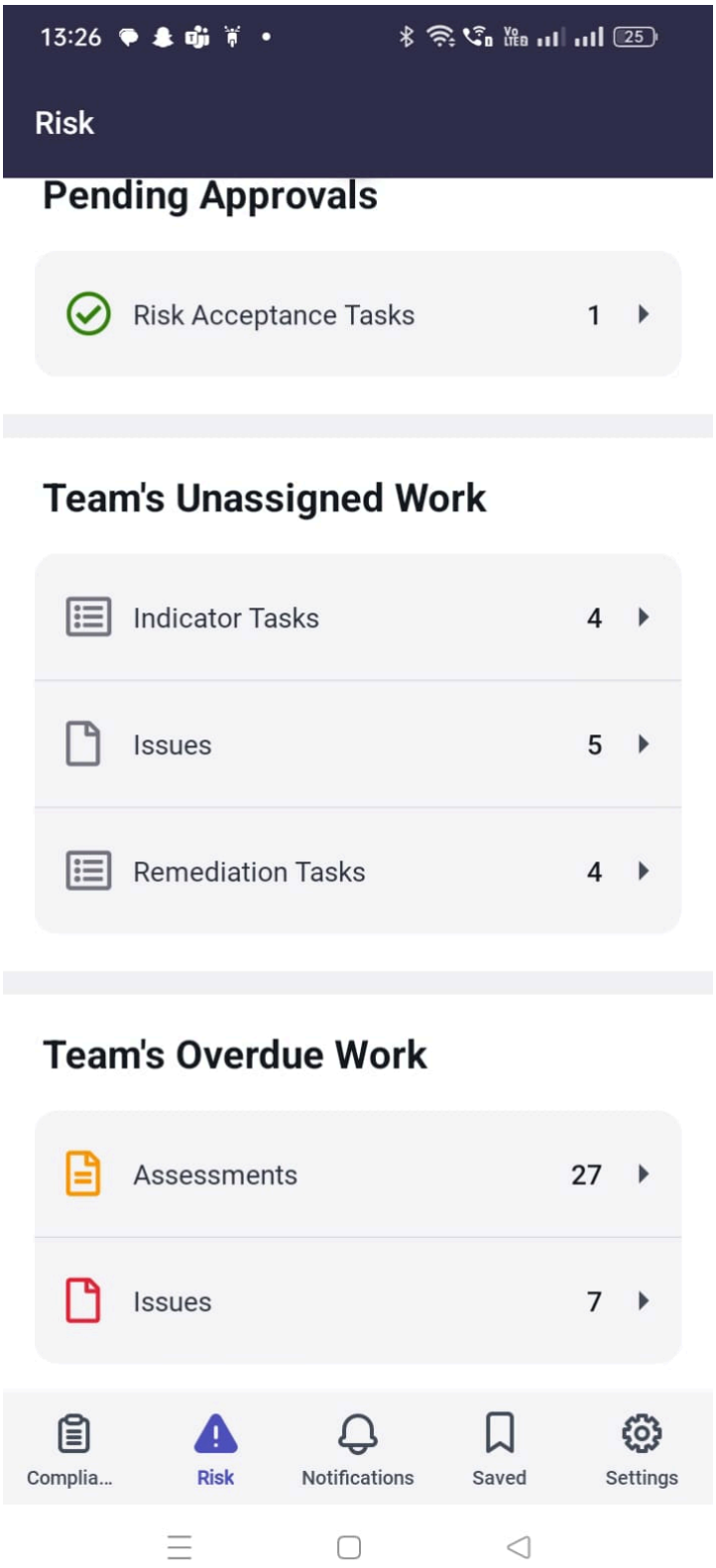
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de risco exibida, em Trabalho atrasado da equipe toque em **Avaliações** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

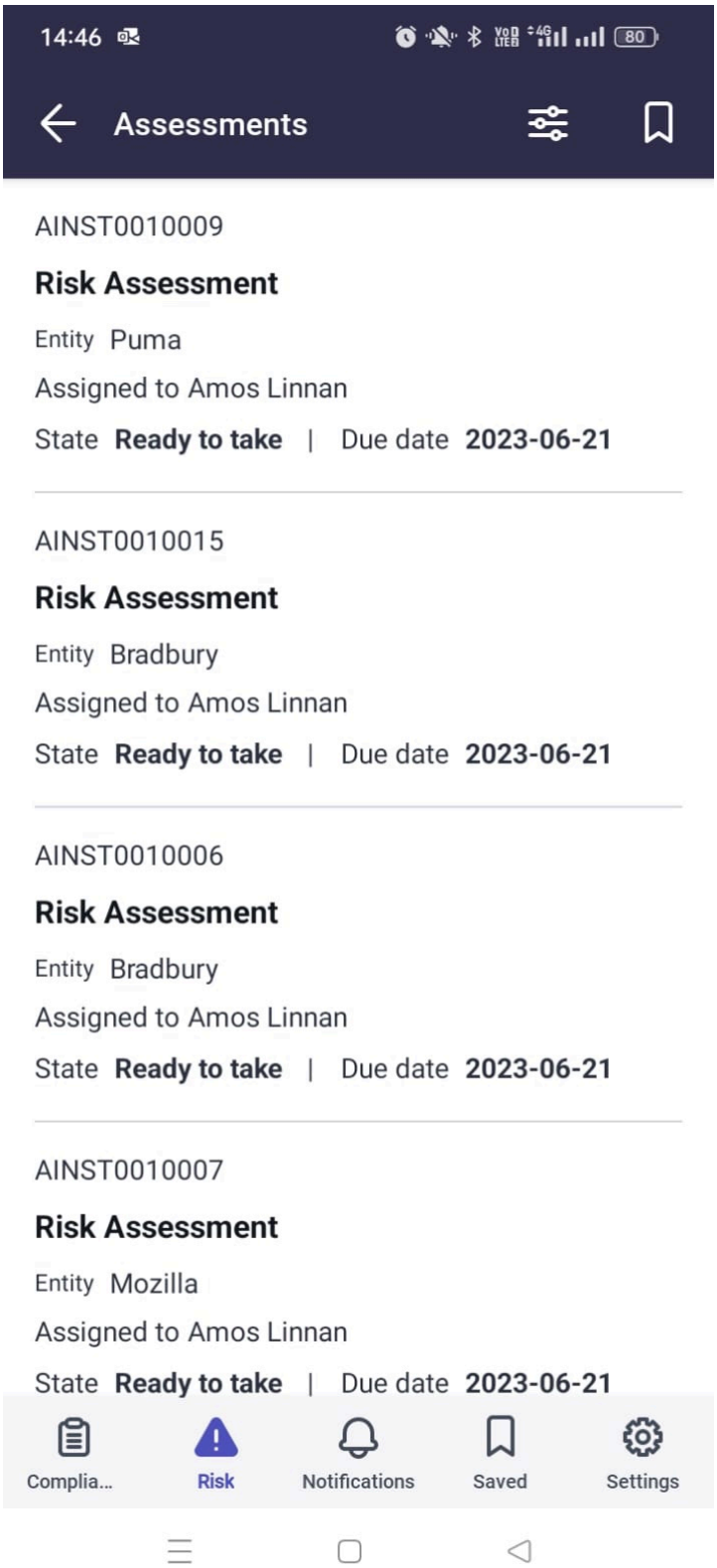
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Avaliações é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



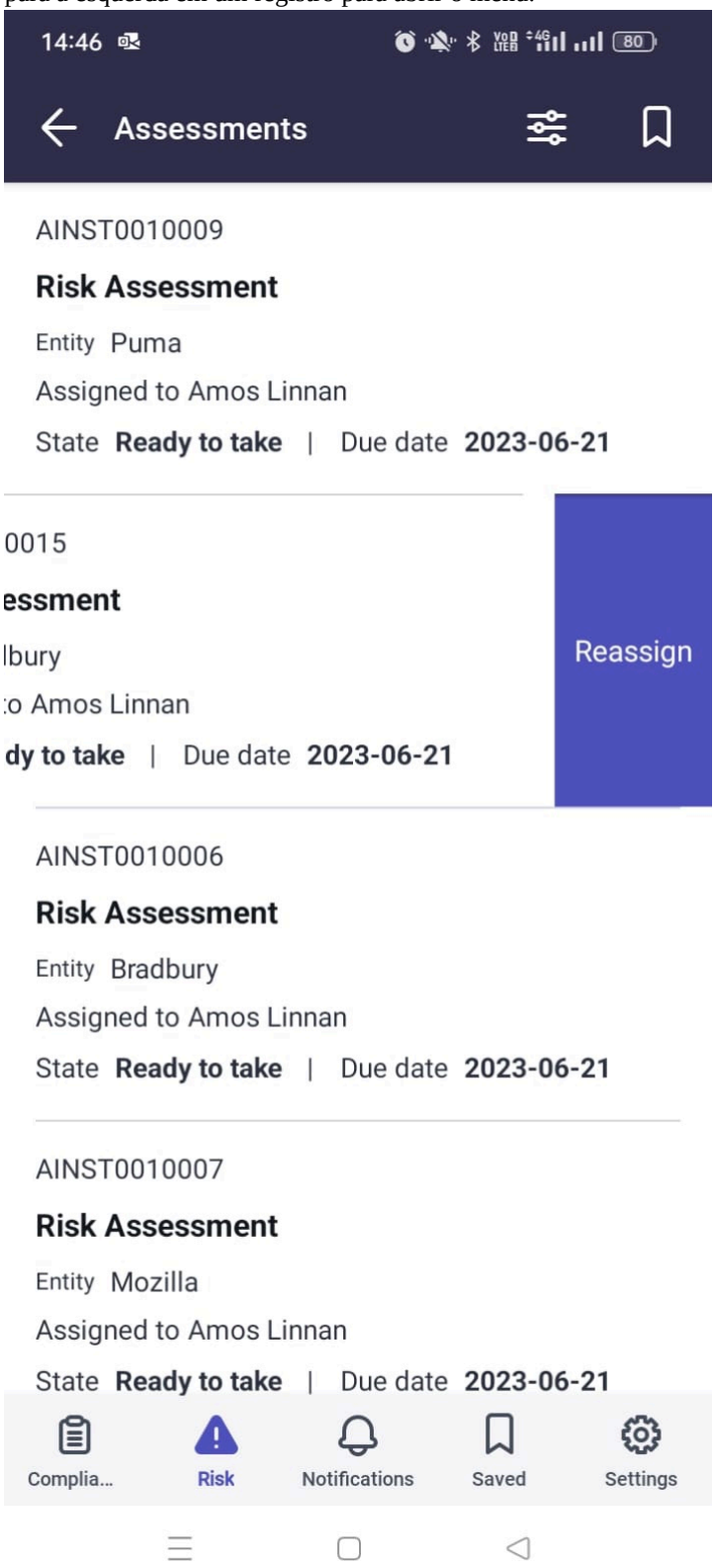
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para reatribuir uma avaliação de risco diretamente da lista de registros, com a tela Avaliações exibida, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.

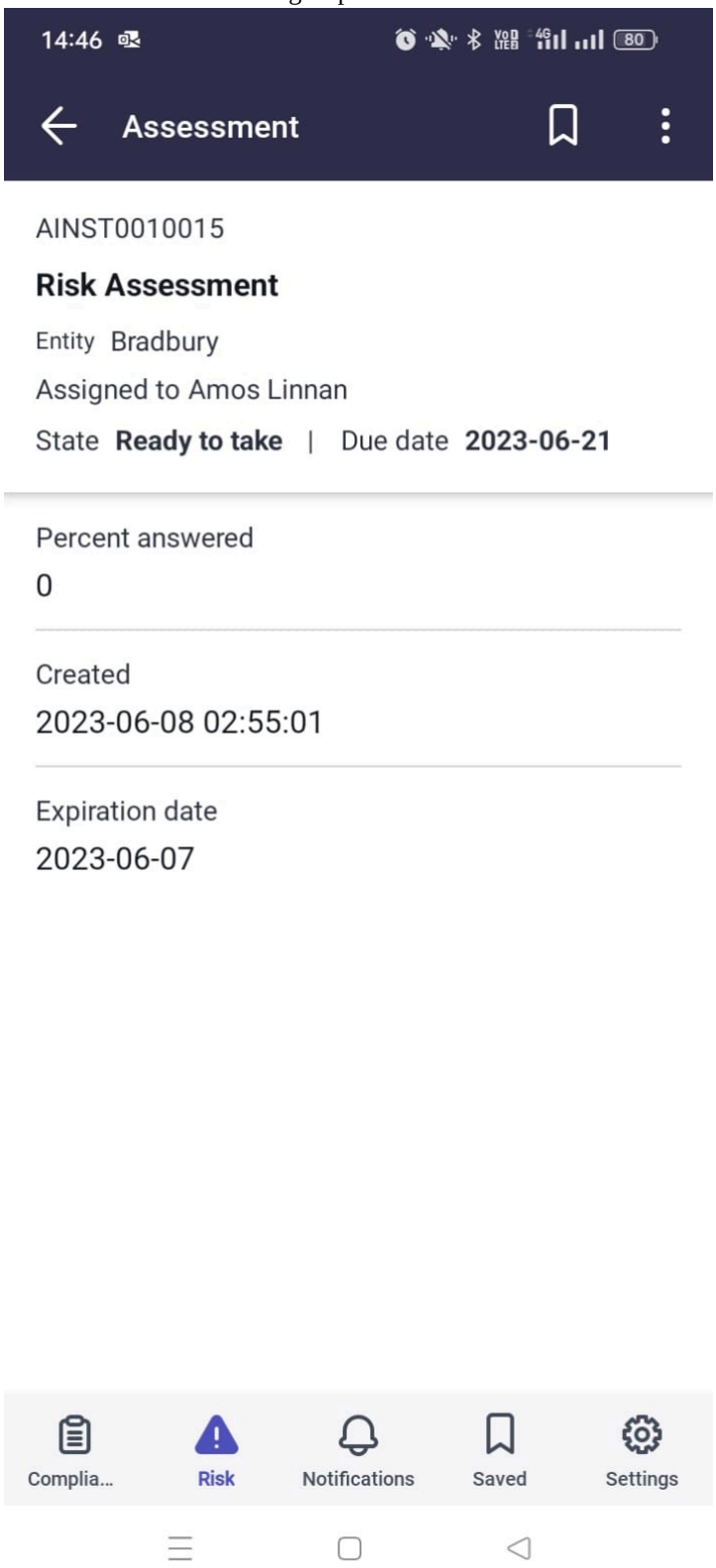


5. Toque em **Reatribuir** e, toque em **Atribuído a.** campo.
6. Toque em um nome de usuário ou, como alternativa, insira um nome no campo de pesquisa.
7. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Como alternativa, com a tela Avaliações exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
9. Escolha uma da tabela a seguir para continuar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Reatribuir	Com o registro exibido, revise os detalhes e toque no ícone de menu () para reatribuir a avaliação.
Toque em um ícone de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar. ○ Toque no ícone Risco para retornar à tela principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir notificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Mais** seguido por **Configurações** . Toque em **Logout** para fazer logout da instância atual.

Reatribuir atrasado Gestão de riscos problemas com Aplicação GRC Mobile

Reatribuir atrasado Gestão de riscos problemas atribuídos ao seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de GRC (sn_risk.manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite ou reatribua uma tarefa diretamente da lista de registros. Como alternativa, adicione uma anotação de trabalho ou navegue pelo registro para exibir mais detalhes sobre a Declaração de risco, o registro de risco e as tarefas de correção associadas antes da reatribuição. Se um problema não for atribuído ao seu grupo de atribuição, ele não será exibido nesta lista. Tempo para concluir esta tarefa: 5-10 minutos.

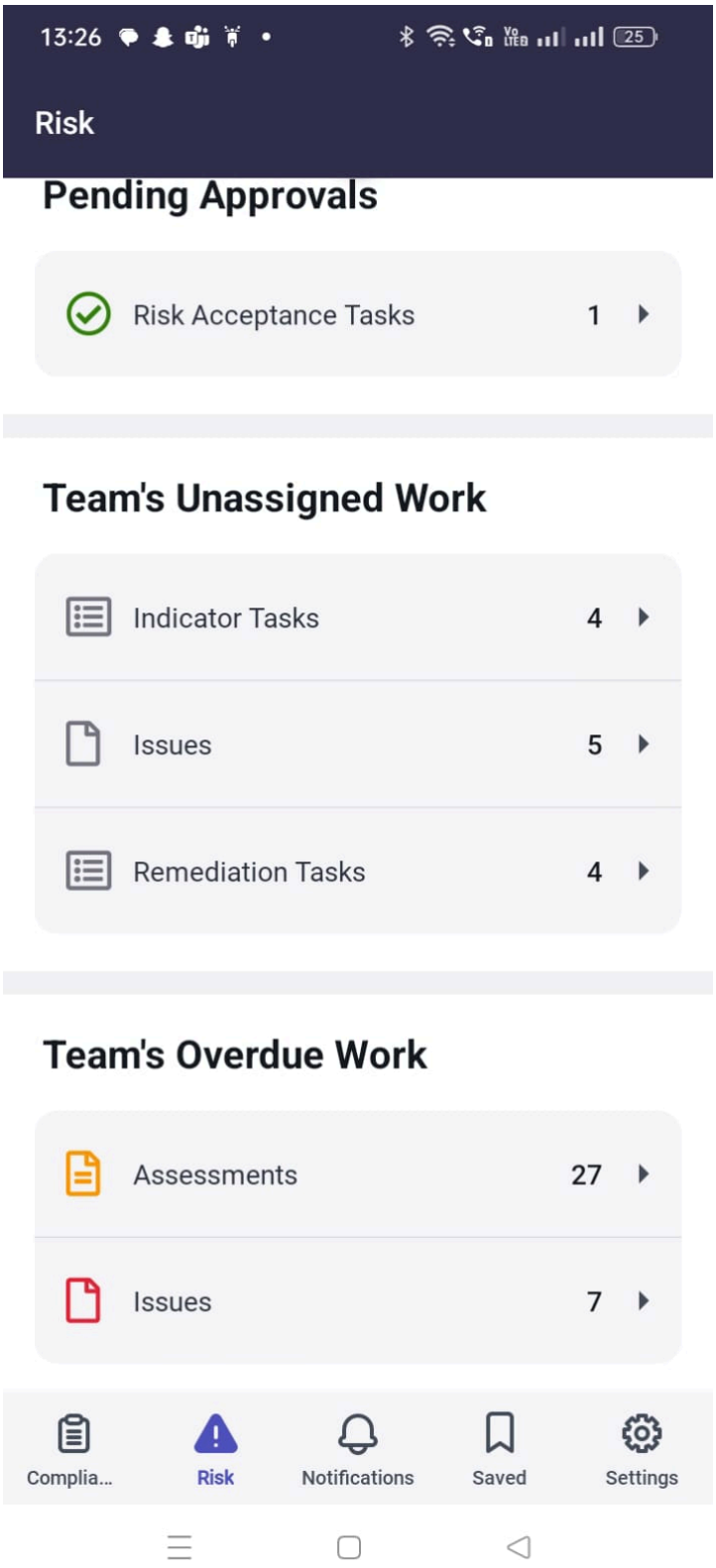
Procedimento

1. Se você não estiver conectado ao seu ServiceNow AI Platform em seu dispositivo móvel. para obter mais informações, consulte Faça login no Aplicação GRC Mobile.
2. Com a tela principal de risco exibida, em Trabalho atrasado da equipe toque em **Problemas** .

   Se você sair do Aplicação GRC Mobile Depois de fazer login, toque no aplicativo Now Agent a qualquer momento para retornar à última tela exibida.

Tradução automática

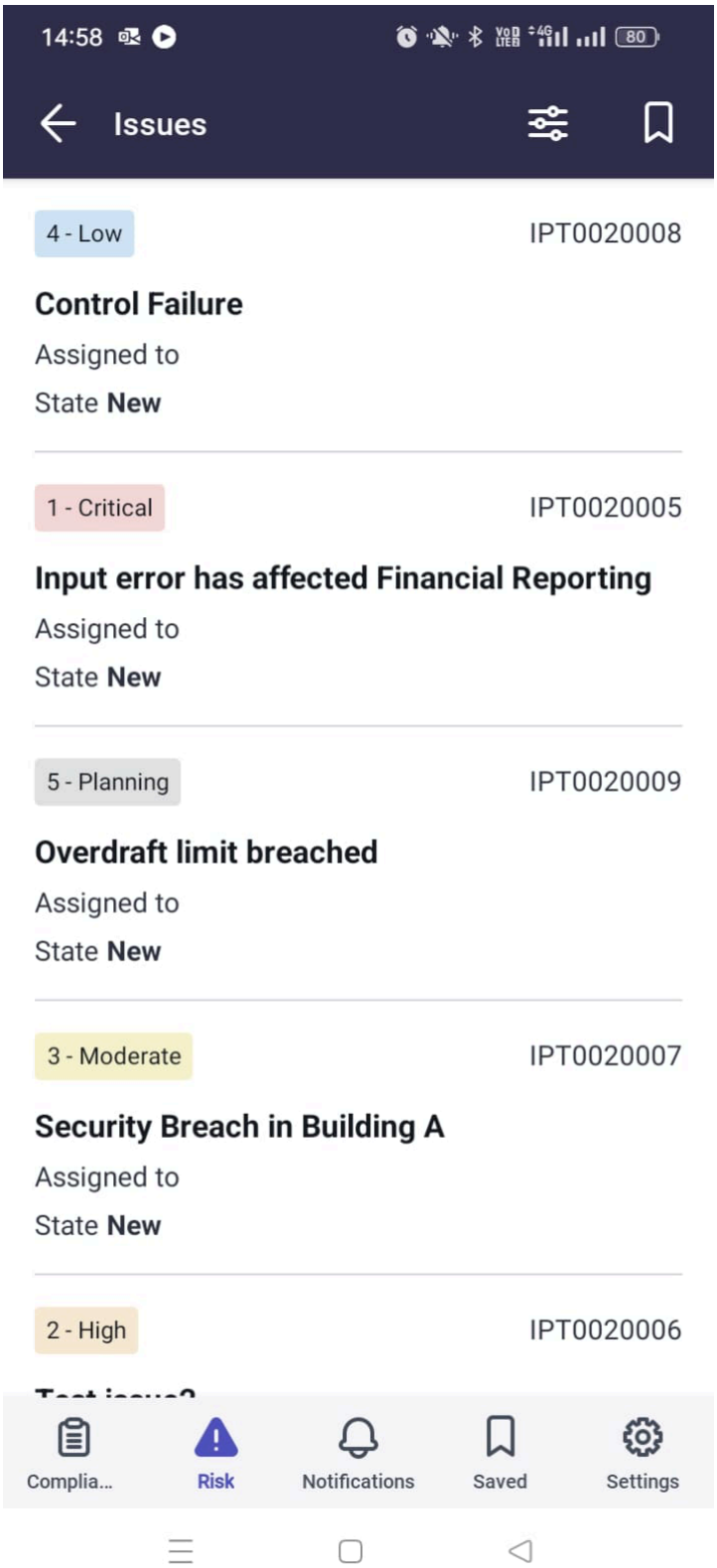
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Problemas é exibida com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



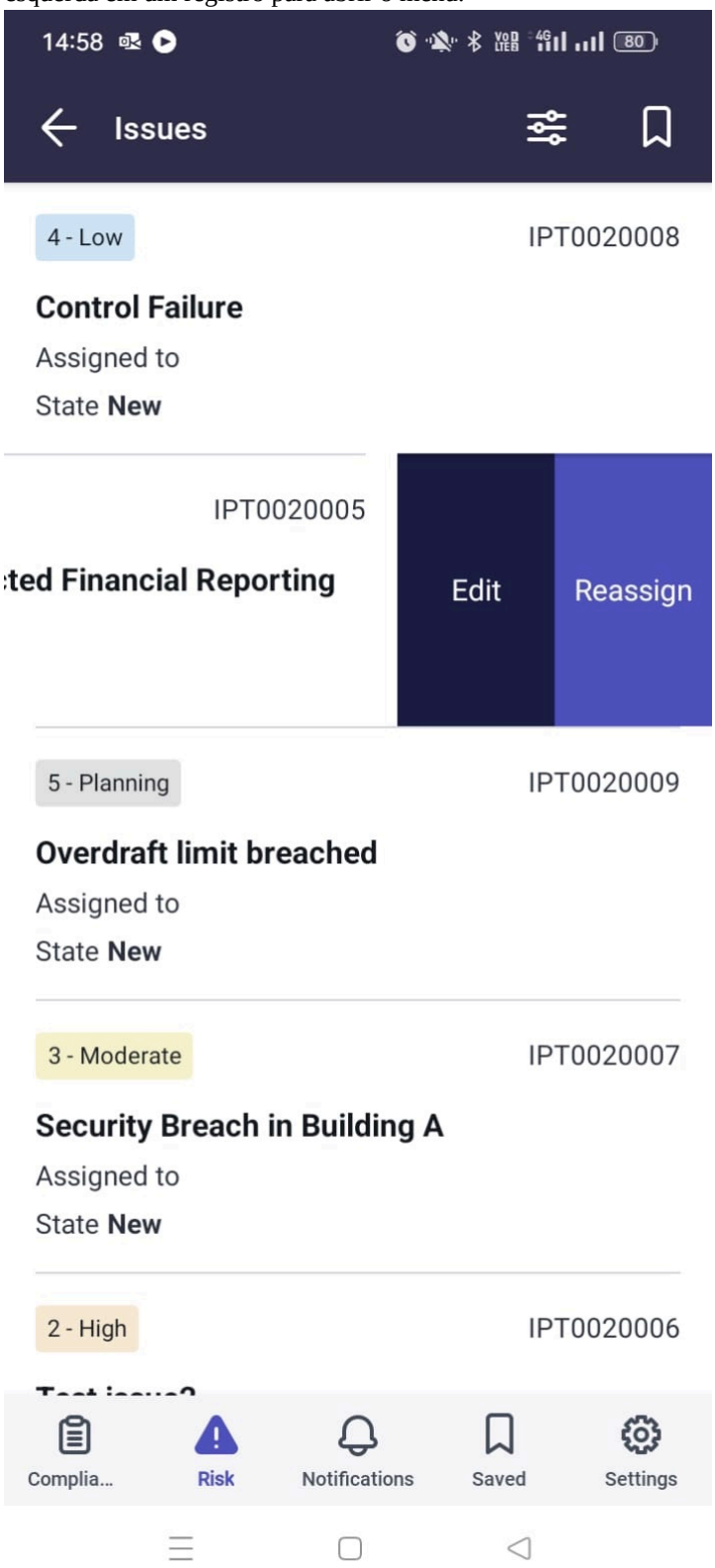
3. **Opcional:** Consulte Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

   (Optional) Filtrar registros em telas no aplicativo para celular funciona como filtrar com um construtor de condições no ServiceNow AI Platform. Definir filtros pode reduzir o número de registros exibidos nas telas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para editar ou reatribuir uma tarefa diretamente da lista de registros exibidos na tela Problemas, deslize para a esquerda em um registro para abrir o menu.



5. No menu exibido, escolha um para continuar.

Opção	Descrição
Editar	No campo Estender por dias na tela Editar problema exibida, insira um valor. Este valor é adicionado ao

Tradução automática

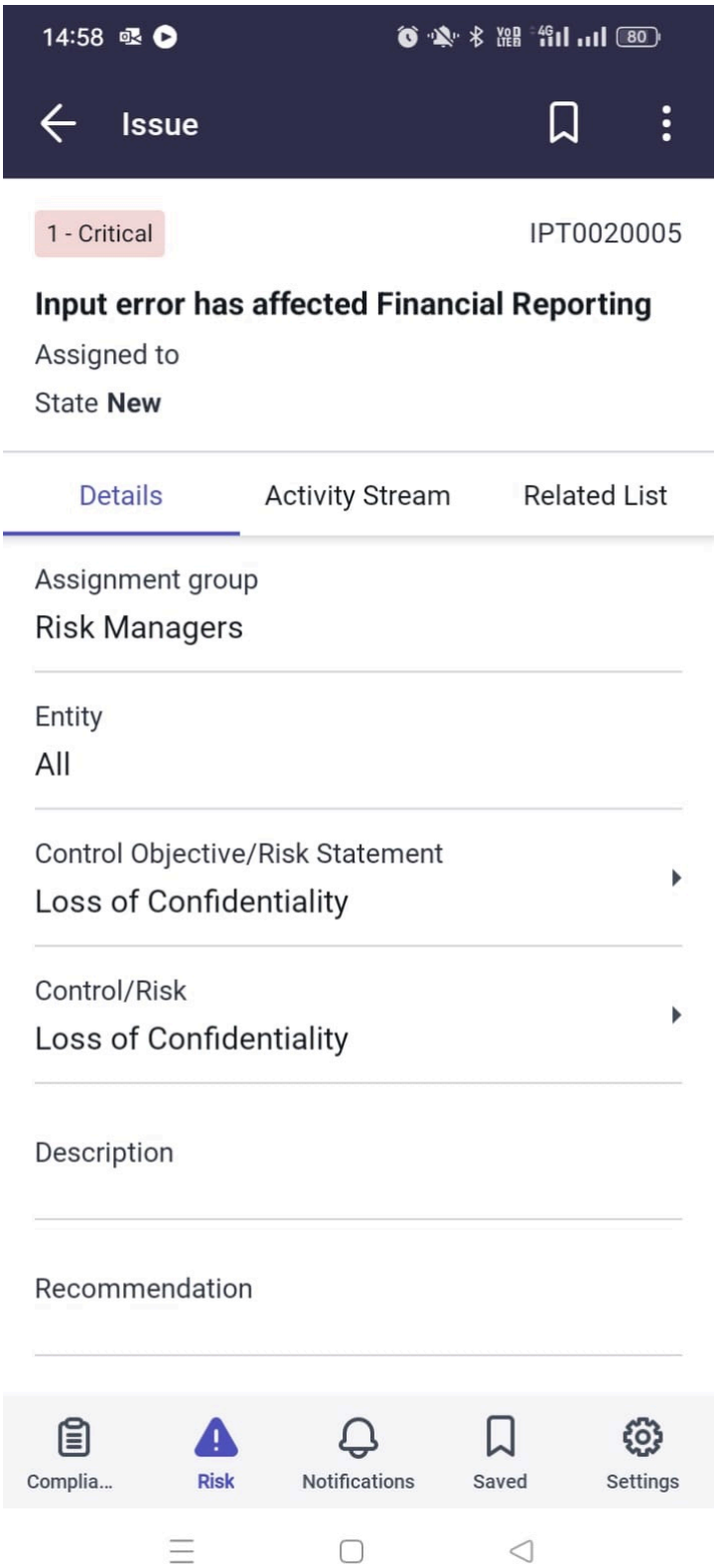
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	campo Duração em seu ServiceNow AI Platform instância. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.
Reatribuir	Na tela Atribuição de problemas exibida, toque nos campos Grupo de atribuição e Atribuído a para reatribuir o problema. Toque no ícone Enviar (ou **Enviar** para salvar e enviar suas mudanças.

6. Como alternativa, com a tela Problemas exibida, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
7. Com os campos no registro de problema exibidos, escolha um na tabela a seguir para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Guia de detalhes	Com a guia Detalhes selecionada, escolha uma para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o problema, especialmente as datas de início e término planejadas. Toque em **Objetivo de controle/Declaração de risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros é exibida. Toque em um item para exibir o registro. ○ Toque em **Controle/Risco** campo para expandi-lo. Uma lista de registros é exibida. Toque em um item na lista para abrir o registro. Com o registro exibido, selecione **Detalhes** ou **Fluxo de atividades** para obter mais informações. ○ No canto superior direito da tela com o registro do problema exibido, toque no ícone de menu ( ) para editar e reatribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Guia Fluxo de atividades	Com a guia Fluxo de atividades selecionada, escolha uma para continuar. ○ Exibir anotações de trabalho e comentários adicionais. Toque no ícone de adição ( ) para adicionar uma anotação de trabalho ou anexar um arquivo. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu ( ) para editar e reatribuir o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Toque na guia Lista relacionada.	Com a guia Lista relacionada selecionada, siga estas etapas. **a.** Toque em **Tarefas de correção** para expandir o campo. Na tela Tarefa de correção, exiba os itens na lista relacionada associados ao registro do problema. Toque em um item para abrir um registro e exibir detalhes e anotações de trabalho. **b.** Após a revisão, navegue de volta para o registro aberto na tela Problema e toque no ícone de menu ( ) para reatribuir ou editar o problema. Siga as etapas descritas na tabela anterior.
Toque em um ícone de tela na parte inferior da tela.	Na parte inferior da tela, escolha um para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Toque no ícone Risco para retornar à te–la principal. ○ Se exibido, toque em um ícone para abrir outro ServiceNow® aplicativo para celular. ○ Toque em **Mais** : ▪ Toque em **Notificação** para exibir no–tificações do ServiceNow AI Platform e o. Aplicação GRC Mobile. ▪ Toque em **Mais** seguido por **Configura ções** . Toque em **Logout** para fazer lo–gout da instância atual.

Filtrar registros com Aplicação GRC Mobile

Defina filtros adicionais para limitar o número de registros exibidos em uma tela. A filtragem de registros no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na ServiceNow AI Platform.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tempo para concluir esta tarefa: 5 minutos.

Procedimento

1. Para refinar ainda mais os resultados da pesquisa ou inserir critérios de filtro adicionais em qualquer lista de registros exibida, toque no ícone de filtro ( ).
2. Com a tela Filtros exibida, toque em um campo para expandi-lo.
3. Nas opções exibidas, toque na caixa de seleção ou toque em um item para o filtro.
   Para muitos dos filtros, você pode selecionar mais de uma opção.
4. Toque no ícone Voltar (Back ou **CONCLUÍDO** para salvar suas mudanças em um campo.
   Os critérios escolhidos são exibidos na tela Filtros. O número de registros que correspondem aos seus critérios também é exibido na parte superior da tela. Toque em **Limpar** ou **REDEFINIR** para remover todos os filtros e restaurar a configuração padrão.
5. **Opcional:** Repita as etapas 1 a 4 com a tela Filtros exibida para continuar definindo seus critérios de filtro.
6. Toque no ícone de interseção depois de definir todos os critérios para criar E condições.).
   Como alternativa, toque no ícone de sindicato ( ) Para criar condições OR.
7. Depois de adicionar todos os critérios desejados, com a tela Filtros exibida, toque em **CONCLUÍDO** .
   Na tela, somente os registros que correspondem aos critérios de filtro são exibidos.

O que Fazer Depois
Exiba os registros exibidos após a pesquisa para obter mais detalhes.

Eventos de risco de uso

Relate eventos de risco e monitore o fluxo de trabalho deles para evitar perdas em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar integração de evento de risco

Configure a integração de evento de risco com outro upstream ServiceNow aplicações. Esta integração permite que todos os usuários em uma organização relatem e rastreiem os eventos de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin e user_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você configura a integração de evento de risco com outra aplicação ascendente, os usuários dessa aplicação podem relatar eventos de risco diretamente da aplicação. Por exemplo, se você configurar a integração de evento de risco no ServiceNow® IT Service Management(ITSM), todos os usuários do ITSM pode relatar eventos de risco do ITSM aplicação. Por padrão, essa configuração é fornecida para a aplicação Incidentes DE TI e Incidentes de segurança.

Os dois modos que permitem a criação de um evento de risco são **Simples** e. **Avançado** . . **Simples** O modo permite que você defina condições de filtro na tabela da aplicação para que os usuários da aplicação Incidentes possam relatar um evento de risco. Por exemplo, você pode definir que um evento financeiro com alto impacto deve ser relatado como um evento de risco. Em contraste, o. **Avançado** O modo permite que usuários com função de desenvolvedor GRC escrevam scripts.

Gerentes de incidentes com a função incident_manager podem ver o. **Relatar evento de risco** Em um incidente, enquanto os gerentes de segurança com a função sn_si.manager podem ver o. **Relatar evento de risco** opção em um incidente de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Eventos de risco** > **Administração** > **Configuração de Integração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de integração de evento de risco

Campo	Descrição
Número	Número da configuração. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para habilitar a criação de um evento de risco a partir da tabela da aplicação.
Integração: nome	Título curto e exclusivo da integração. Por exemplo, para relatar um evento de risco de uma tabela de incidente, você pode digitar `Incident-risk-event-integration` .
Tabela da aplicação	Tabela de aplicações que é usada para relatar eventos de risco. A tabela determina a aplicação ascendente que será usada para relatar eventos de risco.
Origem do nome	Como o nome dos eventos de risco são definidos. As opções são: ○ **Campo de formulário** : Selecione esta opção se quiser que o valor de um campo selecionado específico seja usado como o nome do evento de risco. ○ **Valor padrão** : Insira um valor personalizado. O evento de risco é criado com o nome inserido aqui.
Origem da descrição	Como a descrição dos eventos de risco é definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Origem da entidade	Como a entidade de eventos de risco é definida.
Origem da data da descoberta	Como a data da descoberta de eventos de risco é definida.
Nome	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir o nome dos eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Campo de formulário** selecionado em **Origem do nome** campo.
Nome padrão	Nome padrão para eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Valor padrão** selecionado em **Origem do nome** campo.
Descrição	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir a descrição dos eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Campo de formulário** selecionado em **Origem da descrição** campo.
Descrição padrão	Descrição padrão para eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Valor padrão** selecionado em **Origem da descrição** campo.
Entidade	Campo da tabela da aplicação que se refere a um GRC ou para um registro em um GRC entidade. Este campo aparece somente quando **Campo de formulário** selecionado em **Origem da entidade** campo.
Entidade padrão	Entidade padrão para eventos de risco. As entidades padrão são criadas a partir da tabela em **Tabela de aplicações** campo. Este campo aparece somente quando **Valor padrão** selecionado em **Origem da entidade** campo.
Data da descoberta	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir a data de descoberta de eventos de risco. Este campo fica visível somente quando **Campo de formulário** selecionado em **Origem da data da descoberta** campo.
Data padrão da descoberta	Data padrão de descoberta de eventos de risco.
Tipo de evento padrão	Tipo de evento padrão de eventos de risco. Por exemplo, se o evento for financeiro ou não financeiro.
Subtipo de evento	Subtipo do evento de risco. Por exemplo, se o evento for real ou potencial.
Origem do impacto não financeiro	Como o impacto não financeiro dos eventos de risco é definido.
Impacto não financeiro	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir o impacto não financeiro de eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Campo de formulário** selecionado em **Origem do campo não financeiro** campo.
Impacto não financeiro padrão	Gravidade padrão dos eventos de risco. As opções são **Baixo** , **Médio** ou **Alto** .
Origem da perda esperada	Como os eventos de perda esperada de riscos são definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Perda esperada	Campo na tabela da aplicação que é usado para definir a perda esperada de eventos de risco. Este campo aparece somente quando **Impacto financeiro** selecionado em **Tipo de evento padrão** é o campo e somente quando **Campo de formulário** selecionado em **Origem da perda esperada** campo.
Perda esperada padrão	Valor monetário padrão da perda. Este campo aparece somente quando **Impacto financeiro** selecionado em **Tipo de evento padrão** e somente quando **Valor padrão** selecionado em **Origem da perda esperada** campo.
Exibir ação de IU com base em	
Modo	Modo usado para criar a ação de IU. As opções são: ○ **Simples** : Modo para definir condições de filtro simples. Por exemplo, se o impacto de um incidente for **Alto** . **Relatar um evento de risco** A ação de IU deve ser criada. ○ **Avançado** : Modo para gravar um script para tabelas de consulta, incluindo a tabela do **Tabela de aplicações** campo.
Condição da função	Funções que podem relatar eventos de risco da aplicação ascendente.
Condição do filtro	Crie os filtros de acordo com o requisito.
Script	Campo para gravar um script personalizado para consultar qualquer tabela. **Nota:** A opção de gravar um script só está disponível para usuários que também têm a função sn_grc.developer. Este campo aparece quando **Modo** o campo tem **Avançado** .

4. Clique em **Enviar**.
   Qualquer outra tabela de aplicações que estenda a tabela de tarefas pode configurar esta integração. Para obter detalhes, consulte Ingestão de evento de risco [KB0780985] artigo no Now Support Base de conhecimento. Você deve fazer login para ver o artigo.

Resultado
A aplicação configurada para relatar eventos de risco exibe **Criar evento de risco** botão.

Crie um modelo de resposta de evento de risco

Adicione automaticamente aprovadores, problemas e responsáveis a um evento de risco com base nas condições definidas no modelo de resposta de evento de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Modelos de resposta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelos de resposta de evento de risco

Campo	Descrição
Número	Número do modelo. Este número é definido automaticamente.
Entidade	Entidade para a qual o modelo foi criado.
Categoria	Categoria à qual o evento de risco se aplica se houver uma ocorrência. Você pode editar a categoria para aplicar uma das seguintes opções. ○ **Pessoal** : Por exemplo, qualquer dano físico causado a um funcionário. ○ **Jurídico** : Por exemplo, um funcionário conduz um negócio que é um conflito de interesses. ○ **Segurança da informação** : Por exemplo, roubo, roubo ou falha do sistema. ○ **Recursos Humanos** : Por exemplo, ações judiciais confidenciais de um funcionário contra outro funcionário. ○ **Todos** Qualquer evento de risco relatado.
Regra de aprovação com base em	Regra usada ao atribuir o evento. ○ **Perda bruta** ○ **Perda líquida** ○ **Perda esperada** Este campo depende dos valores em **Tipo de evento** e. **Subtipo** campos. Por exemplo, se o tipo de evento for **Financeiro** e o subtipo é **Real** , a regra de aprovação é baseada em perda bruta, perda líquida ou perda esperada. Se o subtipo for **Potencial** , a regra de aprovação é perda esperada, por padrão. Se o tipo de evento for **Impacto não financeiro** , A regra de aprovação é Não financeira, por padrão.
Tipo de evento	Tipo de evento. ○ **Impacto financeiro** : Indica que o evento tem uma perda financeira associada. Insira o valor. Você pode escolher a moeda. ○ **Impacto não financeiro** : Indica que, embora o evento não tenha nenhuma perda financeira, ele tem um impacto não financeiro na organização. Por exemplo, o impacto não financeiro pode ser uma notícia negativa do mercado ou um declínio no moral do funcionário.
Subtipo	Subtipo de evento. Selecione uma das seguintes propriedades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Real** ○ **Potencial**
Encerrar evento automaticamente depois de aprovado	Opção para selecionar se o evento deve ser encerrado após a aprovação. Selecionar esta opção resulta no fechamento do evento depois que o problema e a causa raiz são encerrados. Se um evento de risco tiver problemas ou tarefas em aberto, o evento de risco não será encerrado mesmo após a aprovação.
Data de conversão da moeda	Datas de conversão de moeda para as entradas de evento de risco. Você pode selecionar datas específicas para conversão de moeda em vez de depender exclusivamente da data do impacto para calcular a perda líquida. As opções são as seguintes: ○ **Data de entrada do evento de risco** ○ **Data de entrada do primeiro sinistro** ○ **Data de entrada do último sinistro** ○ **Data de entrada da primeira recuperação** ○ **Data da última entrada de recuperação** ○ **Data personalizada**

4. Na seção Atribuição do responsável pelo evento de risco, selecione o tipo de atribuição e o responsável ou o grupo responsável.
5. Para criar automaticamente um problema, selecione **Criar problema automaticamente** Caixa de seleção na seção Criação e atribuição de problemas.
6. Na seção Tarefa de análise de causa raiz, preencha os campos.

Formulário Modelos de resposta de evento de risco

Campo	Descrição
Criar tarefa RCA automaticamente	Criação de tarefa para análise de causa raiz (RCA). Crie automaticamente uma tarefa de Análise de causa raiz (RCA) com base no valor inserido em **Limite para criação de tarefa** campo.
Atribuição a	Pessoa à qual a tarefa RCA está atribuída.
Limite para criação de tarefa	Opção para especificar o valor limite após o qual uma tarefa RCA é criada. Por exemplo, os usuários podem especificar que, depois que um evento cruza uma perda no valor de 1000 dólares, uma tarefa RCA deve ser criada.
Prioridade	Prioridade do evento. Selecione entre: ○ **Crítico** ○ **Alto** ○ **Moderado**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Baixo(a)** ○ **Secundário**

7. Selecione **Enviar**.
   Um novo modelo de resposta de evento de risco é criado.

Defina um valor limite para o modelo de resposta de evento de risco

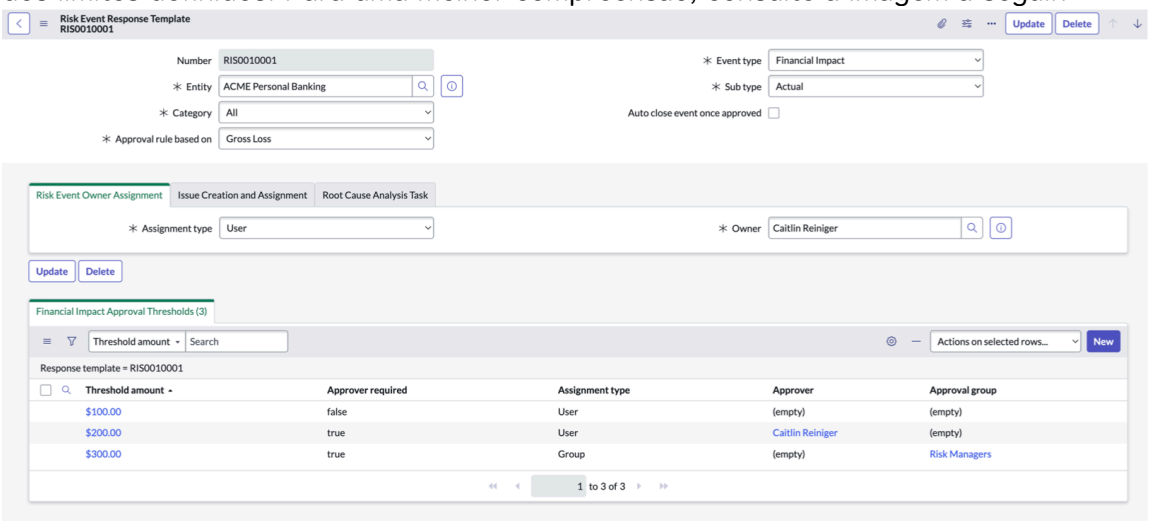
Defina um limite para atribuir aprovadores de evento de risco. Um limite é definido para determinar se um evento de risco precisa de um aprovador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base no valor da perda de risco, você pode decidir se os aprovadores são necessários para as perdas de eventos de risco. Por exemplo, para qualquer evento de risco que resulte em uma perda de $1000 ou menos, um aprovador não é necessário. Qualquer valor além de USD 1000, o evento de risco deve ser avaliado e um aprovador é atribuído automaticamente. Pode haver vários níveis de aprovações, dependendo dos limites definidos. Para uma melhor compreensão, consulte a imagem a seguir.



No exemplo anterior, as regras a seguir são aplicadas.

- Se a perda estiver entre 0 e 100 dólares, a aprovação não será necessária.
- Se a perda estiver entre $101 e 200 dólares, a aprovação será necessária e a aprovação será enviada para o Caitlin.
- Se a perda for superior a $201, a aprovação será necessária da Caitlin e do gerente de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Modelos de resposta**.
2. Selecione e abra o modelo de resposta de evento de risco para o qual você deseja adicionar o limite financeiro.
3. Na lista relacionada Limites de aprovação de impacto financeiro, clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Valor do limite** selecione o tipo de moeda e insira o valor que precisa de aprovação.
5. Selecione **Aprovador necessário** caixa de seleção.
6. Em **Tipo de atribuição** , selecione uma das opções **Usuário** ou **Grupo** .
7. Em **Aprovador** selecione o aprovador para aprovar o evento de risco se o valor limite for excedido.
8. Clique em **Enviar**.

Resultado
O modelo de resposta é atualizado com o limite limite e os detalhes do aprovador.

Relatar eventos de risco do Portal de serviços

Ao identificar qualquer evento que possa ter um impacto financeiro ou não financeiro em sua organização, relate-o no ServiceNow, Inc. Portal de serviços. Você também pode relatar qualquer evento que já ocorreu com um impacto financeiro ou não financeiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: ServiceNow usuário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode registrar seu evento de risco em qualquer um dos seguintes tipos de evento:

- Evento de risco com impacto financeiro
- Evento de risco com impacto não financeiro

Procedimento

1. Em Portal de serviços clique em **Catálogo** > **Navegar pelas Categorias**.
2. Clique em **Governança Risco e conformidade** e clique em **Relatar evento de risco** .
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Relatar evento de risco

Campo	Descrição
Título	Insira o título do evento de risco relatado.
Descrição	Insira a descrição do evento de risco relatado.
Mostrar somente minhas entidades	Quando selecionado, somente as entidades de sua propriedade são exibidas. Este valor é obtido do **Responsável** . **Entidade** formulário. Por padrão, esta opção está selecionada.
Entidade em que o evento ocorreu	Selecione a entidade que absorverá ou relatará a perda. Selecione somente uma entidade na lista.
Outras entidades afetadas	Selecione outras entidades relacionadas que são afetadas pelo evento. **Nota:** Você pode selecionar mais de uma entidade.
Tipo de evento	Selecione uma das seguintes propriedades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Impacto financeiro- Indica que o evento tem uma perda financeira associada. Insira o valor em sua moeda local. ○ Impacto não financeiro- Indica que, embora o evento não tenha nenhuma perda financeira, ele tem um impacto não financeiro na organização. Por exemplo, um impacto não financeiro pode ser uma notícia negativa do mercado ou um declínio no moral do funcionário.
Moeda	Selecione a moeda da perda. Este campo aparece somente quando o tipo de evento é Financeiro.
Data da descoberta	Selecione a data em que o evento de risco foi descoberto.
Como o evento foi descoberto	Selecione como o evento foi descoberto. Por exemplo, se o evento de risco foi relatado por um cliente, selecione **Feedback/reclamação do cliente** .
Causa raiz	Insira sua análise para a causa do evento. Por exemplo, se ocorrer um incêndio em uma sala de servidores, a causa raiz pode ser um aumento na temperatura ou um curto-circuito elétrico.
Ação realizada	Insira o que foi feito para reduzir o impacto deste evento de risco. Por exemplo, se o incêndio na sala do servidor foi causado por um curto-circuito elétrico, a ação tomada será a substituição do equipamento defeituoso.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para exibir todos os eventos de risco relatados, navegue até **GRC > Meus eventos de risco**.

Resultado

O evento de risco é criado no sistema e está pronto para ser analisado pelo gerente de risco. Quando uma ação for realizada no evento, você receberá notificações sobre o status. Você pode responder a consultas ou rastrear o status do evento durante seu ciclo de vida.

Relatar um evento de risco de Central do funcionário

Ao identificar qualquer evento que possa ter um impacto financeiro ou não financeiro em sua organização, relate-o no ServiceNow, Inc. Central do funcionário. Você também pode relatar qualquer evento que já ocorreu com um impacto financeiro ou não financeiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Risco e conformidade** .
3. Selecione **Relatar evento de risco** .
4. No formulário, preencha os campos.

Relatório de evento de risco

Campo	Descrição
Qual foi o evento?	Breve descrição do evento.
Descreva em detalhes o que aconteceu	Descrição detalhada do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mostrar somente minhas entidades	Quando selecionado, somente as entidades de sua propriedade são exibidas. Este valor é obtido do **Responsável** . **Entidade** formulário. Por padrão, esta opção está selecionada.
Qual entidade é afetada por este evento?	A entidade que absorverá ou relatará a perda.
Outras entidades afetadas	Selecione outras entidades relacionadas que são afetadas pelo evento. **Nota:** Você pode selecionar mais de uma entidade.
Que tipo de impacto este evento terá?	Tipo de impacto. As áreas de escolhas são as seguintes: ○ Impacto financeiro- Indica que o evento tem uma perda financeira associada. ○ Impacto não financeiro- Indica que, embora o evento não tenha nenhuma perda financeira, ele tem um impacto não financeiro na organização. Por exemplo, um impacto não financeiro pode ser uma notícia negativa do mercado ou um declínio no moral do funcionário.
Moeda	Moeda da perda. Este campo aparece somente quando o tipo de evento está definido como **Impacto financeiro** .
Quanta perda financeira este evento pode causar?	Valor da perda devido ao evento. Este campo aparece somente quando o tipo de evento está definido como **Impacto financeiro** .
Como você classificaria o impacto não financeiro deste evento?	Impacto não monetário do evento. As opções são: ○ **Baixo(a)** ○ **Médio** ○ **Alto**
Quando você descobriu este evento?	Data em que o evento foi descoberto.
Como o evento foi descoberto?	Como o evento foi descoberto. Por exemplo, se o evento de risco foi relatado por um cliente, selecione **Feedback/reclamação do cliente** .
O que você acha que causou este evento?	Forneça sua análise para a causa do evento. Por exemplo, se ocorrer um incêndio em uma sala de servidores, a causa raiz pode ser um aumento na temperatura ou um curto-circuito elétrico.
Quais ações foram realizadas até o momento para conter este evento?	Forneça as ações tomadas para reduzir o impacto desse evento de risco. Por exemplo, se o incêndio na sala do servidor foi causado por um curto-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	circuito elétrico, a ação tomada será a substituição do equipamento defeituoso.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O evento de risco é enviado para revisão.

Relate um evento de risco de um incidente

Se a integração de evento de risco estiver configurada, os usuários poderão relatar eventos de risco de qualquer aplicação ascendente, como incidentes DE TI. Esta capacidade de relatar eventos de risco economiza o tempo dos usuários e ajuda a evitar perdas para as organizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Tudo**.
2. Abra o incidente para o qual você deseja relatar um evento de risco.
3. Selecione **Relatar evento de risco** .

   A disponibilidade do **Relatar evento de risco** O botão no registro de incidente é determinado pelas condições de filtro especificadas no registro Configuração de integração de evento de risco. Para obter mais informações, consulte Configurar integração de evento de risco.

4. No formulário, preencha os campos.

Relatório de evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do incidente.
Data da descoberta	A data em que o incidente foi criado.
Entidade	A entidade à qual o incidente pertence.
Tipo de evento	Tipo de evento. As opções são: ○ Impacto financeiro ○ Impacto não financeiro
Moeda	Moeda na qual o valor da perda é relatado. Este campo será exibido se **Impacto financeiro** selecionado de **Tipo de evento** .
Perda Esperada	Valor esperado de perda monetária. Este campo será exibido se **Impacto financeiro** selecionado de **Tipo de evento**
Impacto não financeiro	Impacto do incidente. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)
Descrição	Uma descrição resumida do incidente.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O evento de risco é criado.

Crie uma tarefa de evento de risco

Um evento de risco pode exigir tarefas associadas. A menos que essas tarefas sejam criadas e eventualmente encerradas, o evento de risco não poderá ser encerrado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos**.
2. Selecione o registro para o qual uma tarefa deve ser criada.
3. Selecione a lista relacionada Tarefas e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de evento de risco

Campo	Descrição
Atribuição a	Pessoa à qual a tarefa está atribuída.
Prioridade	Nível de importância atribuído a uma tarefa, que indica o quão prontamente uma tarefa ou atribuição pode ser atrasada.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Anotações de trabalho	Qualquer informação relevante para sua referência.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que possa ser necessária.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Revise os problemas associados a um evento de risco ou crie um novo problema durante a aprovação. Para obter mais informações, consulte Criar manualmente GRC problemas.

Analisar um evento de risco

Analise eventos de risco enviados pelo usuário para determinar se o evento de risco é válido e precisa de processamento adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao analisar um evento de risco, você adiciona detalhes mais relevantes ao evento de risco enviado. Durante a análise, você pode rejeitar o evento se o evento de risco não parecer ser um evento de risco real ou solicitar mais informações se as informações forem insuficientes.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos** e abra o evento de risco que você deseja analisar.
   Como alternativa, você também pode navegar até **Eventos de risco** > **Novos Eventos**.
2. No formulário, revise os campos e edite-os conforme necessário.

Formulário de evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de risco. Edite o nome do risco, se necessário, para fornecer um nome mais intuitivo.
Número	Número do evento de risco. Esse campo é definido automaticamente.
Descoberto por	A pessoa que descobriu o evento de risco. Edite o. **Descoberto por** , se necessário.
Aberta por	Pessoa que criou o evento.
Entidade primária	Entidade que suporta a perda. Esta entidade está visível para a gestão para emissão de relatórios.
Grupo responsável	Grupo responsável por monitorar o evento até o fechamento.
Responsável	A pessoa responsável pelo evento de risco. Um gerente de risco pode ser responsável por um evento. Se o grupo responsável for especificado, os responsáveis serão filtrados do grupo responsável.
Estado	Estado do evento de risco. Esse campo é definido automaticamente.
Subestado	Subestado do evento. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo de evento	Tipo de evento. Você pode editar o tipo de evento, se necessário. Por exemplo, se, durante a análise, você observar que o tipo de evento não é um impacto financeiro, poderá editar a entrada.
Subtipo	Subtipo de evento. Você pode editar o subtipo, se necessário. Por exemplo, se, durante a análise, você observar que o tipo de evento não é um evento real, mas um evento potencial, poderá editar a entrada.
Categoria	Categoria de evento. Você pode editar a categoria para aplicar uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Pessoal** : Por exemplo, qualquer dano físico causado a um funcionário. ○ **Jurídico** : Por exemplo, um funcionário é encontrado conduzindo negócios que são um conflito de interesses. ○ **Segurança da informação** : Por exemplo, roubo, roubo ou falha do sistema. ○ **Recursos Humanos** : Por exemplo, ações judiciais confidenciais de um funcionário contra outro funcionário.
Aprovadores	A pessoa que aprova o evento de risco. Qualquer usuário com a função sn_risk.user pode aprovar o evento de risco.
Centro de custos	Número da conta correspondente da entidade.
Descrição	Descrição detalhada do evento neste campo.
Datas	
Data da ocorrência	Dia, mês e ano exatos em que o evento ocorreu. Por exemplo, uma hipoteca foi emprestada contra uma propriedade que não estava em conformidade com os regulamentos de construção em 12 de agosto de 2019.
Data da descoberta	Data em que o evento foi descoberto ou observado pela primeira vez. Por exemplo, a hipoteca foi descoberta em 24 de agosto de 2019.
Data do primeiro reconhecimento	Data em que o evento foi reconhecido e inserido pela primeira vez no livro de contas. Por exemplo, as entradas de perda foram inseridas no livro de contas da empresa em 26 de agosto de 2019.
Estimativas de Lucro/Perdas	
Perda esperada	Valor de perda esperada. A perda esperada é a média ponderada de probabilidade de todas as perdas possíveis. Esse valor é baseado no julgamento do usuário do valor esperado que a organização pode perder.
Perda potencial	Valor esperado como uma perda potencial devido ao evento de risco. Este valor é a perda máxima que uma entidade pode incorrer devido à perda do evento de risco.
Análise do Evento	
Causa	Motivo primário pelo qual ocorreu o evento de risco.
Descrição da causa	Breve descrição sobre por que ocorreu o evento de risco.
Consequência	Consequência do evento de risco. Por exemplo: Multas regulatórias podem ser impostas como resultado do evento de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ações tomadas	Ações corretivas que foram tomadas para resolver o problema. Este é o registro inicial do evento.
Risco de Crédito/Mercado	
Evento de limite	Opção para um evento de limite. Um evento de limite é um evento de risco operacional que leva a uma consequência, como uma perda financeira em outra categoria de risco.
Tipo de risco externo	○ **Crédito** Risco de crédito é a possibilidade de uma perda resultante da falha de um mutuário em pagar um empréstimo ou cumprir obrigações contratuais. Por exemplo, quando os credores oferecem cartões de crédito ou empréstimos, há um risco de que o mutuário não possa pagar o empréstimo. ○ **Mercado** Risco de mercado é a possibilidade de um investidor incorrer em perdas devido a fatores que afetam o desempenho dos mercados financeiros nos quais o investidor está envolvido. Por exemplo, uma recessão pode afetar todo o mercado.
Referência de risco externo	ID para reconciliação no livro de contas. Especifique os IDs para fins de reconciliação. Os sistemas de crédito e de risco de mercado são diferentes.
Classificação adicional	
Usado na modelagem	Opção para compartilhar esses registros de eventos de risco com sistemas externos em que eles desejam executar análises avançadas usando técnicas de simulação, como simulação de Monte Carlo.
Recuperação rápida total	Perda total recuperada. Selecione se a perda total for recuperada em uma curta duração e não afetar a organização. **Nota:** Uma duração curta refere-se a cinco dias úteis, mas esse valor pode ser configurado de acordo com seus requisitos.
Ganho financeiro	Esta opção será selecionada automaticamente se o evento de risco atender a uma das seguintes condições. ○ Um evento de risco é um evento potencial e o. **Perda esperada** ou **Possível perda** o campo tem um valor negativo devido ao ganho. ○ Um evento de risco é um evento real e **Perda líquida** o campo tem um valor negativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Quase acidente	Esta opção pode ser modificada ou definida automaticamente com base no tipo de evento. Se o subtipo de evento for **Real** e **Recuperação rápida completa** a opção está selecionada, a. **Quase acidente** a opção é selecionada automaticamente.
Motivo para quase acidente	Motivo que impediu que o evento de risco incorresse na perda. Se o tipo de evento for Potencial, selecione **Quase acidente** e no **Motivo do quase acidente** insira o motivo pelo qual o evento foi um quase incidente
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: ◦ A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. ◦ O evento de risco está no estado Novo ou Analisar	
Confidencial	Opção para marcar o registro do evento de risco como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem exibir o evento de risco. **Nota:** Por padrão, o responsável pelo evento de risco e o usuário conectado são adicionados à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem exibir o evento de risco.
Resumo	
Para entender como os valores nesta seção aparecem, consulte o exemplo fornecido após esta etapa.	
Valor direto	A soma agregada de todas as perdas diretas. Esse campo é definido automaticamente.
Custo adicional	A soma agregada de todos os custos adicionais. Esse campo é definido automaticamente.
Perda bruta	Soma de todas as perdas diretas, valores indiretos e custos adicionais. Esse campo é definido automaticamente.
Perda líquida	O valor líquido da perda. Esse campo é definido automaticamente.
Valor indireto	A soma agregada de todas as perdas indiretas. Esse campo é definido automaticamente.
Valor de recuperação rápida	A soma agregada do valor que foi recuperado rapidamente. Esse campo é definido automaticamente.
Valor recuperado	O valor a ser recuperado para o evento de risco. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Impacto não financeiro	Impacto do evento quando ele não tem perda monetária. As opções são: ○ **Nenhum(a)** ○ **Baixo(a)** ○ **Médio** ○ **Alto**
Atividade	
Comentários adicionais	Forneça comentários adicionais que você possa ter sobre o evento de risco.
Anotações de trabalho	Opção para fornecer anotações de trabalho para referência. As anotações de trabalho não estão visíveis para o criador do evento de risco.

Example

Os valores na seção Resumo, os valores nos campos são calculados na lista relacionada Impactos do evento. Por exemplo, considere que uma empresa tem um surto de incêndio. Este evento pode resultar em vários impactos diretos e indiretos, como perda de informações e negócios.

Se você inserir o valor de um impacto direto como **$2000** . **Valor direto** o campo reflete o mesmo valor. Se você inserir dois valores indiretos, cada um com um valor de **$300** e. **$500** respectivamente, depois **Valor indireto** o campo reflete um valor de **$800** .

Se uma agência externa for contratada para lidar com a causa raiz do surto de incêndio, o custo incorrido refletirá um custo adicional.

Se a empresa conseguiu recuperar uma parte do custo do evento em cinco dias úteis, então **Valor de recuperação rápida** o campo reflete o mesmo valor.

. **Perda bruta** o campo reflete a perda total incorrida pelo evento.

As taxas de conversão da moeda afetam os valores exibidos na lista relacionada Resumo. Por exemplo, se você inserir um valor de **300** lenes japoneses Como o valor de recuperação, você vê o valor no valor em USD simultâneo de **2756** Na lista relacionada Resumo. Esta conversão ocorre porque as taxas de conversão da moeda são aplicadas a partir da tabela Taxa de câmbio. Para obter mais informações sobre como os valores na tabela de taxas de câmbio são calculados, consulte Use suas próprias taxas de conversão de moeda .

3. Para enviar o evento de risco para aprovação, clique em **Aprovação da solicitação** .

Crie um evento de risco

Crie uma entrada de evento de risco para determinar o impacto monetário ou não monetário do evento de risco. Um evento de risco pode ter várias entradas de evento de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas de evento de risco capturam as perdas diretas e indiretas relatadas devido ao evento de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do evento de risco. Por exemplo, Acesso não autorizado aos dados do cliente .
Número	Número do registro da entrada do evento. Este valor de campo é definido automaticamente.
Descoberto por	O evento de risco foi identificado por um indivíduo ou grupo.
Aberta por	
Entidade primária	
Grupo responsável	
Responsável	
Estado	
Subestado	
Evento de risco	Título do evento de risco. Este valor de campo é definido automaticamente.
Data do impacto	Data em que o impacto foi registrado. **Nota:** A data da descoberta e a data do primeiro reconhecimento podem ser diferentes. Esta data não pode ser uma data futura.
Valor	Valor que o impacto custa. O valor inserido é refletido na lista relacionada Resumo.
Recuperação rápida	Valor da perda para esta entrada se ela for recuperada em um curto período de tempo, que geralmente é de cinco dias úteis.
Tipo de impacto	Tipo de impacto financeiro do evento. Selecione um dos seguintes tipos: ○ **Impacto direto/indireto** Impacto financeiro direto ou indireto do evento na entidade. ○ **Recuperação** Valor recuperado do impacto financeiro total.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Custo adicional** : O custo adicional incorrido devido ao impacto. ○ **Impacto não financeiro** : O evento não tem impacto financeiro.
Categoria	**Direto** ou **Indireto** . Por exemplo, se o impacto for direto, será externo?
Subcategoria	Subcategoria do impacto do evento. Selecione uma das seguintes categorias: ○ **Custo externo** : O custo incorrido para agências externas. Por exemplo, se uma perda for incorrida devido a contabilidade incorreta e um auditor externo tiver sido contratado para avaliar o evento, o custo incorrido na contratação do auditor será um custo externo. ○ **Razão geral** : O livro de contas no qual este evento é inserido. ○ **Provisão reservada** : Refere-se ao valor que você reservou em suas contas para cobrir um evento futuro. Por exemplo, se uma empresa reservar um valor para cobrir um evento de risco que possa ocorrer no futuro. ○ **Reversão de receita/perdas por tempo** : Quando você reverte a receita, uma entrada reversa é criada que reverte a entrada original. Não insira novas informações contábeis no sistema.
Referência da conta GL	Número da conta na qual esta entrada é capturada no sistema ERP.
Descrição resumida	Breve descrição do impacto.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar ou editar um novo risco

Criar ou editar um novo risco para um evento é útil para previsão futura de riscos. As informações obtidas dos riscos são úteis para pontuação e emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte Criar um risco manualmente .

Vincular novo controle a riscos

Um controle é usado para evitar que ocorra um risco. Vincular os controles a riscos permite que os usuários saibam quais controles falharam e por que ocorreu o evento de risco. Essas informações podem ser usadas para previsões futuras e emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente os riscos e controles marcados para a entidade afetada podem ser relacionados a este evento de risco.

Para obter mais informações, consulte Crie um controle.

Aprovar um evento de risco

Um usuário com a função sn_risk.manager deve aprovar um evento de risco válido. Se algum aprovador de risco rejeitar o evento, o estado do evento de risco mudará para Rejeitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Minhas aprovações**.
2. Clique no registro na lista com seu nome como aprovador.
3. Clique em **Aprovar**.

Fechar um evento de risco

Feche um evento de risco para concluir o ciclo de vida dos eventos de risco. Um usuário com a função sn_risk.manager deve fechar o evento de risco depois de verificar se todos os problemas em aberto associados e tarefas corretivas estão encerrados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Atribuição a mim**.
2. Abra o registro que você deseja fechar e verifique se todas as tarefas e problemas associados estão encerrados.
3. Clique em **Fechar**.

Reabra um evento de risco encerrado

Reabra eventos de risco encerrados para identificar e lidar com riscos ignorados ou subestimados, atualizando os eventos de risco existentes em vez de criar outro evento de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.risk_event_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista e navegue até os eventos de risco encerrados.
3. Abra o evento de risco que você deseja reabrir.
4. Selecione **Reabrir** .
5. Selecione um motivo e forneça justificativa no **Comentários adicionais** campo.
6. Selecione **Confirmar** .
   O evento de risco é movido para o estado Analisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gere um resumo de evento de risco no clássico IU

Gere um resumo de evento de risco usando Now Assist for IRM aplicação. Os aprovadores obtêm as principais informações para entender o contexto rapidamente e reduzir o tempo envolvido na criação de resumos manualmente.

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM aplicação para gerar um resumo de evento de risco. Para obter mais informações, consulte Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Ativar a habilidade de resumo de eventos de risco do Administração do Now Assist console para gerar resumo do evento de risco. Para obter mais informações, consulte Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

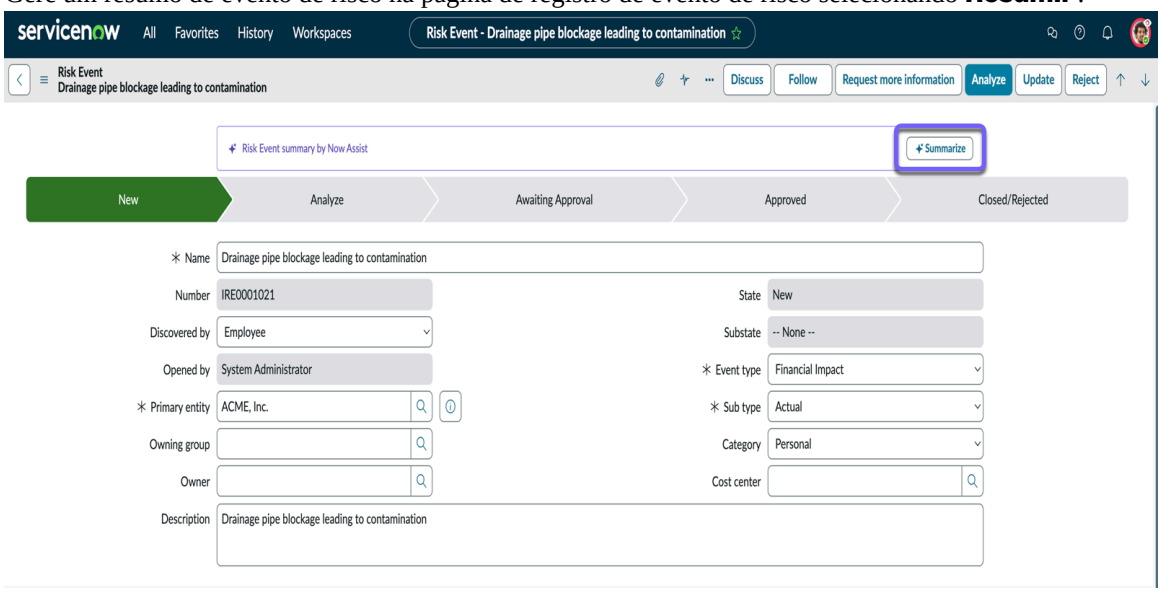
Função necessária: sn_grc_risk_genai.risk_event_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Resumo de eventos de risco permite que os gerentes de risco entendam rapidamente o contexto e os principais detalhes de um evento de risco, mesmo quando vários coordenadores estão envolvidos ao longo do tempo. Ele simplifica a integração de novos designados e oferece suporte à tomada de decisões eficientes para aprovadores, especialmente em fluxos de trabalho de aprovação multinível, fornecendo resumos concisos gerados por IA de cada evento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Todos os Eventos**.
2. Abra o evento de risco para o qual você deseja criar o resumo do evento de risco.
3. Gere um resumo de evento de risco na página de registro de evento de risco selecionando **Resumir** .



Um resumo é gerado; você pode editá-lo e salvá-lo para fins de referência e emissão de relatórios.

4. Para editar e salvar o resumo gerado, faça o seguinte:

   a. Selecione **Compartilhar no resumo** Quando o evento de risco está no estado Novo ou Analisar.

   b. Faça as edições necessárias e selecione **Salvar no resumo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** para todos os outros estados de evento de risco.

d. Faça as edições necessárias e selecione **Salvar em anotações de trabalho** .
O resumo é salvo em **Resumo** Campo quando o evento de risco está no estado Novo ou Analisar e em **Anotações de trabalho** para todos os outros estados.

Adicione uma causa de evento de risco à biblioteca de causas

Uma biblioteca de causas é uma biblioteca centralizada das possíveis causas que podem levar a um evento de risco. Adicionar causas ajuda a identificar o motivo de um evento de risco e evitar eventos futuros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione uma causa de evento de risco à biblioteca de causas para ajudar na análise de risco, previsão de risco e prevenção de riscos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Causas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Causa

Campo	Descrição
Nome	Nome da causa. Por exemplo, Segurança DE TI inadequada .
Primário	Primário da causa. O primário se refere ao grupo no qual a causa é categorizada. Por exemplo, para segurança DE TI inadequada, a causa primária pode ser Processo.
Descrição	Breve descrição da causa.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A causa do evento de risco é adicionada à biblioteca.

Tópicos relacionados

Adicione uma consequência de evento de risco à biblioteca de consequências

Adicione uma consequência de evento de risco à biblioteca de consequências

Uma biblioteca de consequências é uma biblioteca centralizada das possíveis consequências de um evento de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager e sn_risk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma consequência de evento de risco à biblioteca de consequências para ajudar na análise de risco, previsão de risco e prevenção de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Consequências**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de consequência

Campo	Descrição
Nome	Nome da consequência. Por exemplo, Perda de ativo .
Primário	Primário da consequência. O primário se refere ao grupo no qual a consequência é categorizada. Por exemplo, para Perda de ativo, a consequência primária pode ser dano a ativos físicos.
Descrição	Breve descrição da consequência.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A consequência do evento de risco é adicionada à biblioteca.

Tópicos relacionados

Adicione uma causa de evento de risco à biblioteca de causas

Configurar GRC Virtual Agent para relatar eventos de risco

Use um Virtual Agentchatbot para relatar eventos de risco do Portal de serviços. Um chatbot do Virtual Agent ajuda os clientes a relatar rapidamente um evento de risco. O chatbot ajuda os clientes, economizando seu tempo. As informações trocadas durante o fluxo de conversa permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude o usuário a concluir uma tarefa.

Antes de Iniciar

Os clientes devem ter os seguintes plug-ins ativados para configurar o. GRC Virtual Agent

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ativado com uma licença válida.
- GRC Risco avançado.

Função necessária: sn_risk.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique em **Editor de páginas** .
3. No campo de pesquisa, insira Índice .
4. Clique em **Índice do Portal de serviços** .
5. Na parte superior da página, clique em **Editar página do Portal de serviços (índice) no Designer** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo de pesquisa Widget de filtro, digite `Widget do Portal de serviços do Virtual Agent`, arraste o widget e solte-o em qualquer lugar na tela.

   Você pode ver o ícone de bate-papo no canto inferior direito da tela.

Executar Avaliação avançada de riscos

Use ServiceNow® Governança, risco e conformidade Recurso de avaliação avançada de riscos (GRC) para criar uma plataforma de risco integrada.

Para ver as funções necessárias para executar e aprovar a avaliação, consulte Funções para executar avaliação de risco avançada.

Crie um fator manual

Crie fatores manuais para avaliar e avaliar riscos em uma instância de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Fatores manuais precisam de respostas humanas. Você pode criar fatores manuais e associá-los a vários tipos de avaliação, como avaliação inerente, avaliação de controle ou avaliação residual.

Nota: Você só poderá excluir um fator se não houver Metodologias de avaliação de risco (Rams) associado ao fator.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores manuais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fator manual

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como `Impacto na reputação`.
Estado	Estado do fator. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Contribuição do fator	Tipo de contribuição de fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo**: Fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo**: Fornece as perdas que podem ocorrer em termos monetários. As perdas contribuem para a expetativa de perda anual (ALE). ○ **Ambos**: O tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem de exibição	Ordem das perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Resposta do usuário	Opção para que os usuários respondam aos fatores. As opções são as seguintes: ○ **Opção** : Os usuários podem criar opções como baixa, média e alta junto com suas respectivas pontuações. **Nota:** Selecionar esta opção exibe a lista relacionada Opções. Salve o formulário para ver a lista relacionada de escolhas. ○ **Número** : Os usuários podem inserir um número em resposta a um fator. ○ **Texto** : Os usuários podem inserir texto em resposta a um fator. Esta opção não contribui para a pontuação e é usada como orientação ou como método de coleta de dados. ○ **Moeda** : Os usuários podem inserir a moeda em resposta a um fator. ○ **Percentual** : Os usuários podem inserir uma porcentagem em resposta a um fator.
Tipo de controle	Opção para modificar o layout das opções de fator no formulário de avaliação de risco. As opções são as seguintes: ○ **Rádio** : Exibe as opções de fator nos botões de opção. ○ **Menu suspenso** : Exibe as opções de fator em uma lista suspensa. Este campo aparece somente quando **Opção** selecionado em **Resposta do usuário** campo.
Layout de controle	Opção para exibir as opções de fator no layout vertical ou horizontal. Este campo aparece somente quando **Rádio** selecionado em **Tipo de controle** campo.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha **Resposta do usuário** o campo está definido como **Percentual** . Como administrador, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo fornecido ao fator. Este valor determina a contribuição real desse fator para a pontuação final. Este valor é uma porcentagem. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Resposta obrigatória	Opção para tornar as respostas obrigatórias.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Texto de orientação	Orientação sobre como responder ao fator. Se o avaliador de risco não entender a pergunta do fator, este campo poderá ajudar a explicar a pergunta. Por exemplo, se o avaliador quiser entender uma pergunta sobre o impacto financeiro da perda de um ativo de alto valor, ele poderá obter orientação deste campo.

4. Clique em **Salvar**.
5. Clique na lista relacionada Critérios de transformação qualitativa.

   Nota: Esta lista relacionada aparece somente quando você seleciona **Transformar pontuação qualitativa** opção.

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de transformação qualitativa

Campo	Descrição
Limite inferior do intervalo	Valor que é o limite inferior de um intervalo de valores. Por exemplo, para o primeiro intervalo de 0% a 30%, o limite inferior é 0. Para o segundo intervalo de 31% a 60%, o intervalo inferior é 31.
Pontuação	Valor que deve ser usado como pontuação se o valor estiver dentro do intervalo definido em **Limite inferior do intervalo** campo. Por exemplo, para o limite inferior 0, a pontuação pode ser 1. Para o limite inferior 31, a pontuação pode ser 2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Enviar**.
8. Abra o fator que você criou.
9. Clique em **Publicar**.

Resultado
O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Crie um fator de grupo

Crie fatores de grupo para avaliar e avaliar riscos em uma instância de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os fatores do grupo contribuem para uma pontuação de risco numérica ou para a expectativa de perda anual (ALE). Você pode agrupar respostas de vários fatores em um fator de grupo que pode ser usado para emissão de relatórios. A pontuação de um fator de grupo é calculada com base nas pontuações de seus fatores associados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores de grupo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fator de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como `Impacto organizacional` .
Contribuição do fator	Tipo de contribuição de fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo** : Fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo** : Fornece as perdas que são incorridas de um risco em termos monetários. As perdas contribuem para a ALE. ○ **Ambos** : O tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem das perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Estado	Estado do fator. Este campo é definido automaticamente como **Padrão** .
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo fornecido ao fator. Este valor determina a contribuição real desse fator para a pontuação final. Este valor é uma porcentagem. Este campo aparece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Pontuação qualitativa	
Esta seção aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.	
Fórmula para pontuação qualitativa	Fórmula para calcular a pontuação de risco qualitativo geral. As opções são as seguintes: ○ **Soma** Soma das respostas do fator. ○ **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. ○ **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. ○ **Média** Valor médio das respostas do fator. ○ **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. ○ **Média ponderada** Valor médio da ponderação de fatores. ○ **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha **Resposta do usuário** o campo está definido como **Percentual** . Como administrador, você pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Pontuação Quantitativa	
Esta seção aparece somente quando **Quantitativo** selecionado de **Contribuição do fator** campo.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fórmula para pontuação quantitativa	Fórmula para calcular a pontuação de risco qualitativo geral. As opções são as seguintes: ○ **Soma** Soma das respostas do fator. ○ **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. ○ **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. ○ **Média** Valor médio das respostas do fator. ○ **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. ○ **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Na lista relacionada Fatores, clique em **Editar** e adicione os fatores necessários.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione a lista relacionada Critérios de transformação qualitativa.
8. No formulário, preencha os campos:

Formulário Critérios de transformação qualitativa

Campo	Descrição
Limite inferior do intervalo	Valor que é o limite inferior de um intervalo de valores. Por exemplo, para o primeiro intervalo de 0% a 30%, o limite inferior é 0. Para o segundo intervalo de 31% a 60%, o intervalo inferior é 31.
Pontuação	Valor que deve ser usado como pontuação se o valor estiver dentro do intervalo definido em **Limite inferior do intervalo** campo. Por exemplo, para o limite inferior 0, a pontuação pode ser 1. Para o limite inferior 31, a pontuação pode ser 2.

9. Selecione **Enviar.**
10. Abra o fator que você criou.
11. Selecione **Publicar**.

Resultado
O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Lógica de pontuação para fórmulas predefinidas para fatores de grupo

Os fatores de grupo têm várias fórmulas predefinidas e cada um deles tem uma contribuição específica para a lógica de pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lógica de pontuação de fórmulas predefinidas

Os usuários podem selecionar uma das seguintes fórmulas predefinidas para calcular a pontuação para fatores de grupo. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como qualitativo ou quantitativo, ou ambos.

As pontuações qualitativas calculadas usando as fórmulas predefinidas são transformadas usando os critérios de transformação, se **Transformar pontuação qualitativa** a opção está selecionada para o fator de grupo.

As pontuações qualitativas calculadas após a transformação serão derivadas usando a ponderação qualitativa do fator de grupo. Por exemplo, se a pontuação calculada for 10 e o peso qualitativo for 50%, a pontuação final do fator de grupo será calculada como 10 x 0,5 igual a 5.

Soma

Para Qualitativo, esta fórmula soma as pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como quantitativa ou ambos.

Para quantitativo, esta fórmula soma as pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como quantitativa ou ambos.

Mínimo(a)

Para Qualitativo, esta fórmula usa o mínimo de pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações de fatores manuais que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator como quantitativa ou ambos.

Para quantitativo, esta fórmula usa o mínimo de pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Máximo(a)

Para Qualitativo, esta fórmula usa o máximo de pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativo ou ambos.

Para quantitativo, esta fórmula usa o máximo de pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Média

Para Qualitativo, esta fórmula usa a média das pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativo ou ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para quantitativo, esta fórmula usa a média das pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Produto

Para Qualitativo, esta fórmula multiplica pontuações qualitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativo ou ambos.

Para quantitativo, esta fórmula multiplica pontuações quantitativas em uma instância de avaliação. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator quantitativo ou ambos.

Média ponderada

Para Qualitativo, esta fórmula divide a soma das pontuações qualitativas em uma instância de avaliação pela soma dos pesos. As pontuações são contribuídas por pontuações correspondentes aos fatores que compõem um fator de grupo e têm contribuição de fator qualitativo ou ambos.

Crie um fator automatizado

Crie fatores automatizados para buscar dados automaticamente de outras fontes de dados, como tabelas ou exibições de banco de dados.

Antes de Iniciar

. Você deve ter Governança, risco e conformidade Licença empresarial.

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fatores automatizados ajudam a automatizar o processo de avaliação de risco. Eles não dependem de entradas manuais e, portanto, reduzem a subjetividade. Todas as respostas a fatores automatizados são calculadas automaticamente durante a avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores automatizados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fator de consulta automatizada

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como Impacto regulatório .
Contribuição do fator	Tipo de contribuição de fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo** : Fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo** : Fornece as perdas que podem ocorrer em termos monetários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	As perdas contribuem para a expetativa de perda anual (ALE). ○ **Ambos** : O tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem das perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Tipo de resposta	Opções para os usuários responderem aos fatores. As opções são as seguintes: ○ **Número** : A resposta do fator após o cálculo automático será um número. ○ **Moeda** : A resposta do fator após o cálculo automático estará na moeda. ○ **Percentual** : A resposta do fator após o cálculo automático será uma porcentagem.
Contexto de avaliação	Contexto em que a avaliação deve ser realizada. As opções são as seguintes: ○ **Risco** : Selecione esta opção para executar a avaliação de uma entidade e de um risco associado. ○ **Objeto** : Selecione esta opção para executar uma avaliação em qualquer ServiceNow registro. Por exemplo, os usuários podem executar Avaliação de risco de exceção ou Avaliação de risco de mudança diretamente em um objeto.
Estado	Estado do fator. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo fornecido ao fator. Este valor determina a contribuição real desse fator para a pontuação final. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha **Resposta do usuário** o campo está definido como **Percentual** . Como administrador, você pode transformar o valor percentual em uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Coletar dados de suporte	Opção para coletar dados de suporte. Se esta opção for selecionada, a seção Dados de suporte será exibida.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Fonte de dados	
Origem	Tabela ou exibição que é usada como a origem do fator.
Critérios de filtro	
Filtrar por entidade	Opção para filtrar a origem pela entidade da instância de avaliação de risco.
Campo de mapeamento de entidade	Campo que se refere à tabela Entidade. Este campo aparece somente quando **Filtrar por entidade** a opção está selecionada.
Filtrar por risco	Opção para filtrar a origem pelo risco da instância de avaliação de risco.
Campo de mapeamento de risco	Campo que se refere à tabela de risco. Este campo aparece somente quando **Filtrar por risco** a opção está selecionada.
Filtrar por controle	Opção para filtrar a origem pelo controle de instância de avaliação de risco. Esta opção se aplica somente à avaliação individual de controles na avaliação de controle.
Campo de mapeamento de controle	Campo que se refere à tabela Controle. Este campo aparece somente quando **Filtrar por controle** a opção está selecionada.
Filtrar por objeto	Opção para filtrar a origem pelo objeto da instância de avaliação de risco. Este campo aparece somente quando você está executando a avaliação de risco em um objeto.
Campo de mapeamento do objeto	Campo que se refere a um objeto na instância de avaliação. Este campo aparece somente quando **Objeto** selecionado em **Contexto de avaliação** e quando **Filtrar por objeto** a opção está selecionada.
Agregação.	
Tipo de agregação	Fórmula para agregar os registros selecionados na tabela em **Origem** campo. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Soma** Soma da coluna de agregação. ○ **Média** Valor médio da coluna de agregação. ○ **Máximo** Valor máximo da coluna de agregação. ○ **Mínimo** Valor mínimo da coluna de agregação. ○ **Contagem** Contagem do número de registros da coluna de agregação. ○ **Contagem distinta** Número de registros exclusivos da coluna de agregação.
Coluna de agregação	Coluna que é usada para agregação com base na tabela selecionada em **Origem** campo.
Agendamento	
Frequência	Frequência de quando o fator é executado.
Dia da semana	Dia da semana em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Semanalmente** selecionado em **Frequência** campo.
Dia do mês	Dia do mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Mensal** selecionado em **Frequência** campo.
Mês	Mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Frequência** o campo tem os valores **Trimestralmente** , **Semestralmente** ou **Anualmente** .
Data da próxima execução	Data em que o fator é executado novamente. Este campo é definido automaticamente com base nas seleções feitas no formulário.

4. Clique na seção Dados de suporte.
5. Para os dados que você deseja coletar, mova os campos correspondentes da lista Disponível para a lista Selecionado.
6. Clique em **Enviar**.
7. Abra o fator que você criou.
8. Clique em **Publicar**.

Resultado

O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Tópicos relacionados

Crie um fator automatizado com script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um fator automatizado com script

Crie fatores automatizados com script que usam um script para buscar dados ServiceNow® ou de fontes externas. Durante a avaliação de risco, os fatores automatizados com script calculam e fornecem automaticamente as respostas para os fatores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.developer e sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Fatores com script automatizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Fator de script automatizado

Campo	Descrição
Nome	Nome do fator, como Impacto regulatório .
Contribuição do fator	Tipo de contribuição de fator. As opções são as seguintes: ○ **Qualitativo** : Fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. ○ **Quantitativo** : Fornece as perdas que podem ocorrer de um risco em termos monetários. As perdas contribuem para a expetativa de perda anual (ALE). ○ **Ambos** : O tipo de avaliação é qualitativo e quantitativo.
Ordem de exibição	Ordem das perguntas no formulário de avaliação. Este campo permite que você defina uma sequência específica na qual as perguntas devem aparecer.
Tipo de resposta	Opções para os usuários responderem aos fatores. As opções são as seguintes: ○ **Número** : A resposta do fator após o cálculo automático será um número. ○ **Moeda** : A resposta do fator após o cálculo automático estará na moeda. ○ **Percentual** : A resposta do fator após o cálculo automático será em porcentagem.
Pontuação qualitativa de transformação	Opção para transformar a pontuação qualitativa geral do grupo com base em uma escala de intervalo. Por exemplo, suponha **Resposta do usuário** o campo está definido como **Percentual** . Como administrador, você pode transformar o valor percentual em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	uma pontuação qualitativa, de modo que 0% a 30% seja baixo, 30% a 60% seja médio e 60% e mais seja alto. Nesse caso, as classificações 1, 2 e 3 podem ser atribuídas a baixa, média e alta. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Estado	Estado do fator. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Ponderação quantitativa (%)	Contribuição de pontuação ou peso qualitativo fornecido a um fator. Este valor determina a contribuição real desse fator para a pontuação final. Este campo aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.
Contexto de avaliação	Contexto para o qual a avaliação deve ser realizada. As opções são as seguintes: ○ **Risco** : Selecione esta opção para executar a avaliação de uma entidade e seu risco associado. ○ **Objeto** : Selecione esta opção para executar uma avaliação em qualquer ServiceNow registro. Por exemplo, os usuários podem executar Avaliação de risco de exceção ou Avaliação de risco de mudança diretamente em um objeto.
Descrição	Breve descrição sobre a finalidade do fator e onde usar o fator. Esta descrição serve para que o administrador entenda o fator.
Script	
Variáveis	Variáveis predefinidas a serem usadas no **Script** campo.
Script	Script personalizado.
Agendamento	
Frequência	Frequência de quando o fator é executado.
Dia da semana	Dia da semana em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Frequência** o campo tem **Semanalmente** .
Dia do mês	Dia do mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Frequência** o campo tem **Mensal** .
Mês	Mês em que o fator é executado. Este campo aparece somente quando **Frequência** o campo tem **Trimestralmente** ou **Semestralmente** , **Anualmente** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data da próxima execução	Data em que o fator é executado novamente. Este campo é definido automaticamente com base nas seleções feitas no formulário.

4. Clique em **Enviar**.
5. Abra o fator que você criou.
6. Clique em **Publicar**.

Resultado
O fator é publicado e está pronto para uso em uma metodologia de avaliação de risco.

Tópicos relacionados

Crie um fator automatizado

Copie um fator

Crie uma cópia de um fator publicado para fazer pequenas modificações e reutilizar o fator.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração**
2. Abra o fator que você deseja copiar.
3. Clique em **Cópia** .

Resultado
Uma cópia do fator é criada.

Configure uma metodologia de avaliação de risco

Configure uma metodologia de avaliação de risco (RAM) no Risco avançado para que você possa avaliar os riscos ou objetos em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk_advanced.ara_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
RAM é uma configuração ou registro no novo mecanismo de avaliação de risco no Risco avançado aplicação.

Você pode usar uma RAM para avaliar os riscos ou os objetos em sua organização. Por exemplo, você pode configurar uma RAM para especificar os tipos de avaliações de risco e as entidades nas quais uma avaliação de risco é realizada. Ao usar uma RAM, sua organização pode ter metodologias diferentes para avaliar riscos.

Depois de mover uma RAM para **Descontinuado** , você também pode movê-lo de volta para **Rascunho** declare se você deseja fazer algumas mudanças mais tarde. Você só pode mover uma RAM para **Rascunho** declare se ele não tem nenhuma avaliação em **Monitor** estado ou **Encerrado** estado. Quando você move uma RAM de volta para **Rascunho** , as avaliações em andamento e os escopos associados são excluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de metodologia de avaliação de risco, consulte Formulário de metodologia de avaliação de risco.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
5. Para configurar as várias avaliações, selecione uma das seguintes opções.

Escolha	Link relacionado
Configurar avaliação inerente	Consulte Configurar uma avaliação inerente.
Configurar a eficácia do controle	Veja Configure uma avaliação de eficácia do controle
Configurar avaliação residual	Veja Configure uma avaliação residual
Configurar avaliação de destino	Veja Configure uma avaliação de destino

6. Selecione **Publicar**.

Nota: Depois que uma nova avaliação é criada no mesmo risco e a avaliação está em **Monitor** estado, as outras avaliações são movidas automaticamente para **Concluído** estado. Quando uma instância de avaliação está em **Monitor** Não é possível mover a RAM de volta para **Rascunho** estado. Uma RAM só pode ser movida de volta para **Rascunho** declare se não houver instâncias de avaliação.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Use o formulário de metodologia de avaliação de risco no Risco avançado aplicação para especificar os tipos de avaliações de risco e as entidades nas quais a avaliação de risco é realizada.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da metodologia de avaliação de risco (RAM). Por exemplo, avaliação de risco organizacional.
Área de domínio	Área de domínio da RAM. Este campo é definido automaticamente como **IRM** .
Estado	Estado da RAM. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Contexto de avaliação	
Avaliar	Contexto de avaliação que você pode selecionar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	• **Risco** Executa a avaliação de uma entidade e a declaração de risco relacionada a ela. • **Objeto** Executa uma avaliação em qualquer ServiceNow registro. Por exemplo, os usuários podem executar uma Avaliação de risco de exceção ou uma Avaliação de risco de mudança diretamente nessas respectivas tabelas.
Classes de entidade aplicáveis	Todas as classes de entidade às quais a RAM se aplica, como serviços de negócios, ativos ou aplicações de negócios. Este campo aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** .
Tipos de registro aplicáveis	Tabelas nas quais você deseja executar a avaliação. Você pode selecionar várias tabelas e associá-las à RAM. Este campo aparece somente quando **Objeto** selecionado de **Avaliar** . **Nota:** Você pode adicionar vários objetos ou tabelas a uma RAM publicada, mas não pode removê-los após a publicação da RAM.
Fluxos de trabalho	
Risco inerente	Opção para avaliar um risco inerente.
Eficácia do controle	Opção para avaliar a eficácia do controle.
Habilitar resposta a riscos	Opção para habilitar **Resposta de risco** na avaliação de risco. Esta opção aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** .
Risco residual	Opção para avaliar um risco residual.
Risco de destino	Opção para avaliar um risco de destino.
Configurações de acúmulo	
Esta seção aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** .	
Calcular ALE com base em	Fórmula que você pode selecionar para calcular a expectativa de perda anual (ALE): • **Soma** • **Média** • **Máximo** • **Mínimo**
Calcular pontuação com base em	Fórmula que você pode selecionar para calcular a pontuação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	• **Média** • **Máximo** • **Mínimo**
Configurações de resposta a riscos	
Esta seção aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** .	
Habilite o fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos	Opção para permitir que os usuários criem, excluam, removam, editem e vinculem tarefas de resposta a riscos em uma avaliação.
Permitir resposta de risco única	Opção para tornar a seleção de resposta a risco uma seleção única no formulário de avaliação de risco. Por exemplo, as opções podem ser "Aceitar", "Evitar", "mitigar" ou "Transferir". Com uma única seleção, os avaliadores podem escolher apenas uma dessas opções para indicar a estratégia de resposta ao risco. **Nota:** Esta opção só pode ser habilitada quando não há avaliações em andamento.
Permitir vinculação de problemas com a avaliação de risco	Opção para criar um problema ou vincular um problema em aberto existente à avaliação de risco.
A resposta ao risco é necessária	Opção para fazer uma resposta de risco conforme necessário: • **Nenhum** Nenhuma resposta de risco é necessária. • **Sempre** Sempre exija uma resposta de risco. • **Em condições específicas** : Mandar uma resposta de risco com base em condições específicas usando o Construtor de condições. • **Em condições específicas definidas usando script** : Mandar uma resposta de risco sob condições específicas usando um script predefinido ou um conjunto de instruções.
Regras de negócio e validações	
O comentário final é obrigatório	Opção para fazer os comentários finais conforme necessário. Os comentários finais fornecem melhor transparência e permitem que os responsáveis pelo risco comuniquem o plano de ação se houver uma violação de apetite ou tolerância. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	• **Nenhum** Nenhum comentário final é necessário. • **Sempre** : Mandar comentários finais sempre. • **Em violação de apetite** Comentários finais do mandato sobre a violação do apetite. • **Em violação de tolerância** : Mandar comentários finais sobre a violação de tolerância. Este campo aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** .
Criar problema automaticamente	Opção para criar problemas automaticamente. Este campo aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** . • **Nenhum** : Permite que você não crie problemas automaticamente. • **Em violação de apetite** : Cria problemas automaticamente na violação de apetite. • **Em violação de tolerância** : Cria problemas automaticamente na violação de tolerância. **Nota:** Os problemas são criados somente depois que a avaliação de risco é aprovada e movida para o estado Publicado.
A pontuação residual é inferior à inerente	Opção para validar se a pontuação residual qualitativa é menor do que a pontuação inerente. **Nota:** Esta opção aparece somente quando a avaliação de risco residual está habilitada.
Informações de referência	
Esta seção aparece somente quando **Risco** selecionado de **Avaliar** . Habilitar essas opções mostra as informações de referência na instância de avaliação de risco.	
Mostrar eventos de risco relacionados	Opção para mostrar os eventos de risco relacionados na avaliação de risco.
Mostrar indicadores de risco relacionados	Opção para mostrar os indicadores de risco relacionados na avaliação de risco.
Mostrar ocorrências em aberto	Opção para mostrar os problemas em aberto na avaliação de risco.
Mostrar avaliação anterior	Opção para mostrar a avaliação anterior na avaliação de risco. Esta opção ajuda o avaliador de risco a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	consultar a avaliação anterior e analisar os detalhes dessa avaliação antes de fazer outra avaliação.
Outras configurações	
Lembrete avançado (dias)	Com base na data de vencimento da avaliação de risco, este campo é o número de dias antes que uma notificação seja enviada ao avaliador. Por exemplo, se você inserir 3 neste campo, o avaliador receberá uma notificação de lembrete três dias antes da data de vencimento.
Lembrete após o prazo (dias)	Com base na data de vencimento da avaliação de risco, este campo é o número de dias após essa data em que os e-mails de lembrete são enviados. Por exemplo, suponha que você insira 5 neste campo. Em seguida, por cinco dias após o término da data de vencimento, o avaliador continua recebendo e-mails de lembrete de que a data de vencimento terminou. No sexto dia, uma notificação por e-mail é enviada ao avaliador e ao gerente do avaliador.
Identificação de risco	Método para identificar riscos no escopo da avaliação de risco: • **Nenhum(a)** • **Da Biblioteca** : Identifica riscos da biblioteca na avaliação de risco. • **Ad-hoc** Identifica um risco que não está na biblioteca. • **Da Biblioteca e Ad-hoc** : Cria riscos e adiciona riscos da biblioteca.
Comentários do fator do grupo	Opção para habilitar comentários de fator de grupo no formulário de avaliação de risco.
Copiar respostas anteriores	Opção para copiar as respostas e comentários do fator sempre que uma reavaliação for realizada.
Permitir substituição de resultados	Opção para substituir as pontuações calculadas e a ALE durante a avaliação de risco.
Configurar a terminologia da seção	Opção para configurar rótulos de seção para avaliações inerentes, de controle, residuais e de destino. Depois de selecionar essa opção, você pode configurar o título, o rótulo de pontuação e o rótulo de expectativa de perda anual para cada tipo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de metodologia de avaliação de risco

Campo	Descrição
	Nota: A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, mantendo a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas inalterada.
Atualizar resultados de avaliação para registro de origem	Opção para copiar os resultados da avaliação para o registro de origem em que a avaliação é realizada. Você pode definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis nos tipos de avaliação individuais. Este campo aparece somente quando **Objeto** selecionado de **Avaliar** .
Agendamento	
Esta seção aparece somente quando **Objeto** selecionado de **Avaliar** .	
Frequência de reavaliação	Opção da frequência com que a reavaliação é realizada: • **Nenhum(a)** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**
Dias para atraso	Com base na data de vencimento da avaliação de risco, este campo é o número de dias após os quais uma avaliação é considerada atrasada.

Copie uma metodologia de avaliação de risco

Modifique sua metodologia de avaliação de risco (RAM) e os fatores criando uma cópia do registro. A opção de copiar permite que o sistema crie uma cópia verdadeira do registro subjacente, incluindo todas as listas relacionadas. Esta ação economiza o tempo dos administradores de risco, pois eles não precisam criar os registros desde o início.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**
2. Abra a RAM que você deseja copiar.
3. Selecione **Copiar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descontinuar uma metodologia de avaliação de risco

Descontinuar uma metodologia de avaliação de risco (RAM) que não seja mais usada. Descontinuar os RAMs não utilizados facilita o gerenciamento dos RAMs ativos para o administrador de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao desativar uma metodologia de avaliação de risco, é importante observar que você não pode ativar novamente uma RAM desativada. Você também deve observar que:

- todos os fatores associados a esta metodologia são descontinuados.
- o escopo da avaliação de risco é descontinuado.
- todas as avaliações associadas em aberto são descontinuadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Selecione e abra a metodologia de avaliação de risco que você deseja desativar.
3. Clique em **Desativar**.
   O estado muda para **Descontinuado** .

Configurar uma avaliação inerente

Configure e publique uma avaliação inerente no Risco avançado aplicação para avaliar os riscos inerentes à sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure os critérios para uma avaliação de risco inerente adicionando os fatores, a lógica de pontuação e os critérios de classificação ao formulário Avaliação inerente. Cada metodologia de avaliação de risco (RAM) tem seus próprios critérios de avaliação inerentes. Por exemplo, você pode avaliar o risco inerente para fatores como impacto financeiro, impacto regulatório e impacto no cliente. Para obter a pontuação de avaliação inerente, o impacto desses fatores é multiplicado pela probabilidade de ocorrer um risco.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de RAM que tem o risco inerente como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação inerente** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação inerente, consulte Formulário de avaliação inerente.

4. Para adicionar fatores, selecione a lista relacionada Fatores.
   Esta lista relacionada está disponível somente quando **Respostas do fator** selecionado em **Calcular com base em** campo.
5. Selecione **Editar** e adicione os fatores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativa e selecione **Novo** .
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativa

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo para classificações de risco qualitativo. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. Para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Classificação	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação usada quando o avaliador substitui a classificação de risco.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cor para a cor de fundo no valor da classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um alto risco, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.
Escala de apetite de risco	Escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco. As escalas de apetite devem ser mapeadas para os critérios de classificação de risco qualitativo na metodologia de avaliação de risco. Você pode calcular o status de apetite qualitativo com base na avaliação mais recente ou na classificação agregada para fornecer o status de apetite qualitativo. Por exemplo, você pode selecionar uma escala de apetite de risco de **Com fome** para a classificação de risco de **Muito alto** . Este campo aparece somente quando o recurso Apetite de risco está configurado nas propriedades de avaliação de risco avançada. **Importante:** Em uma avaliação de risco qualitativa, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final. Por exemplo, se você tiver avaliações residuais e inerentes, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco na avaliação residual.

Nota: Não insira valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Se você selecionar **Habilitar mapa térmico** e, em seguida, execute as seguintes ações:
   a. Selecione a lista relacionada Cores do mapa térmico.
   b. Na coluna Estilo de cor de risco, especifique o estilo de cor de risco.
10. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

    Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação inerente em um objeto.

    a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
    A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando **Atualize os resultados da avaliação para o registro de origem** A opção está selecionada na RAM.

    b. Selecione o tipo de registro.

    c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Classificação de risco inerente	Coluna em que o valor da classificação de risco inerente é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da classificação de risco inerente é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando **Contribuição da avaliação** o campo tem **Qualitativo** ou **Ambos** .
ALE inerente	Coluna em que o valor da expectativa de perda anual inerente (ALE) é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da ALE inerente é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando **Contribuição da avaliação** o campo está definido como é **Quantitativo** ou **Ambos** .

Nota: Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

    d. Selecione **Atualizar**.

11. Selecione **Enviar**.
12. Selecione **Publicar**.

Resultado
O tipo de avaliação é publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação inerente

Use o formulário Avaliação inerente no Risco avançado aplicação para avaliar os riscos inerentes à sua organização.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	RAM selecionada. Este campo é definido automaticamente com base na RAM.
Estado	Estado da RAM. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Calcular com base em	Opção para calcular a pontuação da avaliação baseada nas respostas do fator.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição de fator: • **Qualitativo** : Fornece uma pontuação numérica e converte a pontuação em uma classificação. Selecionar esta opção garante que somente fatores qualitativos estejam disponíveis para adição. • **Quantitativo** : Fornece as perdas que podem ocorrer em termos monetários. As perdas contribuem para a expetativa de perda anual (ALE). Selecionar esta opção garante que somente fatores quantitativos estejam disponíveis para adição. • **Ambos** : Fornece o tipo de avaliação qualitativa e quantitativa.
Habilitar mapa térmico	Opção para habilitar o relatório de mapa térmico no painel Risco avançado. **Nota:** Você pode selecionar esta opção somente se um mínimo de dois fatores forem adicionados ao tipo de avaliação. Selecionar esta opção faz com que a seção Configuração do mapa térmico e a lista relacionada Cores do mapa térmico apareçam no formulário.
Pontuação qualitativa	
Esta seção aparece somente quando **Qualitativo** selecionado em **Contribuição da avaliação** campo.	
Lógica de pontuação qualitativa	Fórmula que você pode usar para calcular a lógica de pontuação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
	• **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Média ponderada** Valor médio da ponderação de fatores. Este valor é classificado como baixo, médio ou alto. • **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Pontuação Quantitativa	
Esta seção aparece somente quando **Quantitativo** selecionado em **Contribuição da avaliação** campo.	
Lógica de pontuação quantitativa	Fórmula que você pode usar para calcular a lógica de pontuação: • **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Rótulos da seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar a terminologia da seção** Está selecionado no formulário RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, mantendo a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas inalterada.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação inerente

Campo	Descrição
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear Avaliação inerente como Avaliação bruta, o novo título será exibido em todas as seções em que a avaliação inerente foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear Risco inerente como Risco bruto, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco inerente foi mencionado anteriormente.
Rótulo de expectativa de perda anual	Opção para renomear o rótulo de pontuação quantitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear ALE inerente como ALE bruta, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que a ALE inerente foi referenciada anteriormente.
Configuração de mapa térmico	
Esta seção aparece somente quando **Habilitar mapa térmico** a opção está selecionada.	
Fator para o eixo X	Fator que aparece no eixo X do mapa térmico. **Nota:** Fatores qualitativos do tipo **Opção** ou fatores com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.
Fator para o eixo Y	Fator que aparece no eixo Y do mapa térmico. **Nota:** Fatores qualitativos do tipo **Opção** ou com os critérios de transformação pode ser selecionado. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.

Configure uma avaliação de eficácia do controle

Configure e publique uma avaliação de eficácia do controle para avaliar a eficácia dos controles na mitigação de riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os critérios de avaliação de controle com detalhes como fatores, a lógica de pontuação e os critérios de classificação. Você também pode especificar se deseja avaliar o ambiente de controle completo ou se deseja avaliar os controles individualmente. Esses detalhes são os aspectos nos quais a avaliação de risco é realizada. Você também pode habilitar as opções para adicionar controles existentes ou novos controles durante uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avaliação. Este exercício garante que cada metodologia de avaliação de risco (RAM) tenha seus próprios critérios de avaliação de controle.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de RAM que tem risco inerente como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação de controle** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação de controle, consulte Formulário de avaliação de controle.

4. Selecione a seção Fatores e selecione **Editar** .
   A lista relacionada Fatores aparece somente quando **Avaliação do ambiente de controle** selecionado em **Calcular com base em** campo.
5. Adicione os fatores necessários da lista Coleção à lista Fatores e selecione **Salvar** .
6. Selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativa e selecione **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativa

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo para classificações de risco qualitativo. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. E para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Classificação de risco	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação que o avaliador de risco pode usar para substituir a pontuação calculada.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cor para a cor de fundo no valor da classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um alto risco, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.

Nota: Não insira valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativa.

8. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

   Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação de controle em um objeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando **Atualize os resultados da avaliação para o registro de origem** A opção está selecionada na RAM.

b. Selecione o tipo de registro.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Eficácia do controle	Coluna em que o valor da classificação de eficácia do controle é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da eficácia do controle é copiado para a coluna selecionada neste campo.

Nota: Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

d. Selecione **Atualizar**.

9. Selecione **Enviar**.
10. Selecione **Publicar**.

Resultado

O tipo de avaliação de controle é publicado.

Formulário de avaliação de controle

Use o formulário Avaliação de controle no Risco avançado aplicação para avaliar a eficácia dos controles na mitigação de riscos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de avaliação de controle

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da metodologia de avaliação de risco usada para avaliação de controle. Este campo é definido automaticamente com base na RAM.
Estado	Estado da RAM. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de controle

Campo	Descrição
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição de fator. Este campo é definido automaticamente como **Contribuição qualitativa** .
Calcular com base em	Opção para avaliar os tipos de controle. As opções são as seguintes: • **Avaliação do ambiente de controle** : Selecione esta opção se você não quiser avaliar controles individuais, mas quiser avaliar a eficácia geral do ambiente de controle. • **Avaliação individual de controles** : Selecione esta opção se quiser executar a avaliação de controles individuais. Por exemplo, você pode selecionar o risco de os funcionários aceitarem subornos e avaliar cada controle existente para mitigar o risco de suborno. Esta opção está disponível somente quando Gestão de políticas e conformidade o plug-in (com.sn_compliance) está ativado.
Identificação de controle	Opção para decidir como identificar os controles na instância de avaliação de risco. As opções são: • **Nenhum(a)** • **Da Biblioteca** : Use esta opção quando quiser identificar controles da biblioteca na instância de avaliação de risco. • **Ad-hoc** : Use esta opção quando quiser identificar novos controles na instância de avaliação de risco. • **Da Biblioteca e Ad-hoc** : Use esta opção quando quiser identificar controles da biblioteca, bem como identificar novos controles. Este campo aparece somente quando **Calcular com base em** o campo tem o valor **Avaliação individual de controles** .
Fator de eficácia geral	Fatores manuais, automatizados ou de grupo para avaliar controles. Este campo aparece somente quando a opção **Avaliação individual de controles** selecionado em **Calcular com base em** campo. Somente fatores qualitativos ou fatores com a opção de transformar a pontuação qualitativa serão exibidos neste campo.
Lógica de pontuação qualitativa	Fórmula para calcular a lógica de pontuação. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de controle

Campo	Descrição
	• **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Média ponderada** Valor médio da ponderação de fatores. Este valor é classificado como baixo, médio ou alto. Quando esta opção é selecionada, o peso do controle é obtido do formulário de controle. • **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Variáveis do script qualitativo	Formato do script e as variáveis usadas no script. Este campo está disponível somente quando **Script** selecionado em **Lógica de pontuação qualitativa** campo.
Script qualitativo	Script definido pelo usuário para calcular a lógica de pontuação. Este campo permite que você tenha mais controle sobre o cálculo da pontuação.
Rótulos da seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar a terminologia da seção** Está selecionado no formulário RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, mantendo a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas inalterada.	
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear Avaliação de controle como Avaliação preventiva, o novo título será exibido em todas as seções em que a avaliação de controle foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear Risco de controle como Risco preventivo, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco de controle foi referenciado anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure uma avaliação residual

Configure e publique uma avaliação residual no Risco avançado aplicação para avaliar os riscos residuais em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use uma avaliação residual para identificar e avaliar os riscos que existem após a implementação de qualquer controle. Se nenhum controle for identificado, o risco residual será o mesmo que um risco inerente. Se os fatores de uma avaliação inerente forem usados como uma avaliação residual, você poderá copiar a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação qualitativa, os fatores e os critérios de classificação qualitativa da avaliação inerente. Você também pode escolher como deseja derivar a pontuação da avaliação residual.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de metodologia de avaliação de risco (RAM) que tem o risco residual como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação residual** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação residual, consulte Formulário de avaliação residual.

4. **Opcional:** Se você selecionou **Respostas do fator** em **Calcular com base em** E selecione a lista relacionada Fatores para que você possa adicionar fatores à avaliação residual.
5. Selecione **Editar** , adicione os fatores necessários e selecione **Salvar** .
6. **Opcional:** . **Calcular com base em** o campo tem **Risco inerente e eficácia do controle** e se for **Lógica de pontuação qualitativa** o campo tem **Matriz de pesquisa entre avaliação inerente e eficácia do controle** , em seguida, execute as seguintes ações:
   a. Selecione a lista relacionada Matriz.
   b. Nas respectivas colunas, insira a pontuação, a classificação de risco, o estilo de cor de risco e a pontuação substituída.
7. Selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativa e selecione **Novo** .
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativa

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo das classificações de risco qualitativo. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. Para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Classificação de risco	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação que o avaliador de risco pode usar para substituir a pontuação calculada.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cor para a cor de fundo no valor da classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um alto risco, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.
Escala de apetite de risco	Escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco. As escalas de apetite devem ser mapeadas para os critérios de classificação de risco qualitativo na metodologia de avaliação de risco. Calcule o status de apetite qualitativo com base na avaliação mais recente ou na classificação agregada para fornecer o status de apetite qualitativo. Por exemplo, você pode selecionar uma escala de apetite de risco de **Com fome** para a classificação de risco de **Muito alto** . Este campo aparece somente quando o recurso Apetite de risco está configurado nas propriedades de avaliação de risco avançada. **Importante:** Em uma avaliação de risco qualitativa, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final. Por exemplo, se você tiver avaliações residuais e inerentes, mapeie a escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco na avaliação residual.

Nota: Não insira valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativa.

9. Selecione a lista relacionada Cores do mapa térmico.
   Esta lista relacionada aparece somente quando todas as seguintes condições são verdadeiras:
   - . **Habilitar mapa térmico** a opção está selecionada.
   - . **Calcular com base em** o campo tem **Respostas do fator** .
   - A avaliação residual é baseada em uma matriz entre a avaliação inerente e a eficácia do controle.
10. Na coluna Estilo de cor de risco, selecione a combinação de cor de fundo e cor do texto.
11. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

    Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação residual em um objeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando **Atualize os resultados da avaliação para o registro de origem** A opção está selecionada na RAM.

b. Selecione o tipo de registro.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Classificação de risco residual	Coluna em que o valor da classificação de risco residual é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da classificação de risco residual é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando **Contribuição da avaliação** o campo tem **Qualitativo** ou **Ambos** .
ALE residual	Coluna em que o valor da expectativa de perda anual residual (ALE) é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da ALE residual é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando **Contribuição da avaliação** o campo está definido como é **Quantitativo** ou **Ambos** .

Nota: Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

d. Selecione **Atualizar**.

12. Selecione **Enviar** e selecione **Publicar** .

Resultado
O tipo de avaliação é publicado.

Formulário de avaliação residual

Use o formulário Avaliação residual no Risco avançado aplicação para avaliar os riscos residuais em sua organização.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Calcular com base em	Opções para calcular a pontuação da avaliação: • **Risco inerente e eficácia do controle** : Torna a avaliação qualitativa. A comparação entre eficácia inerente e de controle é sempre qualitativa. • **Respostas do fator** Baseia o cálculo dos fatores residuais em respostas a fatores manuais.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição de fator: • **Quantitativo** • **Qualitativo** • **Ambos** Se **Risco inerente e eficácia do controle** está selecionado em **Calcular com base em** , este campo será definido automaticamente como **Qualitativo** . O campo não pode ser modificado.
Fatores iguais ao inerente	Opção para copiar automaticamente a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação qualitativa, os fatores e os critérios de classificação qualitativa da avaliação inerente. **Nota:** Esta opção aparece somente quando **Calcular com base no campo** o campo tem **Respostas do fator** valor.
Habilitar mapa térmico	Opção para permitir que você exiba o relatório de mapa térmico no painel Risco avançado. **Nota:** Esta opção poderá ser selecionada somente se um mínimo de dois fatores forem adicionados ao tipo de avaliação.
Pontuação qualitativa	
Lógica de pontuação qualitativa	Lógica de pontuação a ser usada. As opções deste campo mudam com base na opção selecionada em **Calcular com base em** campo. . **Calcular com base em** o campo tem **Risco inerente e eficácia do controle** , as opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
	• **Matriz de pesquisa entre avaliação inerente e eficácia do controle** Gera uma matriz entre a avaliação inerente e a avaliação de eficácia do controle. Executa um produto cartesiano para gerar pontuações. Você pode exibir a matriz na lista relacionada Matriz. Por exemplo, se o risco inerente for alto e a eficácia do controle for baixa, o risco residual também será alto. • **Pontuação inerente de eficácia do controle de pontuação** : Fornece a diferença entre a pontuação inerente e a pontuação de eficácia do controle. • **Pontuação inerente de eficácia de pontuação/controle** : Fornece o valor derivado dividindo a pontuação inerente pela pontuação de eficácia do controle. • **Script** : Use um script personalizado para calcular a pontuação qualitativa. A opção Script permite criar um método de cálculo personalizado que se alinha aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. **Nota:** Você pode escrever ou modificar scripts somente para tipos de avaliação que não estão publicados. . **Calcular com base em** o campo tem **Respostas do fator** , as opções são as seguintes: • **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Média ponderada** Valor médio da ponderação de fatores. Este valor é classificado como baixo, médio ou alto. • **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
Pontuação quantitativa	
Esta seção aparece somente quando o valor **Quantitativo** selecionado em **Contribuição do fator** campo.	
Lógica de pontuação quantitativa	Lógica de pontuação a ser usada: • **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Script** Fórmula definida pelo usuário para calcular a pontuação. Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer.
Rótulos da seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar a terminologia da seção** Está selecionado no formulário RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, mantendo a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas inalterada.	
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear Avaliação residual como Avaliação líquida, o novo título será exibido em todas as seções em que a avaliação residual foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear Risco residual como Risco líquido, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o risco residual foi mencionado anteriormente.
Rótulo de expectativa de perda anual	Opção para renomear o rótulo de pontuação quantitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear ALE residual como ALE líquida, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que a ALE residual foi referenciada anteriormente.
Configuração de mapa térmico	
Esta seção aparece somente quando **Habilitar mapa térmico** a opção está selecionada.	
Fator para o eixo X	Fator que aparece no eixo X do mapa térmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação residual

Campo	Descrição
	Nota: Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou fatores com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.
Fator para o eixo Y	Fator que aparece no eixo Y do mapa térmico. **Nota:** Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou com os critérios de transformação pode ser selecionado. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.

Configure uma avaliação de destino

Configure e publique uma avaliação de destino no Risco avançado aplicação para avaliar o nível de risco futuro desejado. Ao configurar uma avaliação de destino, você permite que os avaliadores e aprovadores executem uma avaliação de risco de destino no Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma avaliação de destino para avaliar os níveis de riscos futuros. Semelhante às avaliações inerentes e residuais, você pode definir os critérios para conduzir avaliações de meta. A configuração inclui a especificação de fatores, lógica de pontuação, critérios de classificação e configuração de mapa térmico.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de metodologia de avaliação de risco (RAM) que tem o risco de destino como um tipo de avaliação.
2. Na lista relacionada Tipos de avaliação, selecione **Avaliação de destino** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de avaliação de destino, consulte Formulário de avaliação de destino.

4. **Nota:** Se você selecionou **Respostas do fator** em **Calcular com base em** , em seguida, você deve adicionar fatores à avaliação manualmente.

   Para adicionar fatores, selecione a lista relacionada Fatores e siga estas etapas:

   a. Selecione **Editar**.
   b. Selecione os fatores e adicione-os à Lista de fatores.
   c. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para adicionar critérios de classificação qualitativa, selecione a lista relacionada Critérios de classificação qualitativa e selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de classificação qualitativa

Campo	Descrição
Intervalo de classificação inferior	Intervalo das classificações de risco qualitativo. Por exemplo, para um intervalo de 0 a 10, você pode inserir 0 como o intervalo inferior. Para um intervalo de 11 a 20, o valor pode ser 11 como o intervalo inferior.
Classificação de risco	Gravidade do risco. Você pode inserir classificações como alta, média ou baixa. Por exemplo, suponha que o intervalo de classificação inferior para a classificação Baixa seja 0 e que o intervalo de classificação inferior para a classificação Média seja 11. Se a pontuação de risco for 15, o critério de classificação será Médio porque 15 está no intervalo de 11 a 20.
Pontuação substituída	Pontuação que o avaliador de risco pode usar para substituir a pontuação calculada. Esta pontuação é associada ao risco quando a classificação é substituída.
Estilo de cor do risco	Estilo de código de cor para a cor de fundo no valor da classificação de risco e para a cor do texto na instância de avaliação de risco. Por exemplo, para um alto risco, você pode selecionar o estilo de cor Vermelho com a cor de fundo como vermelho e o texto como preto.
Escala de apetite de risco	Escala de apetite de risco para os critérios de classificação de risco. As escalas de apetite devem ser mapeadas separadamente para os critérios de classificação de risco qualitativo para Avaliação de destino no formulário RAM. Por exemplo, você pode selecionar uma escala de apetite de risco de **Com fome** para a classificação de risco de **Muito alto** . Este campo aparece somente quando o recurso Apetite de risco está configurado nas propriedades de avaliação de risco avançada. O status de apetite futuro é calculado com base no apetite de risco definido e no perfil de risco de destino. **Nota:** O status de apetite futuro não pode ser agregado ou acumulado para entidades, declarações de risco ou riscos individuais específicos.

Nota: Evite inserir valores negativos no formulário Critérios de classificação qualitativa.

7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Se você selecionar **Habilitar mapa térmico** , você pode executar as seguintes ações:
   a. Para especificar o estilo de cor de risco, selecione a lista relacionada Cores do mapa térmico.
   b. Na coluna Estilo de cor de risco, especifique o estilo de cor de risco.
   c. Selecione **Enviar**.
9. Para definir o mapeamento do resultado da avaliação para os tipos de registro aplicáveis, execute as seguintes ações:

   Essas etapas se aplicam ao conduzir a avaliação de destino em um objeto.

   a. Selecione a lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação.
   A lista relacionada Mapeamento do resultado da avaliação aparece somente quando **Atualize os resultados da avaliação para o registro de origem** A opção está selecionada na RAM.

   b. Selecione o tipo de registro.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de registro aplicável

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Tipo de registro	Nome do tipo de registro aplicável. Este campo é definido automaticamente com base no tipo de registro selecionado.
Classificação de risco desejado	Coluna em que o valor da classificação de risco de destino é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da classificação de risco de destino é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando **Contribuição da avaliação** o campo tem **Qualitativo** ou **Ambos** .
ALE de meta	Coluna em que o valor da expectativa de perda anual (ALE) de destino é armazenado no registro de origem. Após a avaliação, o resultado da ALE de destino é copiado para a coluna selecionada neste campo. Este campo aparece somente quando **Contribuição da avaliação** o campo está definido como é **Quantitativo** ou **Ambos** .

Nota: Se o mesmo tipo de registro for usado em outra metodologia de avaliação de risco, o registro original será atualizado com base no campo definido na RAM da avaliação de risco avançado mais recente.

   d. Selecione **Atualizar**.

10. Selecione **Publicar.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de destino

Use o formulário Avaliação de destino no Risco avançado aplicação para avaliar o nível de risco futuro desejado em sua organização.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	Nome da RAM à qual esta avaliação de destino pertence. Este campo é definido automaticamente com base na RAM selecionada.
Estado	Estado atual do tipo de avaliação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Calcular com base em	Opções para calcular a pontuação da avaliação: • **Respostas do fator** Opção para selecionar fatores individuais para a avaliação de destino. • **Fatores iguais aos inerentes** Opção para copiar a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação e os fatores da avaliação inerente. • **Fatores iguais aos residuais** Opção para copiar a contribuição da avaliação, a lógica de pontuação e os fatores da avaliação residual. • **Avaliação geral** Opção para continuar sem nenhuma seleção de fatores. Os avaliadores podem fornecer diretamente a classificação ou a expectativa de perda anual (ALE) para a avaliação.
Contribuição da avaliação	Tipo de contribuição de fator: • **Quantitativo** • **Qualitativo** • **Ambos** **Nota:** Se **Fatores iguais aos inerentes** ou **Fatores iguais aos residuais** está selecionado em **Calcular com base em** e, em seguida **Contribuição da avaliação** o campo é definido automaticamente como um valor definido nos tipos de avaliação inerente e residual. O campo não pode ser modificado.
Habilitar mapa térmico	Opção para permitir que você exiba o relatório de mapa térmico no painel Risco avançado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção poderá ser selecionada somente se um mínimo de dois fatores forem adicionados ao tipo de avaliação.
Copiar critérios de classificação de inerente	Opção para copiar os critérios de classificação qualitativa da avaliação inerente. Esta opção aparece somente quando o valor **Fatores iguais aos inerentes** selecionado em **Calcular com base em** campo.
Copiar critérios de classificação da residual	Opção para copiar os critérios de classificação qualitativa da avaliação residual. Esta opção aparece somente quando o valor **Fatores iguais aos residuais** selecionado em **Calcular com base em** campo.
Pontuação qualitativa	
Esta seção aparece somente quando o valor **Qualitativo** ou **Ambos** selecionado em **Contribuição da avaliação** campo.	
Lógica de pontuação qualitativa	Fórmulas para calcular a pontuação qualitativa. Você pode modificar **Lógica de pontuação qualitativa** campo somente quando o valor **Respostas do fator** selecionado em **Calcular com base em** campo. As opções são as seguintes: • **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Média ponderada** Valor médio da ponderação de fatores. Este valor é classificado como baixo, médio ou alto. • **Script** : Use um script personalizado para calcular a pontuação qualitativa. A opção Script permite criar um método de cálculo personalizado que se alinha aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	Esta opção está disponível somente para usuários com a função sn_grc.developer. **Nota:** Somente usuários com a função sn_grc.developer podem gravar ou modificar scripts para tipos de avaliação que não estão publicados.
Pontuação quantitativa	
Esta seção aparece somente quando o valor **Quantitativo** ou **Ambos** selecionado em **Contribuição da avaliação** campo.	
Lógica de pontuação quantitativa	Fórmulas para calcular a pontuação quantitativa. Você pode modificar **Lógica de pontuação quantitativa** campo somente quando o valor **Respostas do fator** selecionado em **Calcular com base em** campo. As opções são as seguintes: • **Soma** Soma das respostas do fator. • **Mínimo** Valor mínimo das respostas do fator. • **Máximo** Valor máximo das respostas do fator. • **Média** Valor médio das respostas do fator. • **Produto** Valor derivado multiplicando as respostas do fator. • **Script** : Use um script personalizado para calcular a pontuação quantitativa. A opção Script permite criar um método de cálculo personalizado que se alinha aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. **Nota:** Somente usuários com a função sn_grc.developer podem gravar ou modificar scripts para tipos de avaliação que não estão publicados.
Rótulos de seção	
Esta seção aparece somente quando **Configurar a terminologia da seção** A opção está selecionada no formulário RAM. **Nota:** A renomeação do rótulo da seção se aplica somente à interface de avaliação de risco avançada, mantendo a terminologia usada em relatórios, painéis, mapas térmicos e outras áreas inalterada.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
Título	Opção para renomear o título da seção do tipo de avaliação. Por exemplo, se você renomear Avaliação de destino como Avaliação futura, o novo título será exibido em todas as seções em que a avaliação de destino foi referenciada anteriormente.
Rótulo de pontuação	Opção para renomear o rótulo de pontuação qualitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear Risco de destino como Risco futuro, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que o Risco de destino foi mencionado anteriormente.
Rótulo de expectativa de perda anual	Opção para renomear o rótulo de pontuação quantitativa na seção Pontuação do formulário de avaliação. Por exemplo, se você renomear ALE de destino como ALE futura, o novo rótulo de pontuação será exibido na seção de pontuação em que a ALE de destino foi referenciada anteriormente.
Outras configurações	
A avaliação é obrigatória	Opção para tornar a avaliação de destino sempre obrigatória ou condicionalmente obrigatória com base em condições específicas. As opções são as seguintes: • **Sempre** Opção para tornar a avaliação de destino necessária, independentemente de quaisquer condições específicas. • **Em condições específicas** Opção para tornar a avaliação de destino necessária com base em condições específicas usando o Construtor de condições. • **Em condições específicas especificadas por script** Opção para tornar a avaliação de destino necessária usando um script predefinido ou um conjunto de instruções. A opção Script permite que você crie uma condição personalizada que se alinhe aos requisitos exclusivos da sua organização e à abordagem de avaliação de risco. **Nota:** Somente usuários com a função sn_grc.developer podem gravar ou modificar scripts.
Configuração de mapa térmico	
Esta seção aparece somente quando **Habilitar mapa térmico** a opção está selecionada.	
Fator para o eixo X	Fator que aparece no eixo X do mapa térmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Avaliação de destino

Campo	Descrição
	Nota: Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou fatores com os critérios de transformação podem ser selecionados. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.
Fator para o eixo Y	Fator que aparece no eixo Y do mapa térmico. **Nota:** Somente os fatores qualitativos do tipo **Opção** ou com os critérios de transformação pode ser selecionado. Para obter mais informações, consulte Critérios de transformação.

Criar estilos de cor de risco

Crie uma biblioteca de estilos de cor de risco a ser usada para diferentes tipos de avaliação e matrizes. Um estilo de cor de risco é uma combinação de uma cor de fundo e uma cor de texto. Os estilos de cor ajudam a manter a consistência ao configurar avaliações de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow® fornece estilos de cores pré-configurados. Você pode modificar as cores pré-configuradas ou criar seus próprios estilos de cor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Estilos de cor do risco**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estilo de cor de risco

Campo	Descrição
Estilo de cor	Nome da combinação de texto e código de cor. Por exemplo, `Alto risco` .
Estilos de cores do Next Experience	
Nota: A cor padrão do estilo de cor de risco personalizado é definida como Crítica, com a variante definida como Primária. Você pode mudar manualmente a cor e a variante com base no requisito.	
Cor	Cor que aparece como a cor de fundo. É o matiz fundamental do qual diferentes variantes de tons são derivadas.
Variante	Variante refere-se a diferentes tons ou matizes da cor de base. As opções são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Primário** Tom padrão ou base da cor. Normalmente é a versão mais pura ou neutra da cor. ○ **Secundário** Tom mais claro da cor primária. ○ **Terciário** Tom mais claro da cor primária.
Visualizar	Representação visual de como a cor selecionada e suas variantes aparecem na interface.
Estilos de cor clássicos	
Cor da classificação	Cor que aparece como a cor de fundo.
Cor do texto	Cor que aparece como a cor do texto.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O estilo de cor de risco está pronto para uso.

Configurar mapas térmicos de risco

Em uma metodologia de avaliação de risco (RAM), configure a visualização do mapa térmico para avaliações inerentes e residuais. Use mapas térmicos diferentes para diferentes metodologias de avaliação de risco.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o mapa térmico usando os widgets de mapa térmico pré-empacotados. Mapeie os mapas térmicos configurados para um painel para monitorar a postura de risco da RAM.

Procedimento
1. Navegue até o painel onde você deseja adicionar o mapa térmico.
2. No canto superior direito, altere a aplicação selecionada de Global para GRC: Risco avançado.
3. Para adicionar widgets, selecione o sinal de adição + ícone no canto superior direito.
4. Na lista Adicionar widgets, selecione uma das seguintes opções.
   - **Mapa térmico inerente avançado** .
   - **Mapa térmico residual avançado** para configurar o mapa térmico inerente ou o mapa térmico residual, respectivamente.
5. Se você quiser reutilizar um filtro existente para a RAM, faça o seguinte:
   a. Selecione **Filtros interativos** em **Adicionar Widgets** lista
   b. Selecione **Referência**
   c. Selecione **Metodologias de avaliação de risco** .
   Como alternativa, você pode criar seu próprio filtro na tabela RAM e adicioná-lo na guia do painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O mapa térmico selecionado aparece no painel.

Crie um escopo de avaliação de risco e inicie avaliações

Crie um escopo de avaliação de risco para definir e identificar riscos para uma entidade. Identifique avaliadores e aprovadores para avaliações e defina a frequência das avaliações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode iniciar avaliações depois de criar o escopo. Este processo fornece visibilidade e emissão de relatórios precisos para a equipe de gestão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Escopo de Avaliação de Risco** > **Criar**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escopo da avaliação de risco

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) que você usa para avaliar riscos.
Entidade avaliável	Entidades relacionadas às classes de entidade selecionadas em **Classes de entidade aplicáveis** Campo na RAM. O valor deste campo muda com base nas classes de entidade especificadas na RAM selecionada. Somente as entidades que pertencem às classes selecionadas são exibidas neste campo.
Responsável	Proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base no responsável pela entidade.

3. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
4. **Opcional:** Para exibir um resumo das avaliações, clique na seção Resumo.
   A seção Resumo tem os seguintes campos. Esses campos são preenchidos somente quando você adiciona riscos ao escopo da avaliação e quando inicia avaliações:
   - **Nº de avaliações de risco encerradas**
   - **Nº de riscos não avaliados**
   - **Nº de avaliações de risco em andamento**
5. Clique com o botão direito do mouse para salvar o formulário.
6. Se você quiser adicionar riscos existentes, faça o seguinte:
   a. Na lista relacionada Riscos, clique em **Adicionar** para adicionar riscos existentes.
   b. Na janela Escolher riscos, selecione os riscos que você deseja adicionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Adicionar riscos** .

d. Para selecionar objetivos de controle que não têm um controle para a entidade, clique em **Criar a partir da biblioteca** .

e. Na janela Escolher declarações de risco, selecione quais declarações de risco serão aplicadas e clique em **Criar da biblioteca** .

f. Clique em **Iniciar avaliações** para todos os registros de risco ou para os registros de risco selecionados. Certifique-se de que os registros selecionados estejam no estado Rascunho ou Encerrado.

g. Para adicionar novos riscos, clique em **Novo** preencha os detalhes e clique em **Enviar** .
Os riscos recém-adicionados aparecem na lista relacionada Riscos.

7. Para aplicar as novas configurações, clique em **Configurações** .
8. No formulário, preencha os campos.

Avaliador, aprovador e formulário de frequência

Campo	Descrição
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável por avaliar o risco. As opções são as seguintes: ○ **Igual ao responsável pelo risco** ○ **Especifique usuários** ○ **Especifique grupos** ○ **Igual ao proprietário da entidade**
Avaliador	Usuário responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Especifique usuários** selecionado em **Tipo de avaliador** campo.
Grupo de avaliador	Grupo responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Especifique grupos** selecionado em **Tipo de avaliador** campo.
Frequência de reavaliação	Frequência de avaliação. As opções são as seguintes: ○ **Nenhum(a)** ○ **Semanalmente** ○ **Mensalmente** ○ **Trimestralmente** ○ **Semestralmente** ○ **Anualmente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você precisar executar uma avaliação de risco não planejada antes da próxima data de reavaliação, a próxima data de avaliação será baseada na frequência definida na avaliação anterior. Por exemplo, se sua frequência for definida como mensal e você executar sua primeira avaliação em 1 de janeiro e, em seguida, executar uma avaliação não planejada em 15 de janeiro, a próxima avaliação ainda será baseada na data da avaliação anterior.
Dias para atraso	Número usado para calcular a data de vencimento da avaliação a partir da data em que a avaliação é iniciada. Por exemplo, se o valor neste campo for 10, a data de vencimento da avaliação será 10 dias após a data em que a avaliação foi iniciada. O valor padrão é 5.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. As opções são as seguintes: ○ **Igual ao proprietário da entidade** ○ **Igual ao gerente do avaliador** ○ **Especifique usuários** ○ **Especifique grupos** ○ **Nenhum(a)**
Aprovador	Usuário responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especifique usuários** selecionado em **Tipo de aprovador** campo.
Grupo de aprovadores	Grupo responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especifique grupos** selecionado em **Tipo de aprovador** campo.

As configurações selecionadas nesta etapa se aplicam a todos os novos riscos adicionados a este escopo.

9. Para salvar o formulário, clique em **Enviar** .
10. Para gerar as avaliações, clique em **Iniciar todas as avaliações** .
    Quando você gera uma avaliação, o avaliador recebe uma notificação por e-mail informando que a avaliação foi atribuída ao avaliador ou ao grupo do avaliador.

O que Fazer Depois

Se você quiser cancelar uma avaliação de riscos que não precisam mais ser avaliados, selecione a avaliação e clique em **Cancelar avaliações** .

Nota: Quando uma avaliação de risco é cancelada, os avaliadores de risco são notificados sobre o cancelamento e as tarefas são removidas da fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Simule uma avaliação de risco

Simule uma avaliação de risco para verificar a configuração da metodologia de avaliação de risco (RAM) associada quando ela estiver no estado de rascunho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para modificar a configuração de uma RAM publicada, você precisa excluir todas as avaliações manualmente e mudar o estado da RAM para Rascunho. A simulação da avaliação de risco permite verificar a configuração da RAM quando a RAM está no estado de rascunho. Este recurso ajuda você a validar um fator, a lógica de pontuação e o fluxo de trabalho e a fazer as mudanças necessárias na RAM antes que ela seja publicada. As avaliações de risco simuladas não são usadas para agregação de risco e são excluídas depois que a RAM é modificada ou publicada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Administração** > **Metodologias de avaliação de risco**.
2. Selecione e abra a RAM para a qual você deseja verificar a configuração.

   Importante: Você deve selecionar uma RAM que esteja no estado de rascunho.

3. Clique em **Simular** .

   Importante: Este botão aparece somente quando todos os tipos de avaliação da RAM selecionada são publicados.

   Uma caixa de diálogo é exibida para a seleção de risco ou objeto.

4. Selecione um risco ou objeto que você deseja simular.

   Importante: Você pode selecionar riscos e objetos que pertencem às classes de entidade e tabelas especificadas na RAM.

5. Clique em **Enviar**.
   Uma avaliação de risco simulada é criada e uma mensagem de sucesso é exibida com o número da avaliação de risco. Você pode clicar e abrir o número da avaliação de risco para executar a avaliação.
6. **Opcional:** Para exibir todas as avaliações simuladas da RAM selecionada, clique em **Exibir avaliações simuladas** .

Avalie riscos e objetos em uma instância de avaliação

Avalie os riscos que você configurou e reatribua os riscos aos aprovadores relevantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user

Nota: Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançada à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Tarefas de avaliações de riscos** > **Minhas tarefas**.
   A avaliação está em **Pronto para avaliar** estado.
2. Para iniciar a avaliação, clique em **Avaliar** .
   O fluxo de trabalho é movido para o primeiro tipo de avaliação de risco. Se um tipo de avaliação específico não estiver configurado, essa seção não aparecerá no formulário.
3. **Opcional:** Para reatribuir uma avaliação, clique em **Reatribuir** e insira o nome da pessoa para quem você deseja reatribuir a avaliação.
4. Clique na seção Avaliação inerente e responda às perguntas no formulário.

   a. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.

   b. Para passar para a próxima avaliação, clique em **Avaliação inerente** e preencha os campos.

   Seção Avaliação inerente

Campo	Descrição
Resultados	
Risco inerente calculado	Pontuação de risco inerente.
Substituir pontuação calculada	Opção para substituir a pontuação inerente calculada.
ALE inerente calculada	ALE inerente calculado do risco. A ALE é calculada com base nos fatores de avaliação inerentes.
Risco inerente substituído	Valor que foi configurado no formulário RAM para substituir a pontuação de risco inerente calculada. Este campo está disponível somente quando **Substituir pontuação calculada** a opção está selecionada.
ALE inerente substituído	Valor que substitui a pontuação de risco inerente calculada. O valor é usado para rollup.
Comentários	Informações adicionais que fornecem mais detalhes para o aprovador de avaliação de risco. Os usuários devem inserir um motivo para substituir a pontuação calculada. Este campo é obrigatório quando **Substituir pontuação calculada** a opção está selecionada.

   c. Se necessário, adicione comentários em **Comentários** coluna.

   d. Clique em **Salve e calcule** .

5. Para executar a avaliação de controle, clique em **Executar avaliação de controle** e faça o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, preencha os campos.

Seção Avaliação de controle

Campo	Descrição
Resultados	
Eficácia do controle calculado	Pontuação de eficácia do controle.
Substituir pontuação calculada	Opção para substituir a pontuação de eficácia do controle calculada.
Comentários	Informações adicionais que fornecem mais detalhes para o aprovador de avaliação de risco. Este campo é obrigatório quando **Substituir pontuação calculada** a opção está selecionada.

Nota: Se você selecionou **Avaliação individual de controles** em **Calcular com base em** No formulário Avaliação de controle, você pode criar controles da biblioteca, adicionar controles existentes, adicionar novos controles ou remover controles existentes. Use o texto de orientação para obter assistência na resposta aos fatores. Para determinar se o controle está em conformidade, consulte a coluna Status.

b. Para criar, adicionar ou remover controles, execute uma das seguintes ações:

Escolha	Ação
Para criar controles da biblioteca	**i.** Clique em **Criar da biblioteca** Na janela Escolher controles. **ii.** Selecione os objetivos de controle necessários. **iii.** Clique em **Adicionar controles** .
Para adicionar um controle existente	**i.** Clique em **Adicionar**. **ii.** Selecione os controles. **iii.** Clique em **Adicionar controles** .
Para criar um novo controle	**i.** Preencha os campos na janela Novo controle. **ii.** Clique em **Enviar**.
Para remover qualquer controle	**i.** Clique em **Remover** Na janela Escolher controles. **ii.** Selecione os controles que você deseja remover. **iii.** Clique em **Remover controles** .

Se o risco tiver controles padrão, esses controles serão adicionados automaticamente à avaliação de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se você não tiver controles associados ao risco ou objeto que deve avaliar, selecione **Nenhum controle de mitigação a ser avaliado** opção.
Se você optar por não avaliar os controles de mitigação, os riscos residuais serão marcados como não aplicáveis por padrão na fase de avaliação residual. No entanto, se um risco tiver controles de mitigação associados, os usuários não verão **Nenhum controle de mitigação a ser avaliado** opção.

d. Se você optar por não avaliar controles, insira uma justificativa em **Comentários** campo.

e. Clique em **Salve e calcule** .

6. Para passar para a próxima avaliação, clique em **Realizar avaliação residual** e faça o seguinte.

a. No formulário, preencha os campos.

Seção Avaliação residual

Campo	Descrição
Resultados	
Risco residual calculado	Pontuação de risco residual.
Comentários	Informações adicionais que fornecem mais detalhes para o aprovador de avaliação de risco. Este campo é obrigatório quando **Substituir pontuação calculada** a opção está selecionada.

Nota: Você pode adicionar controles existentes e novos controles durante esta fase. Você também pode remover controles que você pode ter adicionado incorretamente. Os fatores que aparecem para avaliação residual são os fatores que você configurou no formulário de fator. As respostas fornecidas para esses fatores determinam a pontuação da avaliação de controle. A pontuação é baseada no peso qualitativo, na pontuação qualitativa e na pontuação quantitativa.

b. Se você quiser avaliar um risco residual, mas optou por não avaliar controles de mitigação, desmarque **Risco residual não aplicável** campo.
Se você não quiser avaliar um risco residual, não mude o campo.

c. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.

7. Para passar para o próximo estado e responder aos riscos que você avaliou, clique em **Responder** .

a. Em **Resposta de risco** clique em **Resposta ao risco** e selecione uma ou mais respostas de risco entre as seguintes opções:

- **Nenhum** : Não selecione nenhuma resposta para o risco.
- **Aceitar** Aceitar e reconhecer o risco.
- **Evitar** Eliminar o risco ou seu impacto.
- **Mitigar** Diminuir o impacto ou a probabilidade do risco.
- **Transferência** Transferir a responsabilidade para um terceiro.

b. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se várias respostas de risco forem selecionadas, as tarefas de resposta de risco serão criadas.

8. Clique na lista relacionada Tarefa de resposta de risco, atribua a tarefa a um usuário apropriado e clique com o botão direito do mouse para salvar o formulário.
   Esta lista relacionada aparece somente quando **Habilitar resposta a risco** A opção é selecionada pelo administrador de risco durante a configuração de RAM.
9. Em **Comentários** insira comentários.
10. Para exibir as atividades desta avaliação, clique em **Diário de atividades** .
11. Para concluir sua avaliação e enviá-la para aprovação, clique em **Salvar** e clique em **Aprovação da solicitação** .
    O aprovador que você selecionou no escopo de avaliação de risco recebe uma notificação por e-mail para aprovar ou rejeitar a instância de avaliação de risco. Se não houver aprovadores, a instância de avaliação de risco será movida para o estado Monitor.

O que Fazer Depois

Para exibir o resumo da avaliação, clique em **Resumo da avaliação** .

Avaliar riscos

Use a avaliação de risco clássica e avalie os riscos em sua organização.

Crie uma avaliação de risco usando o Designer de avaliação de risco

Use o Designer de avaliações de risco para criar e editar tipos de métrica, usar diferentes tipos de métrica para diferentes riscos, selecionar vários entrevistados para uma avaliação de risco, bem como alterar parâmetros de pontuação. O Banco de Perguntas oferece uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.asmt_creator, sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Administração** > **Tipos de avaliação**.
2. Clique em **Designer de avaliação de riscos** .
   O designer contém os seguintes elementos:

Elemento	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	Nova avaliação aberta no **Design** exibir. O questionário **Nome** o campo aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

3. Digite um nome no campo **Nome**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	Y
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	
Opção	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Opções** .	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	

Nota: Defina a resposta correta para a métrica que você deseja pontuar. As métricas pontuadas determinam o status de conformidade do risco.

5. Clique em uma das guias a seguir para mudar a exibição na tela.

Opção	Descrição
Design	Adicione categorias e perguntas e configure as propriedades de cada um. Essa é a exibição padrão da tela quando você abre o designer.
Configuração	Crie introduções e anotações finais para certificações e selecione uma assinatura.
Disponibilidade	Selecione os destinatários de cada categoria na certificação.

6. Aponte para o ícone de menu no canto superior direito do designer para selecionar uma das seguintes opções.

Nota: A disponibilidade de cada opção depende do status da avaliação aberta no designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Salvar	Salve a avaliação atual.
Visualização	Exiba uma visualização para os destinatários selecionados.
Publicar	Distribui a avaliação para os destinatários selecionados.
Salvar e Publicar	Salva e distribui a avaliação em uma etapa.
Novo atestado	Abre uma nova tela para uma nova avaliação.
Carregar atestado	Abre uma lista de avaliações existentes que você pode selecionar e editar.

Ao contrário de outros tipos de avaliações, as avaliações de risco não aparecem em **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** porque centenas de certificações de controle poderiam ser geradas de uma só vez. Em vez disso, as avaliações de risco são mostradas como uma lista no **Risco** > **Registro de riscos** > **Minhas Avaliações** e **Risco** > **Registro de riscos** > **Todas as Avaliações** módulo.

Crie um tipo de avaliação

O gerente de risco pode criar um conjunto de perguntas para cada avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.asmt_creator ou sn_risk.manager ou sn_risk.administrator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Administração** > **Tipos de avaliação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de avaliação.
Duração da avaliação	Número de tempo que os avaliadores têm para concluir seus questionários atribuídos, começando a partir do momento em que a avaliação é gerada.
Tabela	Tabela que contém os registros que você deseja avaliar. O sistema cria registros avaliáveis para registros nessa tabela que atendem às condições que você especificar, se houver. O número de registros correspondentes aparece como um link pelo campo **Condição**. Se você mudar a seleção da tabela, o link será atualizado dinamicamente. Selecione o link para abrir a lista de registros correspondentes em uma nova guia ou janela. **Nota:** Mais funções são necessárias para exibir os registros em determinadas tabelas. Se você selecionar uma tabela à qual você não tem acesso, uma mensagem de aviso será exibida no campo Condição onde estaria o número de registros correspondentes. Você não pode gerar registros avaliáveis para tabelas para as quais você não tem funções suficientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fator de escala	Número para representar a melhor pontuação possível para os resultados da avaliação. Todos os resultados de avaliações desse tipo são escalonados para esse número. 10 geralmente é um bom fator de escala. **Nota:** Esse campo se torna somente leitura quando ele contém um valor e você salva o tipo de métrica. Escolha um fator de escala com o qual você esteja satisfeito antes de salvar o tipo de métrica.
Condição	Construtor de condições que define registros específicos para avaliar a partir da tabela selecionada. Se você não especificar nenhuma condição, o sistema criará registros avaliáveis para todos os registros na tabela selecionada. Selecione o ícone de atualização para atualizar a contagem de registros adjacentes. **Nota:** Se você mudar a tabela ou as condições, deverá selecionar **Gerar registros avaliáveis** para criar novos registros avaliáveis.
Descrição	Informações úteis sobre esse tipo. Insira uma descrição clara do tipo e sua finalidade.
Estado	Status da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado** .
Impor condição	Opção que determina o que acontece com os registros avaliáveis quando você altera a tabela ou as condições selecionadas.
Funções	Funções de usuário adicionais que podem exibir os resultados e acessar registros associados a esse tipo. Os usuários com as funções especificadas têm acesso de leitura a esse registro de tipo e às categorias, métricas, registros avaliáveis e cartões de pontuação, usuários de categoria, partes interessadas e matrizes de decisão associadas. **Nota:** Usuários com essas funções não têm acesso aos módulos de avaliações, a menos que sejam administradores de avaliação. Usuários com essas funções podem navegar até os registros por outros meios, como a partir de campos de referência em instâncias de avaliação. Este campo fornece a opção de conceder ao usuário acesso a dados de avaliação específicos em casos especiais. Por exemplo, o tipo de métrica Fornecedor fornece acesso aos usuários com a função vendor_manager para exibir resultados e comparar registros avaliáveis quando eles abrem cartões de pontuação ou matrizes de decisão na aplicação Desempenho do fornecedor.

4. Selecione **Enviar**.

Avalie o risco de uma exceção de política

Após a revisão de uma solicitação de exceção de política e antes de decidir aprovar ou rejeitar uma solicitação, o gerente de conformidade pode optar por solicitar uma avaliação de risco pelo gerente de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de conformidade

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações, consulte Gerencie exceções e extensões de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Exceções às minhas políticas**.
2. Selecione a exceção de política.
3. Revise os detalhes do formulário, conforme necessário.
4. Clique na guia Análise de impacto nos negócios e atualize os seguintes campos:

Guia Análise de impacto nos negócios da solicitação de exceção de política

Campo	Valor
Descrição do risco	Descrição do risco.
Probabilidade residual	Probabilidade de ocorrência do risco. Se não estiver **Nenhum** , selecione a probabilidade deste risco ocorrer: ○ **5 - extremamente provável** ○ **4 - provável** ○ **3 - Neutro** ○ **2 - Improvável** ○ **1 - Extremamente improvável**
Impacto residual	Impacto residual do risco. Se não estiver **Nenhum** , selecione o impacto residual deste risco: ○ **5 - Muito Alto** ○ **4 - Alto** ○ **3 - Moderado** ○ **2 - Baixo** ○ **1 - Muito Baixo**
Pontuação residual	Valor calculado depois que você seleciona uma probabilidade residual e uma classificação de impacto residual: ○ **5 - Muito Alto** ○ **4 - Alto** ○ **3 - Moderado** ○ **2 - Baixo** ○ **1 - Muito Baixo**

5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Ação
Para exibir ou adicionar controles afetados à exceção de política	**a.** Clique na guia Controles afetados. **b.** Clique em **Adicionar** ou **Adicionar tudo** . **c.** Escolha os controles a serem associados à exceção de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Para exibir controles atenuantes na exceção de política	Clique na guia Controles de mitigação.
Para exibir ou adicionar riscos à exceção de política	Clique na guia Riscos. **Nota:** Esta opção está disponível quando Governança, risco e conformidade também está ativado.
Para exibir ou adicionar aprovadores à exceção de política	Clique na guia Aprovadores .
Para exibir ou adicionar acordos de nível de serviço de tarefa à exceção de política	Clique na guia ANS de tarefa .

6. Clique em **Atualizar**.

Avaliar um risco

Os riscos começam em A. **Rascunho** e, em seguida, mova para **Avaliar** estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As avaliações de risco não aparecem em **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** porque centenas de GRC registros de avaliação podem ser gerados de uma só vez. Em vez disso , as avaliações de risco são mostradas em uma exibição de lista separada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Minhas Avaliações**.
2. Abra a avaliação e revise os detalhes.

Opção	Descrição
Se você não conseguir responder às perguntas	**a.** Reatribua a avaliação a outro usuário no **Atribuído a.** campo. **b.** Clique em **Atualização** e feche o registro. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser re- atribuída à avaliação. A lista de avaliações é atualizada quando você reatribui uma avaliação a outro usuá–rio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Se você for capaz de responder às perguntas	**a.** Clique em **Fazer avaliação** . **b.** Responda às perguntas e anexe as informações, conforme necessário. **c.** Clique em **Enviar**. A lista de avaliações é atualizada quando você fecha o. **Fazer avaliação** janela pop-up.

Gerencie um processo de negócios

Crie e gerencie processos de negócios em sua organização.

Crie um processo de negócios

Crie um processo de negócios e defina os responsáveis, os aprovadores, a criticidade dos negócios e a frequência de revisão do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Business_process_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Design** > **Processo de negócios**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de processo de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo de negócios.
Primário	Processo de negócios primário. **Nota:** Se existir um processo primário, ele criará uma hierarquia de processos de negócios.
Fase do ciclo de vida	Fase do processo de negócios no ciclo de vida do negócio. A fase determina o status e exibe as ações. **Nota:** Este campo é definido automaticamente como **Ideação** Quando você salva o formulário de um processo no estado Rascunho.
Frequência de revisão	Frequência para revisar o processo de negócios.
Status da fase do ciclo de vida	Status do processo de negócios nas fases do ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é definido automaticamente como **Em avaliação** Quando você salva o formulário de um processo no estado Rascunho.
Próxima data de revisão	Data planejada em que o processo de negócios deve ser revisado. O valor neste campo é definido automaticamente somente depois que o processo de negócios é aprovado.
Descrição	Descrição resumida do processo de negócios. A descrição pode incluir o plano de fundo, as etapas reais e a interação do processo.
Responsáveis	
Gestão do grupo	Grupo que mantém o processo de negócios.
Grupo de aprovação	Grupo que deve revisar e aprovar o processo de negócios.
Pertencente a	Usuário responsável pelo processo de negócios. Este usuário é membro do grupo Gerenciado por.
Impacto nos negócios	
Criticalidade do negócio declarada	Criticalidade do processo de negócios com base em sua avaliação subjetiva. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Impacto na confidencialidade	Classificação de risco para o risco de perda de confidencialidade. A perda de confidencialidade leva ao vazamento de informações confidenciais. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Impacto na disponibilidade	Classificação de risco para o risco de perda de disponibilidade. A indisponibilidade do sistema pode causar atrasos na tomada de decisões, interrupções nos negócios, perda de receita e insatisfação do cliente. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Criticalidade do negócio determinada	Criticidade calculada do processo de negócios com base na avaliação dos subprocessos. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Impacto na integridade	Classificação de risco para o risco de impacto na integridade. O impacto na integridade tem consequências para as empresas e funcionários, incluindo multas e danos à sua marca, reputação e pessoas. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   O registro passa para o estado Rascunho.
5. Para enviar o registro para revisão e aprovação, clique em **Revisão** .
   Os valores em **Fase do ciclo de vida** e **Status da fase do ciclo de vida** mudança de campo. A lista relacionada Aprovações é exibida e os membros da lista de aprovações podem exibir o registro em sua lista de aprovações.

Aprovar, rejeitar ou excluir um processo de negócios

Se um novo processo de negócios tiver identificado aprovadores, os aprovadores deverão revisar e aprovar o processo antes que ele possa ser publicado. Os aprovadores também podem rejeitar ou excluir o processo conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Business_process_manager

Procedimento

1. Navegar até **Central de serviços** > **Minhas aprovações**.
2. Abra o registro que você deseja aprovar.
3. Em **Estado** , selecione uma das seguintes opções:
   - Ainda não solicitada
   - Solicitado
   - Aprovada
   - Rejeitado
   - Cancelado
   - Não é mais necessário(a)
4. Em **Comentários** insira seus comentários conforme necessário.
   Se o revisor rejeitar o registro, ele deverá inserir comentários.
5. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Aprovar	Aprovar o processo de negócios. Se você selecionar esta opção, o processo de negócios será publicado.
Rejeitar	Rejeitar o processo de negócios. Se você selecionar esta opção, o processo de negócios retornará para o estado Rascunho.
Excluir	Exclua o processo de negócios.

Crie uma estrutura de risco e associe declarações de risco a ela

Os gerentes de risco criam estruturas de risco para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Estruturas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estrutura de risco

Campo	Descrição
Número	Campo somente leitura preenchido automaticamente com um número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção que indica se a estrutura de risco está ativa.
Nome	O nome da estrutura de risco.
Descrição	Uma descrição da estrutura de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta estrutura de risco.

4. Clique em **Enviar**.
5. Selecione a estrutura de risco na lista para reabri-la.
6. Em **Declarações de risco** lista relacionada, selecione **Editar** para adicionar as declarações de risco à estrutura de risco.
7. Clique em **Salvar**.

Definir hierarquia de declaração de risco

Os gerentes de risco estabelecem relacionamentos primários e secundários no formulário de declaração de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

> **Nota:** Quando qualquer um dos seguintes campos de declaração muda: Nome, Descrição, Referência, Categoria, Tipo, e Certificação, todos os controles e riscos associados são atualizados e seu estado é definido como Rascunho.

Declaração de risco de

Campo	Descrição
Nome	Nome da declaração de risco.
Primário * Este campo fica visível somente quando Risco avançado baixado.	Declaração de risco primária para esta declaração de risco. ○ Os usuários selecionam o primário apropriado na estrutura de taxonomia. ○ Se nenhum primário for especificado, a declaração de risco se tornará a raiz da árvore. ○ É possível ter várias dessas declarações de risco do tipo raiz na organização. ○ Uma declaração de risco não pode ser primária e secundária de outra declaração de risco.
Estrutura	Estrutura à qual esta declaração de risco está associada.
Categoria	Escolha uma categoria. ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI
Avaliação	Avaliação associada a esta declaração de risco.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo de problemas atribuída a esta declaração de risco para emissão de relatórios e painel.
Descrição	Descrição da declaração de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta declaração de risco.
Pontuações padrão	
SLE inerente	Valor monetário de um risco se ele ocorrer antes que qualquer estratégia de mitigação seja implementada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

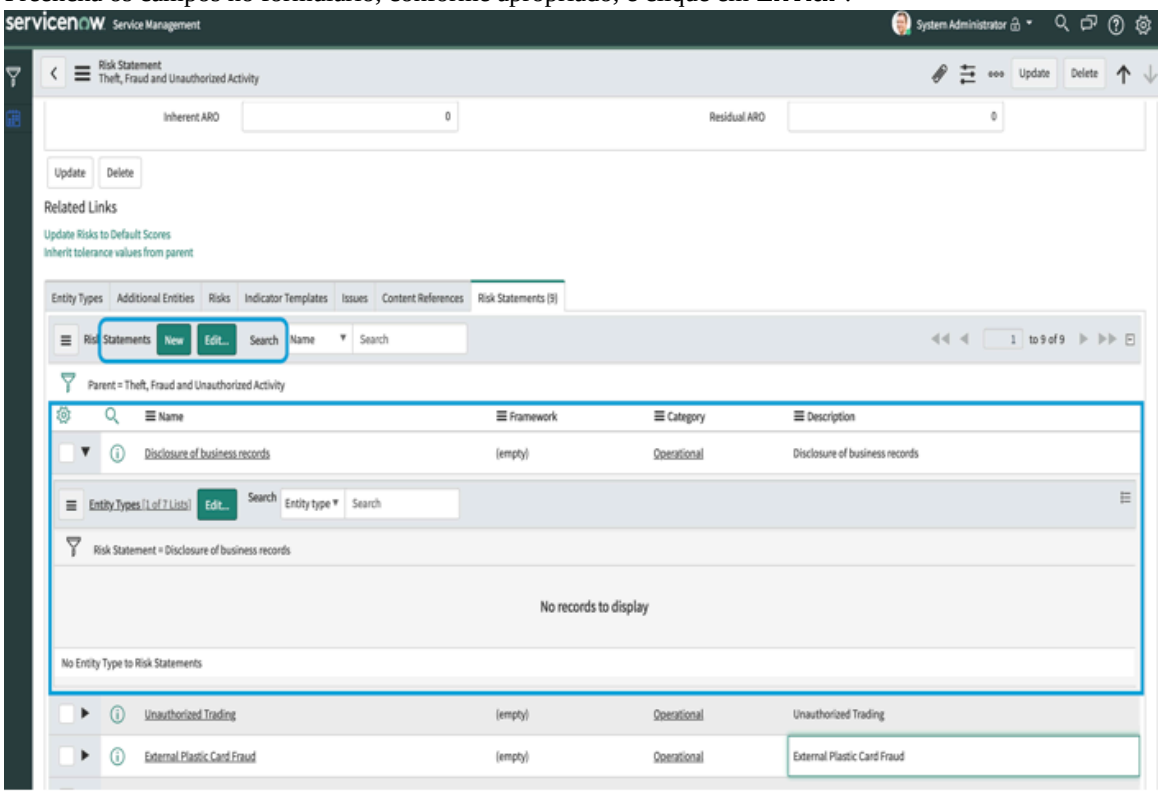
Campo	Descrição
SLE residual	Valor monetário de um risco se ele ocorrer depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ARO inerente	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
ARO residual	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano determinado depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
Acúmulo de risco e tolerância * Esta guia fica visível somente quando Risco avançado baixado.	
ALE esperado	Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual a **ALE máximo aceitável** .
ALE máximo aceitável	Insira a moeda e o valor para a ALE máxima aceitável. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual a **ALE esperado** .
Soma do ALE calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
ALE médio calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
ALE máximo calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
ALE mínimo calculado	Este é um cálculo baseado em todos os riscos subjacentes ou declarações de risco.
Status de Tolerância	Calculado automaticamente com base nos valores de tolerância. ○ . **ALE calculado** é menor ou igual a **ALE esperado** Aceitável em verde ○ . **ALE calculado** é maior que **ALE esperado** , mas menor ou igual a **ALE máximo aceitável** Precisa de atenção em laranja ○ . **ALE calculado** é maior que **ALE máximo aceitável** Inaceitável em vermelho
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada: ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

4. Clique em **Enviar**.
5. Para adicionar declarações de risco secundárias, clique em **Declarações de risco** lista relacionada e clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado, e clique em **Enviar** .



7. Repita até adicionar todas as declarações de risco secundárias relacionadas a esta declaração de risco.

Crie uma declaração de risco

Os gerentes de risco criam declarações de risco para agrupar os riscos em categorias gerenciáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

> **Nota:** Quando qualquer um dos seguintes campos de declaração muda: Nome, Descrição, Referência, Categoria, Tipo, e Certificação, todos os controles e riscos associados são atualizados e seu estado é definido como Rascunho.

Formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da declaração de risco.
Primário	Declaração de risco primária.
Estrutura	Estrutura à qual esta declaração de risco está associada.
Categoria	Escolha uma categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Jurídico ◦ Financeiro ◦ Operacional ◦ Reputacional ◦ Jurídico/Regulatório ◦ Crédito ◦ Mercado ◦ TI
Avaliação	Modelo de avaliação de risco a ser atribuído a esta declaração de risco. Um modelo de avaliação é um questionário usado para avaliar um risco.
Descrição	Descrição da declaração de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta declaração de risco.

Nota: Seleções de pontuação padrão precisas são importantes para normalizar o risco em toda a organização.

4. Para preencher os campos da seção Apetite de risco, consulte Defina o apetite de risco para uma declaração de risco.
5. Clique em **Pontuações padrão** lista relacionada e preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Formulário Pontuações padrão

Campo	Descrição
SLE inerente	Impacto que o evento tem na organização se não houver controles para verificar o evento.
SLE residual	Impacto que o evento tem na organização se houver controles para verificar o evento.
ARO inerente	Probabilidade de o evento ocorrer se não houver controles para verificar o evento.
ARO residual	Probabilidade de o evento ocorrer se houver controles para verificar o evento.

6. Clique em **Acúmulo de risco e tolerância** lista relacionada e, no formulário, preencha os campos.

Rollup de risco e formulário Tolerância

Campo	Descrição
ALE esperado	Perda anual de expetativa (ALE) refere-se ao produto da taxa anual de ocorrência (ARO) e da expetativa de perda única (SLE). ALE esperado é o valor esperado da ALE para a declaração de risco. Insira a moeda e o valor da ALE esperada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este valor deve ser menor ou igual a **ALE máximo aceitável** .
Soma do ALE calculado	Este cálculo é baseado na soma da ALE calculada de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo calculado	Este cálculo é baseado no máximo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo aceitável	Valor limite para a ALE para a declaração de risco. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual a **ALE esperado** . Este valor tem um impacto no campo Status de tolerância.
ALE médio calculado	Este cálculo é baseado na média da ALE calculada de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE mínimo calculado	Este cálculo é baseado no mínimo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada: ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

7. Clique em **Categorização de Basileia** Lista relacionada e selecione a Hierarquia de categorias de Basileia.
   As categorias de Basileia são as seguintes:
   - Fraude interna: Apropriação indevida de ativos, sonegação de impostos, distorção intencional de posições, suborno.
   - Fraude externa: Roubo de informações, danos por hacking, roubo e falsificação de terceiros.
   - Práticas de emprego e segurança no local de trabalho: Discriminação, remuneração dos trabalhadores, saúde e segurança dos funcionários.
   - Produtos e práticas comerciais: Manipulação de mercado, antitruste, comércio indevido, defeitos de produto, violações, rotatividade de conta.
   - Danos aos ativos físicos: Desastres naturais, terrorismo, vandalismo.
   - Interrupções nos negócios e falhas de sistemas: Interrupções de serviços públicos, falhas de software, falhas de hardware.
   - Execução, entrega e gestão de processos: Erros de entrada de dados, erros contábeis, emissão de relatórios obrigatórios com falha, perda negligente de ativos do cliente.
8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualize hierarquias de risco usando GRC: Workbench

Os usuários de risco podem ver a hierarquia de declarações de risco usando GRC: Workbench.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in GRC: Workbench (app-grc-workbench).

Função necessária: sn_risk.reader

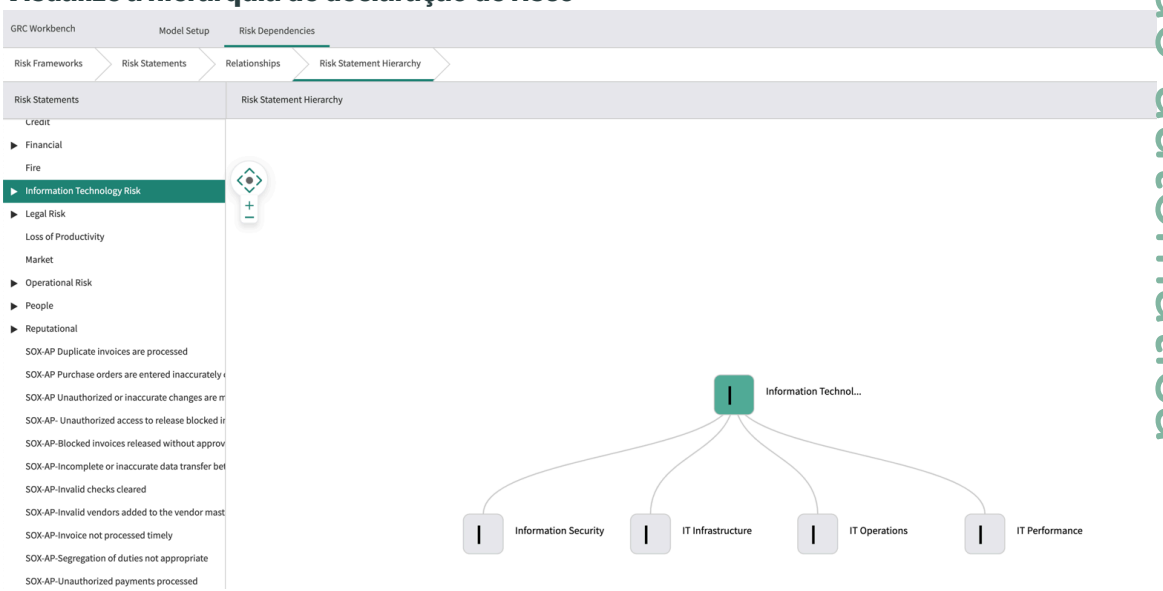
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Workbench de GRC**.
2. Clique em **Dependências de risco** .
3. Clique em **Hierarquia de Declaração de Risco** .
4. No painel esquerdo, clique na declaração de risco para a qual você deseja visualizar a hierarquia de declaração de risco.

Example

Por exemplo, se você quiser ver a hierarquia da declaração de risco de tecnologia da informação, clique em Risco de tecnologia da informação e poderá ver a declaração de risco primária e as declarações de risco secundário, como segurança da informação, infraestrutura de TI, operações de TI e desempenho DE TI. A hierarquia de declaração de risco é exibida.

Visualize a hierarquia de declaração de risco



Gere um risco a partir de uma estrutura de risco

Fazer associações com estruturas de risco cria riscos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin e sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Estrutura de Risco**.
2. Abra o registro da estrutura de risco.
3. Em **Tipo de entidade** lista relacionada, clique em **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione os tipos de entidade a serem associados à estrutura de risco e clique em **Salvar** .
   Todas as declarações de risco são associadas ao tipo de entidade e um risco é criado para cada declaração de risco em relação a cada entidade no tipo de entidade.

Gere um risco a partir de uma declaração de risco

Fazer associações com declarações de risco cria riscos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin e sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Declaração de risco**.
2. Abra o registro de declaração de risco.
3. Em **Tipo de entidade** lista relacionada, clique em **Editar** .
4. Selecione os tipos de entidade a serem associados à declaração de risco e clique em **Salvar** .
   Um risco é gerado para cada entidade no tipo de entidade com base na declaração de risco.

Relacionar os riscos uns aos outros

Crie relacionamentos entre os riscos para entender melhor como os riscos afetam uns aos outros e como afetam a empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra um risco.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Especificar que o risco atual é descendente de outro risco	Clique em **Adicionar** botão em **Riscos ascendentes** lista relacionada.
Especificar que o risco atual é ascendente de outro risco	Clique em **Adicionar** botão em **Riscos descendentes** lista relacionada

4. Selecione os riscos desejados a serem relacionados ao risco atual e clique em **Criar relacionamento** .
5. Na janela pop-up, marque todos os riscos desejados a serem relacionados ao risco atual e clique em **Criar relacionamento** .

Criar um risco manualmente

Os administradores de risco podem criar registros de risco quando veem um potencial de ganho ou perda de valor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Risco

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo. Este campo preenchido automaticamente.
Herdar da declaração de risco	Opção para criar um risco independente da declaração de risco.
Ativo	Opção para indicar se o risco está ativo.
Nome	Nome do risco. O campo será preenchido automaticamente se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco, mas pode ser alterado sem afetar o relacionamento entre o risco e a declaração de risco.
Descrição	Descrição do risco e como ele é uma ameaça para a organização.
Declaração de risco	Declaração de risco à qual este risco está associado.
Categoria	Categoria de risco que se aplica ao perfil. ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI Se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco, o campo será preenchido automaticamente/
Entidade	Entidade relacionada ao risco. **Nota:** Somente entidades ativas são mostradas.
Sincronizar com o proprietário da entidade	Opção para atribuir o proprietário da entidade como o proprietário deste registro de risco. Se selecionado, se o responsável pela entidade mudar, o responsável pelo risco será atualizado automaticamente. Esta opção está definida como **Verdadeiro** por padrão.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo risco.
Relevância do risco	Explicação de como este risco se aplica a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece somente quando **Herde da declaração de risco** a opção está selecionada.
Responsável	Responsável pelo risco. **Nota:** O responsável é sempre adicionado como respondente.

3. Selecione **Resumo da avaliação** guia.
   Esta guia só ficará visível se você tiver Risco avançadoplug-in ativado. As pontuações da metodologia de avaliação de risco selecionada como primária são exibidas na seção de pontuação de risco. . Risco avançadoo plug-in não está ativado, as seções a seguir para risco clássico são exibidas.
4. Para preencher os campos da seção Apetite de risco, consulte Defina o apetite de risco para um risco.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pontuação de risco

Campo	Descrição
Nota: Esses campos aparecem para risco clássico.	
Avaliação	Avaliação a ser anexada a este risco.
Entrevistados da avaliação	Usuários atribuídos à avaliação deste risco. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como respondente.

Quando ambos **Avaliação** e. **Entrevistados da avaliação** os campos são definidos, as avaliações são criadas quando você seleciona **Avaliar** .

6. Selecione **Pontuação** guia.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pontuação de risco

Campo	Descrição
Nota: Esses campos aparecem para risco clássico.	
SLE inerente	Valor monetário de um risco se ele ocorrer antes que qualquer estratégia de mitigação seja implementada.
SLE residual	Valor monetário de um risco se ele ocorrer depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ARO inerente	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
ARO residual	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano determinado depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ALE inerente	Expectativa de perda anualizada `SLE X ARO` antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
ALE residual	Expectativa de perda anualizada `SLE X ARO` todas as estratégias de mitigação estão em vigor.
Pontuação inerente	A pontuação do risco antes que qualquer estratégia de mitigação seja implementada.
Pontuação residual	A pontuação do risco depois que todas as estratégias de mitigação estão em vigor.
ALE calculada	Expectativa de perda anualizada com base em todos os cálculos.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada.

8. Selecione **Resposta** guia.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de resposta a riscos

Campo	Descrição
Resposta	○ Aceitar ○ Evitar ○ Mitigar ○ Transferir
Justificativa	Insira uma justificativa razoável para a resposta selecionada

10. Selecione **Monitoramento** guia.

Formulário Monitoramento de risco

Campo	Descrição
Percentual de conformidade do controle	Percentual de controles em conformidade
Percentual de não conformidade do controle	Percentual de controles fora de conformidade
Fator de falha do controle	Ponderação de controles com falha dividida pela ponderação total de controles
Fator de falha do indicador	Usa o último resultado de cada indicador associado. Número de últimos resultados com falha dividido pelo número total de indicadores associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fator de risco calculado	Este valor é calculado a partir de (Fator de falha do indicador e fator de falha do controle) / 2 .

11. Selecione **Diário de atividades** guia.
12. Insira comentários adicionais, conforme necessário.
13. Selecione **Enviar**.

Siga um risco

O Connect se integra ao Gestão de riscos fornecendo uma sobreposição à interface padrão, permitindo que os usuários participem de conversas enquanto trabalham e colaboram no registro de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Para obter mais informações sobre o Connect, consulte Conecte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra o registro de risco na lista.
3. Clique em **Seguir** e execute uma das ações a seguir.

Opção	Ação
Para adicionar a barra lateral do Connect	Clique em **Abra o Connect mini** .
Para adicionar a exibição de tela cheia do Connect	Clique em **Connect Full** .

Adicione um controle a um risco

Controles são adicionados aos riscos para a revisão contínua de processos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager e sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**
2. Abra o registro de risco na lista.
3. Continue com uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Adicione um controle existente	**a.** Em **Controles** lista relacionada, selecione **Adicionar** . **b.** Selecione os controles associados ao perfil de risco. **c.** Selecione **Adicionar relacionamento** . **Nota:** Os controles exibidos após selecionar **Adicionar** os botões são limitados a controles em que a entidade de controle corresponde à entidade de risco. . Se não houver controles qualificados que possam ser relacionados ao risco, o **Adicionar** O botão não é exibido na lista relacionada Controles.
Adicione um novo controle	**a.** Em **Controles** lista relacionada, selecione **Novo** . **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Controle, consulte Crie um controle. **c.** Selecione **Enviar**.
Herdar controles comuns	**a.** Em **Controles** lista relacionada, selecione **Herde controles comuns** . **b.** Selecione os controles. **c.** Selecione **Adicionar**. **Nota:** Os controles comuns exibidos após selecionar **Herde controles comuns** os botões são limitados a controles em que a entidade de controle dependente corresponde à entidade de risco. . Se não houver controles qualificados que possam ser relacionados ao risco, o **Herde controles comuns** o botão não é exibido no **Controles** lista relacionada.

- Quando um objetivo de controle e uma declaração de risco são associados e a entidade de controle corresponde à entidade de risco, a associação de controle de risco é criada.
- Os riscos e controles criados após a associação de um objetivo de controle à declaração de risco não são associados à declaração de risco imediatamente. Eles são associados quando `GRC Profile Generation`execuções de trabalhos agendados.
- Se você excluir manualmente um controle de um risco, o controle não será recriado pelo trabalho agendado. Você deve criá-lo manualmente novamente, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Associe uma declaração de risco a um objetivo de controle no Espaço de trabalho de risco

Criar manualmente GRC problemas

. GRC Usuário, você pode criar problemas manualmente para documentar observações de política, risco ou auditoria ou aceitar quaisquer problemas de GRC. Você também pode identificar a origem do problema para ajudar a analisar e classificar os problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: (Por produto)

- Em Gestão de políticas e conformidade: sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite
- Em Gestão de riscos: sn_grc.business_user
- Em Gestão de auditorias: sn_grc.business_user sn_grc.business_user_lite

Nota: A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima para **Atribuído a.** O usuário no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para **Gerente de problemas** Usuário do GRC [sn_grc._user].

Para obter mais informações sobre as limitações de controle de acesso a problemas, consulte Função de usuário de negócios do GRC para controlar o acesso e rastrear o uso de tabelas de conformidade .

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Risco** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.
   - **Auditoria** > **Problemas** > **Criar novo(a)**.

   Nota: A partir da versão 12.0.1 dos produtos mencionados acima, a função mínima para **Atribuído a.** O usuário no formulário Problemas é Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]. A função mínima para **Gerente de problemas** Usuário do GRC [sn_grc._user].

2. Em Formulário de problema preencha os campos.

   A data de vencimento em **Datas** a guia é calculada automaticamente com base na classificação do problema. Você pode substituir manualmente a data de vencimento calculada. A lista relacionada ANS de tarefa cria e exibe ANS com base em **Prazo** .

3. Salve o registro do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As guias na parte inferior da tela permitem que você execute várias tarefas para corrigir o problema. Você pode adicionar exceções de política e criar tarefas de correção. Além disso, você pode exibir outros problemas, resultados do indicador e ANS de tarefa relacionados ao problema.

Nota: A partir da versão 12,0.1, o. **ANS de tarefa** Cria e exibe ANS com base em **Prazo** . As notificações são enviadas para o proprietário do problema e o gerente do problema quando o problema é resolvido **Prazo** atinge 50%, depois 75% e, em seguida, quando viola. . **Atribuído a.** e. **Prazo** os campos não estão vazios e o problema não está em **Novo** Um ANS é criado para o problema.

Se a data de vencimento do ANS mudar, um novo ANS será criado. O ANS é concluído quando o problema faz a transição para **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** . Além disso, o ANS será cancelado se **Prazo** ou **Atribuído a.** Os campos estão vazios ou o estado é Novo.

A partir da versão 12,0.1, as tarefas de correção podem ser criadas com as funções Atribuído a usuário e usuário gerente de problemas, bem como qualquer usuário com Função de usuário de negócios do GRC .

Relatar problemas do Portal de serviços

Ao identificar deficiências nos controles ou melhorias que podem ser feitas nas políticas da organização, relate um problema do ServiceNow, Inc. Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: ServiceNow usuário

Procedimento

1. Em Portal de serviços clique em **Catálogo** > **Navegar pelas Categorias**.
2. Clique em **Governança Risco e conformidade** e clique em **Relatar problema** .
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Relatório de problemas

Campo	Descrição
Insira uma breve descrição do problema	Breve descrição da ocorrência.
Insira uma descrição detalhada do problema	Descrição detalhada da ocorrência.
Insira sugestões possíveis para resolver o problema	Possíveis sugestões para resolver o problema.
A qual entidade a ocorrência está relacionada?	Entidade relacionada ao problema.
A que objetivo de controle a ocorrência está relacionada?	Objetivo de controle relacionado ao problema. **Nota:** Este campo aparecerá somente se Gestão de políticas e conformidade instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
A qual controle a ocorrência está relacionada?	Controle herdado do processo de geração de item. O objetivo de controle é um campo somente leitura. Quando você seleciona o controle, o objetivo do controle é preenchido automaticamente.

4. Clique em **Enviar**.
5. Para exibir todos os problemas relatados, navegue até **GRC > Meus problemas relatados**.

Atribuição de problemas usando Governança, risco e conformidade Inteligência preditiva plug-in

Treine um modelo de solução de semelhança que usa aprendizado de máquina para que o sistema possa sugerir automaticamente como rotear problemas para o designado correto. A sugestão de roteamento automático reduz o tempo gasto na decisão de quem deve ser o responsável pelo problema.

. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva O plug-in utiliza Inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para criar GRC gestão de problemas mais inteligente. Em GRC formulário de problema, os usuários recebem sugestões para a atribuição de problemas aos candidatos apropriados. Essas sugestões são baseadas no modelo de solução de semelhança da plataforma.

Os usuários devem treinar a definição da solução depois de instalar o GRC: Inteligência preditiva plug-in junto com suas dependências. O Administrador de aprendizado de máquina da plataforma (ml_admin) também pode personalizar a definição da solução. Esta modificação é baseada nos dados nas tabelas. Alguns dos campos críticos, como a condição do filtro **Atribuído a [is] [not empty]** Não deve ser modificado porque a modificação pode afetar a forma como a IU mostra os resultados da previsão.

Treine e use a definição da solução de semelhança para previsão de atribuição de problemas

Treine e use a solução de aprendizado de máquina ativando o. Governança, risco e conformidade Inteligência preditiva plug-in. A solução permite que o sistema sugira automaticamente os designados corretos para rotear problemas. Essas sugestões reduzem o tempo gasto na decisão de quem deve ser o responsável pelo problema.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados.

- . Gestão de políticas e conformidade plug-in
- . Gestão de riscos plug-in
- GRC O plug-in Perfis deve ser ativado
- . Inteligência preditiva plug-in

Modifique o seguinte Propriedades Governança, risco e conformidade com a função sn_grc.admin.

- **Sugestão do atribuído do problema com base em** propriedade (`Similarity Analysis`).
- **Solução de aprendizado de máquina para previsão do atribuído ao problema** propriedade (`ml_x_snc_sn_grc_pred_intel_global_similarity_solution_definition_for_assigned_to_for_i`

Função necessária: Ml_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Clique em **Definição de solução de semelhança para Atribuído a para o problema** solução.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Valor
Rótulo	Nome exclusivo da solução de semelhança.
Nome	Nome da solução de semelhança. Este campo é definido automaticamente com o nome atribuído pelo sistema que é mais semelhante ao seu valor para **Rótulo** campo.
Corpus de palavras	Corpus de palavras existente que é relevante para sua solução. Para este caso de uso, selecione **Corpus de palavras para atribuição de problemas** corpus de palavras. **Nota:** Para corpora de palavras em soluções de semelhança, o número de registros por tabela é limitado a 300 000.
Tabela	Tabela que contém os registros com os quais você deseja treinar e prever. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário. O link mostra o número de registros que correspondem às suas condições atuais. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente como a tabela Problema [sn_grc_issue]. Não modifique este campo para esta definição de solução.
Campos	Tipos de campo que provavelmente ajudarão a identificar o responsável. Você pode selecionar as colunas na tabela em **Tabela** para que os dados ajudem a prever o problema com mais precisão. Neste caso de uso, o **Descrição resumida** e o. **Descrição** os campos estão selecionados. Esses campos são os tipos de campo que contêm o texto dos registros de problema cujo responsável você está tentando identificar. **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados , como esses campos pode ajudar a descobrir problemas semelhantes para prever os responsáveis pelo problema.
Tabela de teste	Tabela que contém o registro para o qual você deseja prever. Para este caso de uso, o campo é definido automaticamente como a tabela Problema [sn_grc_issue]. **Nota:** O número de registros que a janela de semelhança pode recuperar é limitado a 10. Este campo não deve ser modificado para esta definição de solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Campos de teste	Campos usados como entrada durante a previsão. Neste caso de uso, selecione **Descrição resumida** e. **Descrição** . **Nota:** Você pode modificar os campos selecionados aqui se houver outros campos importantes não vazios no registro do problema em seu banco de dados, para que esses campos possam ajudar a descobrir problemas semelhantes para prever os responsáveis pelo problema.
Filtrar	Filtro que aplica condições aos registros de campo que você está usando como base para recuperar seus resultados de semelhança. Neste caso de uso, por exemplo, você pode definir um **Atribuído a [is] [not empty]** condição porque deixar o campo em branco não fornecerá uma sugestão.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **Inglês** . Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar **Italiano** , O sistema processa os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma que são usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e stemming.
Palavras irrelevantes	Lista de palavras irrelevantes. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for inglês, o **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a opção é exibida. A lista de Palavras irrelevantes padrão em inglês também aparece em sua seleção. Você pode adicionar sua própria lista personalizada de palavras irrelevantes.
Frequência de treinamento	Frequência de treinamento. A opção de retreinamento pode variar de uma vez por dia a cada 30 dias em incrementos de 3 meses até 180 dias.
Frequência de atualização	Frequência da frequência com que você deseja atualizar os dados que usa para recuperar seus resultados de semelhança. Por exemplo, novos problemas normalmente ocorrem com frequência ao longo do dia. Se você tiver registros de problemas abertos, convém selecionar uma frequência de atualização de **A cada 15 minutos** . Essa frequência pode aumentar a probabilidade de que registros recém-abertos sejam incluídos na atualização.

Tradução automática

3. Clique no botão apropriado para a definição da solução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Salvar	Salve o registro de definição da solução para que você possa retornar a ele mais tarde.
Atualize e treine novamente	Modifique sua definição de solução e treine-a.

Use dependências de entidade e risco usando GRC: Workbench

. GRC: Workbench utiliza CMDB informações para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. CMDB a informação é uma das fontes. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de risco consistentes em toda a empresa.

. GRC O gerente [sn_grc.manager] usa o Workbench do GRC para:

- Criar classes de entidade.
- Defina os relacionamentos ascendentes/descendentes entre as classes de entidade. Esses relacionamentos compõem o modelo de dependência e garantem que os riscos sejam definidos e avaliados de forma consistente em toda a empresa.
- Criar tipos de entidade, Criar entidades e classificar entidades

Nota: . GRC O gerente não pode exibir GRC: Workbench de **Risco** > **Workbench de GRC**. . GRC O gerente [sn_grc.manager] entra `grc_workbench.do` após o nome da instância no url para acessar o. GRC: Workbench.

O gerente de risco [sn_risk.manager] usa o. GRC: Workbench para:

- Execute todas as mesmas tarefas que GRC Gerente
- Crie estruturas de risco, declarações de risco e riscos
- Definir relacionamentos de risco

Guia Configuração do modelo

A guia Configuração do modelo contém links para executar as tarefas a seguir.

Link	Ação
Modelo de Dependência	Crie classes de entidade e desenvolva o modelo de relacionamento organizacional
Tipos de entidade	Criar e editar tipos de entidade
Mapa de Dependências	Criar e visualizar relacionamentos de entidade

Guia Dependências de risco

A guia Dependências de risco contém links para executar as tarefas a seguir.

Link	Ação
Estruturas de Risco	Criar e editar estruturas de risco
Avaliações de risco	Criar e editar declarações de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Link	Ação
Relacionamentos	Criar e visualizar relacionamentos de risco

Ativar GRC: Workbench

. GRC: Workbench O plug-in não está ativado por padrão, ele está disponível como uma assinatura separada no pacote GRC.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar classes de entidade, dependências de entidade e dependências de risco, ative GRC: Workbench e GRC: Gestão de riscos plug-in [com.sn_risk].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Crie classe de entidade usando GRC: Workbench

GRC os gerentes criam classes de entidade que representam os tipos de coisas que fazem parte do modelo de dependência. Os relatórios podem ser filtrados para definir relacionamentos entre as diferentes classes de enity. Uma classe de entidade define o que uma entidade realmente é.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. À esquerda, na seção Classes de entidade, clique em **Adicionar classe** .
3. Insira um nome de classe de entidade e clique no ícone de adição

   A classe de entidade recém-criada é adicionada à lista à esquerda.

O que Fazer Depois

Crie relacionamentos entre classes de entidade usando GRC: Workbench.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie relacionamentos entre classes de entidade usando GRC: Workbench

Os gerentes criam relacionamentos entre classes de entidade usando GRC: Workbench criar o mapa de dependência e entender melhor como as entidades se relacionam entre si.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager

Crie classes de perfil usando GRC: Workbenchantes de criar relacionamentos entre classes de entidade.

As classes de entidade podem acumular entre si, levando ao desenvolvimento do modelo de dependência.

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Configuração do modelo** na parte superior e selecione **Modelo de dependência** guia.
3. Se necessário, crie classes de entidade.
4. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Se não houver relacionamentos entre classes de entidade	Arraste uma classe de entidade da esquerda para o centro e solte-a.
Se houver relacionamentos entre classes de entidade	Arraste classes de entidade adicionais da lista à esquerda e solte-as na parte superior ou inferior de qualquer classe de entidade na árvore. **Nota:** Arrastar para a parte superior de uma classe de entidade faz com que a classe de entidade de destino seja acumulada até a classe que foi descartada. Arrastar para a parte inferior de uma classe de entidade faz com que a classe que está sendo descartada seja acumulada para a classe de destino.

Nota: Enquanto você permanecer no GRC: Workbench clique em **Desfazer** depois de criar um relacionamento entre classes de entidade para reverter a mudança. Saindo do GRC: Workbench faz com que o histórico de desfazer seja perdido.

O que Fazer Depois

Depois de modelar as entidades, defina os riscos em sua organização:

- Gere um risco a partir de uma estrutura de risco
- Gere um risco a partir de uma declaração de risco
- Associe uma estrutura de risco ou declaração de risco a um tipo de entidade para gerar riscos

Depois de gerar riscos, Relacionar os riscos uns aos outros.

Associe uma estrutura de risco ou declaração de risco a um tipo de entidade para gerar riscos

Os riscos são gerados automaticamente quando você faz associações entre estruturas de risco ou declarações de risco e tipos de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.admin e sn_risk.manager

Procedimento

1. Navegar até **Risco** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Abra o registro de tipo de entidade.
3. Em **Estrutura de risco** ou **Declaração de risco** lista relacionada, clique em **Editar** .
4. Selecione as estruturas de risco ou as declarações de risco a serem associadas à entidade e clique em **Salvar** .
   Todas as estruturas ou declarações de risco são associadas ao tipo de entidade e um risco é criado para cada declaração de risco em relação a cada entidade no tipo de entidade.

Visualize e edite dependências de entidade usando GRC: Workbench

. GRC: Workbench fornece GRC uma interface gráfica para criar dependências de entidade. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem consistentes de entidade e risco em toda a empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Configuração do modelo** na parte superior e selecione **Dependência** abaixo dele.
3. PESQUISE e selecione uma entidade na lista à esquerda.
   As entidades são organizadas hierarquicamente por classe de entidade e, em seguida, por tipos de entidade.
4. Depois de selecionar uma entidade da esquerda, a entidade é exibida no centro com suas dependências ascendentes e descendentes diretas.
   À direita, as entidades qualificadas que podem ser adicionadas como dependências ascendentes ou descendentes são listadas.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para adicionar uma dependência de entidade ascendente	Arraste uma entidade ascendente qualificada da lista de entidades qualificadas à direita e solte-a na metade superior da entidade no centro da página.
Para adicionar uma dependência de entidade downstream	Arraste uma entidade downstream qualificada da lista de entidades qualificadas à direita e solte-a na metade inferior da entidade no centro da página.

As entidades são removidas do menu direito quando movidas para o centro da página.

Exclua dependências de entidade usando GRC: Workbench

Ao excluir dependências de entidade, somente o relacionamento entre as entidades é excluído. As próprias entidades permanecem não modificadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Configuração do modelo** na parte superior e selecione **Mapa de dependência** abaixo dele.
3. PESQUISE e selecione a entidade desejada na lista à esquerda.
   Depois de selecionar uma entidade da esquerda, a entidade é exibida no centro com suas dependências ascendentes e descendentes diretas.
4. Na árvore central, aponte para o risco ascendente ou descendente que deve ser desassociado do risco do centro selecionado.
   Ao apontar para o risco, um ícone de exclusão é exibido, clique no ícone de exclusão.
5. Clique em **Excluir** na caixa de diálogo de confirmação para confirmar a exclusão do relacionamento.

Nota: Somente o relacionamento entre as entidades é excluído. As próprias entidades permanecem não modificadas.

Exclua uma classe de entidade usando GRC: Workbench

Excluir uma entidade classe exclui todos os relacionamentos abaixo dela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Configuração do modelo** na parte superior e selecione **Modelo de dependência** guia.
3. Selecione a classe de entidade desejada na lista à esquerda.
   Depois de selecionar uma entidade da esquerda, a entidade é exibida no centro com suas dependências ascendentes e descendentes diretas.
4. Clique no ícone excluir à direita do nome da classe da entidade.
5. No pop-up de confirmação de exclusão, clique em **Excluir** .
   Excluir a classe de entidade exclui todos os relacionamentos abaixo dela.

Crie um risco usando GRC: Workbench

Os gerentes de risco podem criar riscos diretamente do GRC: Workbench.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn._risk.admin ou sn.risk.manager

Procedimento

1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Dependências de risco** na parte superior e selecione **Relacionamentos** abaixo dele.
3. À esquerda, na seção Riscos, clique em **Criar risco** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do risco. O campo será preenchido automaticamente se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco, mas pode ser alterado sem afetar o relacionamento entre o risco e a declaração de risco.
Número	Número de identificação exclusivo. Este campo é preenchido automaticamente.
Estado	Estado de risco. As opções possíveis são: ○ **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de risco podem modificar o risco. Disponível somente ao criar um controle único. Controles únicos são possíveis, mas não recomendados. ○ **Atestar** Quando o risco é criado a partir de uma declaração de risco, os controles ficam neste estado. **Nota:** Quando um risco é definido de volta como rascunho, a avaliação é cancelada. ○ **Revisão** Os riscos são movidos automaticamente para revisão da fase de avaliação. ○ **Monitor** Neste estado, todos os gerentes de risco podem mover o risco de revisão para monitoramento. ○ **Descontinuado** Gerentes ou administradores de risco podem mover um risco de Monitor para Descontinuado. Os indicadores não são executados quando o risco está neste estado. **Nota:** Quando um risco é descontinuado, qualquer avaliação associada a ele é cancelada.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo risco.
Categoria	Categoria de risco que se aplica ao perfil. ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Mercado ○ TI O campo será preenchido automaticamente se o risco for gerado a partir de uma declaração de risco.
Responsável	Responsável pelo risco. **Nota:** O responsável é sempre adicionado como respondente.
Declaração	Declaração à qual este risco está associado.
Entidade	Entidade relacionada ao risco. **Nota:** Somente entidades ativas são mostradas.
Descrição	Descrição do risco e como ele é uma ameaça para a organização.
Informações adicionais	Mais detalhes que ajudam outras pessoas a entender o registro de risco.

5. Clique na guia **Avaliação.**
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pontuação de risco

Campo	Descrição
Avaliação	Avaliação a ser anexada a este risco.
Entrevistados da avaliação	Usuários atribuídos à avaliação deste risco. **Nota:** Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como respondente.

Quando ambos **Avaliação** e. **Entrevistados da avaliação** os campos são definidos, as avaliações são criadas quando você clica em **Avaliar** .

7. Clique em **Pontuação** guia.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pontuação de risco

Campo	Descrição
SLE inerente	Valor monetário de um risco se ele ocorrer antes que qualquer estratégia de mitigação seja implementada.
SLE residual	Valor monetário de um risco se ele ocorrer depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ARO inerente	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
ARO residual	Probabilidade de que um risco ocorra em qualquer ano determinado depois que todas as estratégias de mitigação estiverem em vigor.
ALE inerente	Expectativa de perda anualizada `SLE X ARO` antes que qualquer estratégia de mitigação esteja em vigor.
ALE residual	Expectativa de perda anualizada `SLE X ARO` todas as estratégias de mitigação estão em vigor.
Pontuação inerente	A pontuação do risco antes que qualquer estratégia de mitigação seja implementada.
Pontuação residual	A pontuação do risco depois que todas as estratégias de mitigação estão em vigor.
ALE calculada	Expectativa de perda anualizada com base em todos os cálculos.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada.

9. Clique em **Resposta** guia.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de resposta a riscos

Campo	Descrição
Resposta	○ Aceitar ○ Evitar ○ Mitigar ○ Transferir
Justificativa	Insira uma justificativa razoável para a resposta selecionada

11. Clique em **Monitoramento** guia.

Formulário Monitoramento de risco

Campo	Descrição
Conformidade do controle	Percentual de controles em conformidade
Não conformidade de controle	Percentual de controles fora de conformidade
Fator de falha do controle	Ponderação de controles com falha dividida pela ponderação total de controles
Fator de falha do indicador	Usa o último resultado de cada indicador associado. Número de últimos resultados com falha dividido pelo número total de indicadores associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fator de risco calculado	Este valor é calculado a partir de (Fator de falha do indicador e fator de falha do controle) / 2 .

12. Clique em **Diário de atividades** guia.
13. Insira comentários adicionais, conforme necessário.
14. Clique em **Enviar**.
    O risco é criado e centralizado no meio da página. Além disso, o risco é selecionado à direita.

Visualize e edite dependências de risco usando GRC: Workbench

. GRC: Workbench fornece GRC uma interface gráfica para criar dependências de risco. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem consistentes de entidade e risco em toda a empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento
1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Dependências de risco** na parte superior e selecione **Relacionamentos** abaixo dele.
3. PESQUISE e selecione um risco na lista à esquerda.
   Os riscos são organizados hierarquicamente por classe de entidade e, em seguida, por entidade.
4. Depois de selecionar um risco da esquerda, o risco é exibido no centro com suas dependências ascendentes e descendentes diretas.
   À direita, os riscos qualificados que podem ser adicionados como dependências ascendentes ou descendentes são listados.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para adicionar uma dependência de risco ascendente	Arraste um risco ascendente qualificado da lista de riscos qualificados à direita e solte-o na metade superior do risco, no centro da página.
Para adicionar uma dependência de risco downstream	Arraste um risco downstream qualificado da lista de riscos qualificados à direita e solte-o na metade inferior do risco, no centro da página.

Exclua dependências de risco usando GRC: Workbench

Ao excluir dependências de risco, somente o relacionamento entre os riscos é excluído. Os riscos em si permanecem inmodificados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

Procedimento
1. Navegue até https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do .
2. Selecione **Dependências de risco** na parte superior e selecione **Relacionamentos** abaixo dele.
3. PESQUISE e selecione um risco na lista à esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os riscos são organizados hierarquicamente por classe de entidade e, em seguida, por entidade.

4. Na árvore central, aponte para o risco ascendente ou descendente que deve ser desassociado do risco do centro selecionado.
   Ao apontar para o risco, um ícone de exclusão é exibido, clique no ícone de exclusão.
5. Clique em **Excluir** na caixa de diálogo de confirmação para confirmar a exclusão do relacionamento.

Nota: Somente o relacionamento entre os riscos é excluído. Os riscos em si permanecem inmodificados.

Monitore os riscos usando GRC Indicadores do Performance Analytics

Você pode vincular Gestão de riscos Declaração de risco e riscos para indicadores, detalhamentos e limites do Performance Analytics. Você pode associar indicadores do Performance Analytics a declarações de risco e riscos para exibir cartões de pontuação e tendências e analisar condições e tendências atuais.

Os riscos e controles associados a um indicador de PA ou indicador/detalhamento/elemento de PA monitoram automaticamente qualquer limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento. Qualquer violação de limite de PA é relatada no nível de relacionamento Indicadores de Risco ou Controle e Performance Analytics em um contador de violação.

Impacto da violação de limite de PA

Quando um contador de violação de relacionamento de indicadores de Risco ou controle e Performance Analytics for diferente de zero (por exemplo, um limite de PA com o mesmo indicador de PA ou indicador de PA, detalhamento ou relacionamento de elemento foi violado) e se não houver nenhum problema aberto, um problema será criado associado ao risco ou controle. Também para riscos, o. **Fator de falha do indicador** Representa o número de relacionamentos de indicadores de análise de risco e desempenho com um contador de violação diferente de zero.

Redefinir todos os contadores de violações do Indicador de PA

Redefina os contadores de violação associados a um risco ou controle clicando em **Redefina todos os contadores de violação de indicador de PA** ou abrindo o relacionamento específico e clicando em **Redefinir Contador de Violações** .

GRC Relatórios de violação do indicador de PA

Há dois relatórios para relatar violações:

- Violações de Indicador de PA de Risco
- Violações do Indicador de PA de controle

Ativar GRC Integração do Performance Analytics

. GRC Plug-in Performance Analytics Integration fornece uma integração entre Performance Analytics e Gestão de riscos e. Gestão de políticas e conformidade aplicações. Este plug-in fornece mais informações sobre o risco organizacional e o desempenho de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

Depois de ativar o. GRC Plug-in de integração do Performance Analytics Em uma instância com listas relacionadas personalizadas sobre conteúdo (risco ou objetivo de controle) ou itens (risco ou controle), pode ser necessário adicionar manualmente o Indicador de PA aos relacionamentos de conteúdo e/ou o indicador de PA aos relacionamentos de item.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Associe um indicador de PA a uma declaração de risco ou objetivo de controle

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a declarações de risco e declarações de política para analisar tendências relacionadas ao risco ou à política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos do controle**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
2. Abra uma declaração de risco ou objetivo de controle.
3. Em **Indicadores de PA** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	O indicador de análise de desempenho ao qual associar a Declaração de risco ou o objetivo de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   No formulário de declaração de risco ou objetivo de controle, no **Indicadores de PA** lista relacionada, você verá o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Indicador de exibição** No indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador. As Associações de Indicador de PA são transferidas para todos os riscos ou controles associados à declaração de risco original ou ao objetivo de controle. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), o. **Detalhamento** e. **Elemento** os campos do relacionamento são preenchidos automaticamente.

Associe um indicador de PA a riscos e controles

Você pode associar indicadores do Performance Analytics a riscos e controles para analisar tendências relacionadas à entidade à qual o risco ou controle pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Controles** > **Todos os Controles**.
   - **Risco** > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**.
2. Abra um risco ou controle.
3. Em **Indicadores de PA** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicadores de PA

Campo	Descrição
Indicador do PA	Indicador de análise de desempenho ao qual associar o Risco ou Controle.
Detalhamento	Divida para exibir uma tendência específica com base no elemento de detalhamento.
Elemento	Elemento de detalhamento para exibir uma tendência e um cartão de pontuação específicos. **Nota:** Este campo depende de **Detalhamento** campo sendo preenchido. Quando visível, é obrigatório.

5. Clique em **Enviar**.
   No formulário Risco ou Controle, em **Indicadores de PA** lista relacionada, você verá o indicador associado. Opcionalmente, você pode clicar em **Indicador de exibição** No indicador desejado para ver o cartão de pontuação do Performance Analytics do indicador.

Atualização associada GRC indicadores para um conjunto de itens

Você pode atualizar todos os itens pertencentes a um GRC Registro de conteúdo para que cada item seja relacionado individualmente ao indicador de PA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Objetivos de controle**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
2. Abra uma Declaração de risco ou Objetivo de controle que tenha um Indicador de Performance Analytics associado.
3. Clique em **Atualizar relacionamentos de PA** link relacionado.
   Todos os riscos ou controles relacionados à declaração de risco ou declaração de política são associados automaticamente a todos os indicadores de declaração de risco ou política da declaração. Além disso, se o indicador tiver um detalhamento que corresponda ao risco ou à entidade do controle (por exemplo, um detalhamento de serviço de negócio), o. **Detalhamento** e. **Elemento** os campos do relacionamento são preenchidos automaticamente.

Crie um GRC modelo de indicador

Os gerentes de conformidade ou risco criam modelos de indicador a partir dos quais muitos indicadores podem ser criados.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Indicadores** > **Modelos de indicador**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de indicador

Campo	Descrição
Nome	Nome do indicador.
Descrição	Descrição do indicador.
Categoria	Categoria para a qual você está criando um modelo de indicador. Por exemplo, selecione **Modelo de indicador de risco** para criar um modelo de indicador de risco.
Ativo	Opção que determina se o modelo de indicador está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Método	
Tipo	O método usado para determinar o tipo de modelo de indicador. As opções são: ○ **Manual** Indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de um ServiceNow instância porque vem de um sistema externo, como dados do cliente de um sistema de vendas de terceiros. ○ **Básico** Indicadores básicos são indicadores automatizados baseados em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência na qual as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script** Indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração do resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Falha** Por exemplo, suponha que você insira `100` neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Tipo de destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	O valor que determina se o indicador deve ser aprovado ou reprovado.
Instruções	Instruções adicionais para o modelo.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa de indicador para um indicador manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção aparecerá somente se **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Se **Contagem** ou **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador são exibidos. Anteriormente, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados de suporte ou evidências sempre que o indicador for executado.
Tabela	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem a serem usados para coletar os dados de suporte.
Tipo de coleção de amostras	Tipo de coleta de dados de suporte, como contagem ou porcentagem.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte. Por exemplo, um indicador básico pode consultar uma tabela grande, retornando milhares de registros com cada execução de indicador. Você não precisa salvar todos eles; apenas uma amostra desses registros. Se você inserir um tamanho de amostra de 100, somente 100 registros serão salvos, mesmo que a consulta tenha retornado milhares.
Critérios básicos	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **Campo de referência** .
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o. **Aplica-se ao registro** campo da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** em **Tipo** campo. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados e calcular o valor de destino. Esta seção aparece somente quando **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Agendamento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Hora da primeira coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base em quando um indicador ou um modelo de indicador é executado pela primeira vez. O valor neste campo não pode ser modificado.
Data da próxima execução	Próximo tempo de execução para coletar resultados de indicador de todos os indicadores descendentes para este modelo de indicador.
Duração da data de vencimento (dias)	Duração do prazo em dias entre a criação e a data de vencimento da tarefa do indicador e a geração de seus resultados. A duração da data de vencimento adicionada à data de criação é refletida como **Prazo** da tarefa do indicador. Este campo aparece somente quando **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Para obter mais informações, consulte Melhorias de desempenho para o trabalho noturno do indicador.

4. Ao concluir essas entradas, você também poderá exibir informações nas seguintes listas relacionadas:
   - Objetivos de controle/declarações de risco
   - Referências de conteúdo

   Nota: . **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco, ou ambos.

5. Selecione **Enviar**.

Crie um indicador de risco

Crie um indicador de risco para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Os indicadores são um sistema de alerta precoce e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em geral, os indicadores são criados automaticamente usando o processo normal de modelos de indicador. Você também pode criar manualmente novos indicadores. Você também pode criar um indicador usando um modelo de indicador. Quando você relaciona um modelo de indicador a uma declaração de risco, os indicadores de risco são gerados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Indicadores** > **Indicadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdado do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se **Herde do modelo** a opção está selecionada.
Modelo substituído	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no **Modelo** , este campo será definido automaticamente como o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no **Modelo** campo.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente como o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. As opções são: ○ **Manual** Indicadores manuais são usados para dados que não podem ser recuperados de um ServiceNow instância porque vem de um sistema externo, como dados do cliente de um sistema de vendas de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Básico** Indicadores básicos são indicadores automatizados baseados em uma origem de indicador. A origem do indicador especifica uma tabela e uma frequência na qual as pontuações desta tabela são salvas. ○ **Script** Indicadores com script usam um script personalizado para coletar os dados.
Tipo do destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor deve ser obrigatório na tarefa de indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se **Manual** selecionado em **Tipo** campo. Esta opção é selecionada automaticamente quando **Contagem** ou **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Meta	Valor para determinar se o indicador será aprovado ou falhará.
Resultado baseado no valor de destino	Campo de configuração do resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Falha** Por exemplo, suponha que você insira 100 neste campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 100, o status do indicador será aprovado ou reprovado com base no valor configurado neste campo.
Instruções para coletar dados	Mais instruções sobre como coletar dados.
Dados de suporte	
Nota: A partir da versão 10,1, o sistema exibe os dados históricos reais dos registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou das tarefas do indicador.	
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados de suporte ou evidências sempre que o indicador for executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de origem	Tabela usada para coletar dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
Tamanho de amostra	Número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte.
Critérios básicos	
Para filtrar os dados na tabela de origem, use os critérios básicos. Esta seção aparece somente quando **Manual** ou **Básico** selecionado em **Tipo** campo.	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem.
Usar campo de referência	Opção para habilitar o uso do **Campo de referência** .
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o. **Aplica-se ao registro** campo da entidade.
Critérios adicionais	
Para criar indicadores com metas, use os critérios de filtro avançados. Esta seção aparece somente quando você seleciona **Básico** em **Tipo** campo. Esta seção é usada para fornecer mais critérios de filtro.	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados e calcular o valor de destino. Esta seção aparece somente quando **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Próximo tempo de execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor em **Frequência de coleta** campo.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O indicador de risco é criado e está pronto para ser executado.

Exiba a Visão geral do risco

A Visão geral de risco está contida no Gestão de riscos e fornece uma visão executiva, permitindo que os gerentes de risco identifiquem rapidamente as áreas de preocupação, identificando entidades com alto risco conhecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Visão geral do risco contém os seguintes relatórios no sistema de base.

Visão geral do risco

Nome	Visual	Descrição
Risco inerente		
Risco residual		
Exposições de perda anual inerente		
Exposições de perda anual residual		
Ocorrências de risco por estrutura (data de abertura)		
Riscos por resposta		
Expectativas de risco		
Perfil	Lista suspensa	Selecione um ou vários perfis para exibir e comparar seus riscos.
GRC - Estados de risco	Caixas de seleção	Selecione um ou vários estados de risco para exibir e comparar.
Risco por categoria		
Risco muito alto	Pontuação Única	Exibe o número de riscos muito altos.
Alto risco	Pontuação Única	Exibe o número de riscos altos.
Risco moderado	Pontuação Única	Exibe o número de riscos moderados.
Baixo risco	Pontuação Única	Exibe o número de riscos baixos.
Risco muito baixo	Pontuação Única	Exibe o número de riscos muito baixos.
Mapa térmico de risco inerente		
Mapa térmico de risco residual		

Tradução automática

Usando o Espaço de trabalho de risco

A partir da versão 13,0.5, um novo espaço foi introduzido para Gestão de riscos aplicação. O novo espaço fornece uma experiência do usuário (UX) aprimorada e uma jornada do usuário simplificada.

Crie uma estrutura de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie estruturas de risco para agrupar declarações de risco em categorias gerenciáveis e gerar riscos. Depois que os riscos são gerados, você pode identificar métodos para mitigá-los.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Biblioteca** > **Estruturas de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Estrutura de risco

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Ativo	Opção para indicar se a estrutura de risco está ativa. **Nota:** Se uma estrutura de risco for desativada ou desativada, todas as declarações de risco associadas e registros de risco também serão desativados.
Nome	Nome da estrutura de risco.
Descrição	Descrição da estrutura de risco.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta estrutura de risco.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para adicionar entidades de tipos de entidade, clique na lista relacionada Tipos de entidade.
   a. Clique em **Adicionar**.
   b. Selecione os tipos de entidade.
   c. Clique em **Adicionar**.
6. Para adicionar declarações de risco, clique na lista relacionada Declarações de risco e siga um destes procedimentos.

Escolha	Etapas
Para adicionar uma declaração de risco existente	a. Clique em **Adicionar** b. Selecione a declaração de risco. c. Clique em **Adicionar**.
Para criar uma declaração de risco	a. Clique em **Nova**. b. Selecione a declaração de risco e preencha o formulário. Para obter mais informações, consulte Crie uma declaração de risco no Espaço de trabalho de risco. c. Clique em **Adicionar**.

Resultado

A nova estrutura de risco é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma declaração de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie declarações de risco para agrupar riscos em categorias gerenciáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma declaração de risco, você pode associar tipos de entidade ou adicionar entidades adicionais para gerar riscos.

Nota: Quando qualquer um dos seguintes campos de declaração de risco muda: Nome, Descrição, Referência, Categoria, Tipo, e Certificação, todos os controles e riscos associados são atualizados e seu estado é definido como Rascunho. Todas as avaliações de risco associadas também são canceladas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de risco** > **Biblioteca** > **Declarações de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome da declaração de risco.
Descrição	Descrição da declaração de risco.
Primário	Declaração de risco primária. Você pode definir a hierarquia usando este campo.
Estrutura	Estrutura à qual esta declaração de risco está associada. **Nota:** Este campo aparecerá somente se `Migrate to Advanced Risk Assessment` a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Acúmulo de pontuação de risco na Avaliação de risco avançada.
Categoria	Categoria da declaração de risco. As opções são: ○ Jurídico ○ Financeiro ○ Operacional ○ Reputacional ○ Jurídico/Regulatório ○ Crédito ○ Mercado ○ TI ○ Projeto
Nível	Nível no qual a declaração de risco é criada. Por exemplo, se a declaração de risco tiver um primário e um avô, o nível desta nova declaração de risco será 3.
Avaliação	Modelo de avaliação de risco a ser atribuído a esta declaração de risco. Um modelo de avaliação é um questionário usado para avaliar um risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece quando você usa o risco clássico com a habilitação da propriedade Risco avançado.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo de problemas atribuída a esta declaração de risco para emissão de relatórios. A finalidade da regra de grupo de problemas é agrupar problemas semelhantes em um problema primário com base nas condições definidas na regra. Este recurso permite que você trabalhe nos problemas semelhantes de uma só vez e feche o problema primário depois de resolvido, o que encerrará todos os problemas secundários.
Informações adicionais	Informações adicionais para esta declaração de risco.

4. Para preencher os campos da seção Apetite de risco, consulte Defina o apetite de risco para uma declaração de risco.
5. Se você estiver usando o risco clássico, na seção Pontuações padrão, preencha os campos.

Campo	Descrição
SLE inerente	A expectativa de perda única (SLE) é o valor monetário esperado da ocorrência de um risco em um ativo se não houver controles para verificar o evento.
SLE residual	Valor monetário esperado da ocorrência de um risco em um ativo se houver controles para verificar o evento.
ARO inerente	A taxa anualizada de ocorrência (ARO) é uma frequência estimada da ocorrência da ameaça em um ano. ARO é usado para calcular a expectativa de perda anualizada (ALE). O valor neste campo indica a probabilidade do evento ocorrer se não houver controles para verificar o evento.
ARO residual	O valor neste campo indica a probabilidade do evento ocorrer se houver controles para verificar o evento.

6. Se você estiver usando o risco clássico com o plug-in de risco avançado ativado, no **Acúmulo de risco e tolerância** preencha os campos.

Campo	Descrição
ALE esperado	ALE refere-se ao produto do ARO e do SLE. ALE esperado é o valor esperado da ALE para a declaração de risco. Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual a **ALE máximo aceitável** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Soma do ALE calculado	Este cálculo é baseado na soma da ALE calculada de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo calculado	Este cálculo é baseado no máximo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo aceitável	Valor limite para a ALE para a declaração de risco. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual a **ALE esperado** . Este valor tem um impacto no **Status de tolerância** campo.
ALE médio calculado	Este cálculo é baseado na média da ALE calculada de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE mínimo calculado	Este cálculo é baseado no mínimo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
Status de Tolerância	Status de risco geral. Este campo aparece quando os outros campos ALE são preenchidos.
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada: ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

7. Na seção Categorização de Basileia, selecione a Hierarquia de Categorias de Basileia.
   As categorias de Basileia são as seguintes:
   - Fraude interna: Apropriação indevida de ativos, sonegação de impostos, distorção intencional de posições, suborno.
   - Fraude externa: Roubo de informações, danos de invasão, roubo de terceiros e falsificação.
   - Práticas de emprego e segurança no local de trabalho: Discriminação, remuneração dos trabalhadores, saúde e segurança dos funcionários.
   - Produtos e práticas comerciais: Manipulação de mercado, antitruste, comércio indevido, defeitos de produto, violações, rotatividade de conta.
   - Danos aos ativos físicos: Desastres naturais, terrorismo, vandalismo.
   - Interrupções nos negócios e falhas de sistemas: Interrupções de serviços públicos, falhas de software, falhas de hardware.
   - Execução, entrega e gestão de processos: Erros de entrada de dados, erros contábeis, emissão de relatórios obrigatórios com falha, perda negligente de ativos do cliente.
8. Clique em **Salvar**.
9. Para adicionar tipos de entidade, clique na lista relacionada Tipos de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Adicionar**.

b. Selecione os tipos de entidade a serem adicionados.

c. Clique em **Adicionar**.

10. Para adicionar entidades adicionais, clique em **Entidades adicionais** lista relacionada.

a. Clique em **Adicionar**.

b. Selecione as entidades a serem adicionadas.

c. Clique em **Adicionar**.

11. Clique em **Salvar**.

Resultado
A declaração de risco é criada.

O que Fazer Depois
Você pode continuar adicionando objetivos de controle, modelos de indicador e objetos de informação à declaração de risco. Agora você também pode avaliar os riscos gerados na guia Riscos. Você também pode exibir a hierarquia da declaração de riscos na barra lateral da declaração de risco. Para exibir rapidamente o perfil de risco completo, clique em **Visão geral** guia.

Associe uma declaração de risco a um objetivo de controle no Espaço de trabalho de risco

Associe declarações de risco a objetivos de controle no Espaço de trabalho de risco. Esta associação ajuda você a gerenciar seus riscos, garantindo que os riscos tenham controles de mitigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um objetivo de controle e uma declaração de risco são associados e a entidade de controle corresponde à entidade de risco, a associação de controle de risco é criada. Esta associação ajuda a mitigar os riscos e ameaças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Em Espaço de trabalho de risco, selecione a lista ícone.
3. Navegar até **Biblioteca** > **Objetivos do controle**.
4. Selecione e abra o objetivo de controle necessário.
5. Selecione a lista relacionada Declarações de risco.

a. Selecione **Adicionar**.

b. Selecione as declarações de risco que você deseja adicionar.

c. Selecione **Adicionar**.

d. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Os riscos associados à declaração de risco herdam automaticamente os controles associados aos objetivos de controle com entidades correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles comuns em Gestão de riscos

Vinculando os riscos a um controle comum no Gestão de riscos, você pode reduzir o tempo e o esforço necessários para gerenciar e aplicar esses controles centralizados às entidades dependentes. Por exemplo, um sistema de sprinklers de incêndio pode ser um controle comum para várias unidades de negócios (BUs), como finanças, segurança e recursos humanos (RH).

Visão geral dos controles comuns

Cada organização tem várias funções compartilhadas e compartilhadas, como tecnologia da informação (TI), RH e finanças. Essas funções compartilhadas definem as políticas e controles que o barramento pode usar para atender aos requisitos regulatórios ou gerenciar os riscos em seu barramento. Vários barramentos podem usar controles comuns que pertencem e são gerenciados por um departamento ou equipe diferente. Este processo permite que uma organização mantenha o controle centralizado sobre determinados processos, enquanto cada BU pode aproveitar esses controles comuns. Para obter mais informações sobre controles comuns, consulte Controles comuns .

Para mitigar os riscos nas entidades dependentes, um responsável pelo risco pode vincular seus riscos aos controles comuns. Vinculando o risco, um responsável pelo risco pode reduzir o esforço necessário para certificar e testar esses controles comuns para as entidades dependentes.

Benefícios dos controles comuns

Um controle comum tem os seguintes benefícios:

- Você gasta menos tempo e esforço para gerenciar um controle comum porque pode testar e aplicar um controle comum a todas as entidades dependentes.
- Você só precisa gerenciar os controles ativos, para que a emissão de relatórios gerais dos controles seja aprimorada.

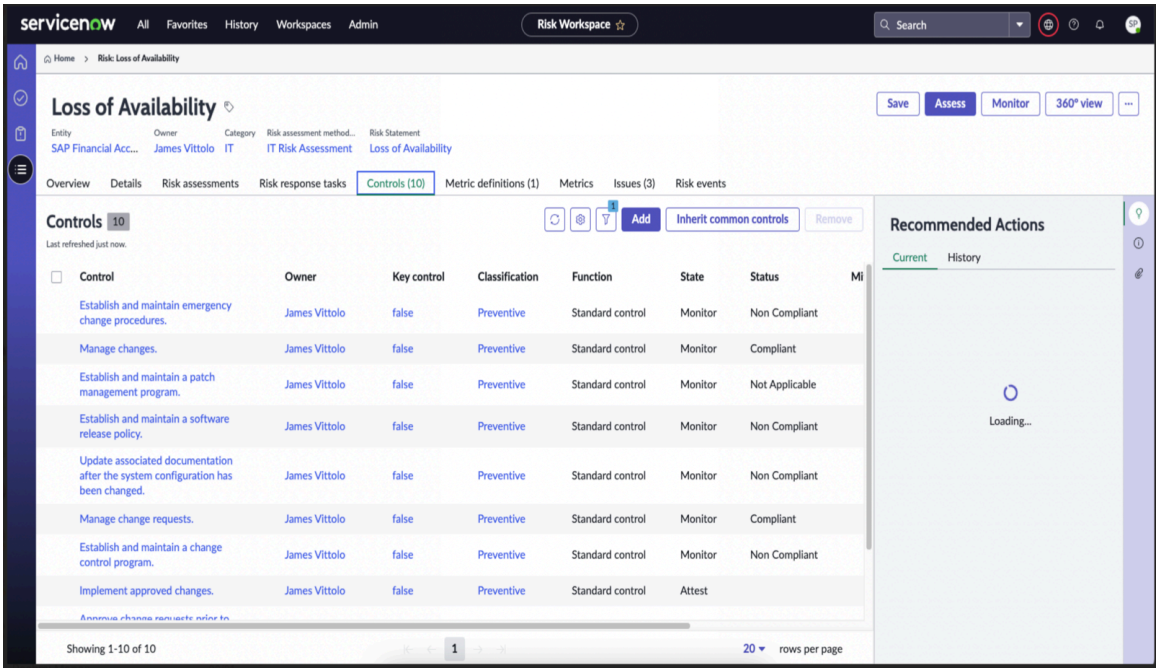
Controles comuns em um risco

Se um objetivo de controle e uma declaração de risco estiverem associados e a entidade dependente do controle corresponder à entidade de risco, a associação de risco-controle será estabelecida automaticamente. Você também pode herdar controles comuns para um risco quando a entidade de risco é marcada como uma entidade dependente em um controle comum. Quaisquer mudanças na declaração de risco e no relacionamento objetivo do controle também podem afetar a associação de risco-controle. O exemplo a seguir mostra a opção Herdar controles comuns no formulário Risco:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Herdar controles comuns

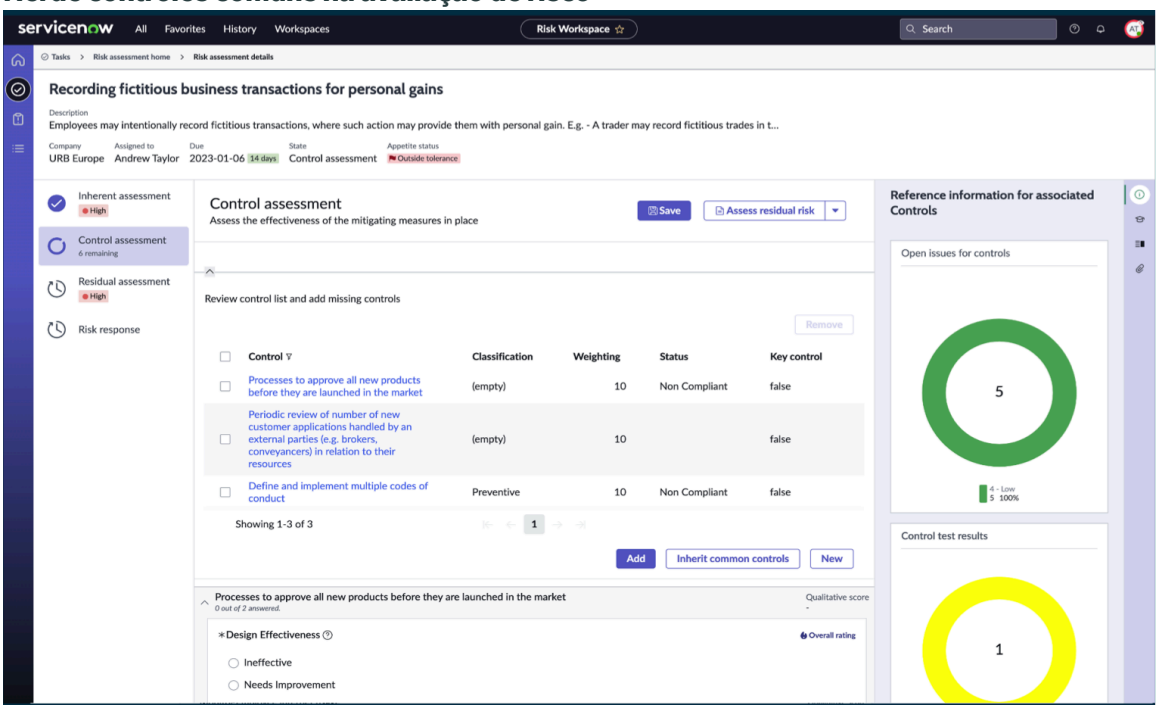


Nota: Somente relacionamentos ativos entre riscos e controles são mantidos e todos os relacionamentos históricos são excluídos automaticamente.

Controles comuns em uma avaliação de risco

Você pode herdar controles comuns na avaliação de risco quando a entidade é marcada como uma entidade dependente no controle comum. O exemplo a seguir mostra a opção Herdar controles comuns no formulário de avaliação de risco.

Herde controles comuns na avaliação de risco



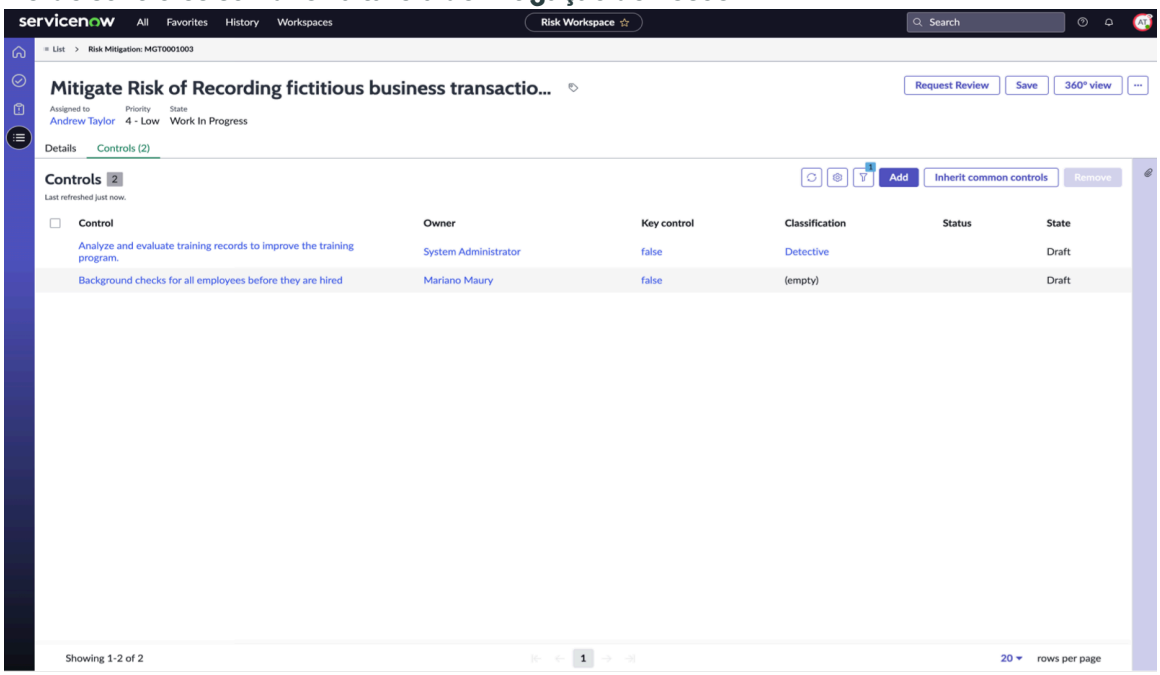
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles comuns em uma tarefa de mitigação de risco

Você pode herdar os controles comuns para uma tarefa de mitigação de risco quando a entidade é marcada como uma entidade dependente no controle comum. Você pode herdar os controles comuns para uma tarefa de mitigação de risco quando ela estiver no estado Rascunho ou Trabalho em andamento. O exemplo a seguir mostra a opção Herdar controles comuns no formulário de tarefa de mitigação de risco.

Herde controles comuns na tarefa de mitigação de riscos



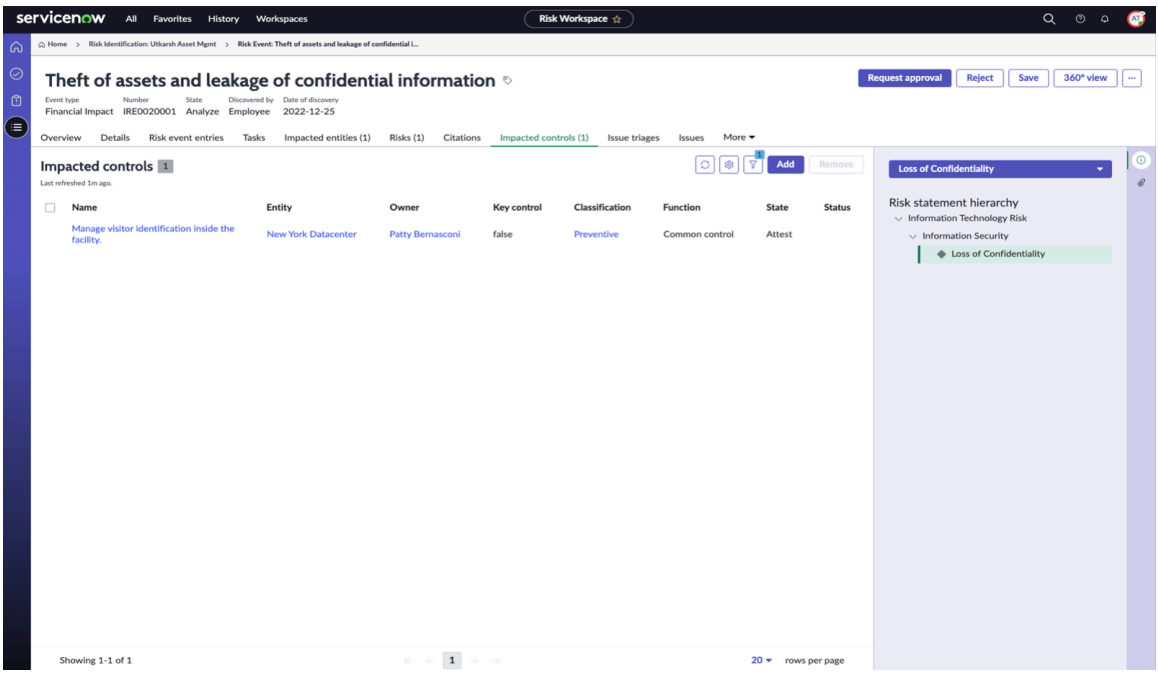
Controles comuns em um evento de risco

Um controle comum é vinculado automaticamente a um evento de risco quando o risco subjacente é materializado para o evento de risco. Ele permite que o proprietário do controle identifique quando o controle comum falha e tome medidas imediatas se um controle comum falhar. O exemplo a seguir mostra a opção Herdar controles comuns no formulário de evento de risco:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles comuns no evento de risco



Tópicos relacionados

Adicione um controle a um risco

Associe uma declaração de risco a um objetivo de controle

Crie e execute um indicador de risco manual no Espaço de trabalho de risco

Crie e execute um indicador de risco manual para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Os indicadores são um sistema de alerta precoce e permitem que você tome ações preventivas em relação aos riscos. Em um indicador manual, os resultados são coletados manualmente usando atribuições de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Indicadores** > **Indicadores de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdado do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se **Herde do modelo** a opção está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo substituído	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no **Modelo** , este campo será definido automaticamente como o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no **Modelo** campo.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica. Esse campo é definido automaticamente.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no grupo responsável do risco.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente como o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. Selecione **Manual**.
Tipo do destino	Tipo do valor de destino. Estas são as opções: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Valor obrigatório	Opção para decidir se um valor é necessário na tarefa de indicador para um indicador manual. **Nota:** Esta opção é selecionada automaticamente quando **Contagem** ou **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo.
Meta	Valor numérico que é seu objetivo para o indicador. Este valor determina se o indicador foi bem-sucedido (aprovado) ou falhou. Por exemplo, se o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	objetivo de retenção de funcionários for 80%, você poderá inserir o objetivo como o valor. Qualquer resultado inferior a 80% significaria que o indicador falhou.
Resultado se o valor atender ou exceder o valor de destino	Campo de configuração do resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Falha** Por exemplo, suponha que você insira `80` em **Destino** campo. Se a saída do resultado do indicador for maior que 80, então **Status do indicador** o campo está definido como **Aprovado** ou **Falha** com base no valor configurado em **Resultado baseado no valor de destino** campo.
Instruções para coletar dados	Mais instruções sobre como coletar dados.
Campo de referência	Conexão entre a tabela de dados de suporte e o. **Aplica-se ao registro** campo da entidade.
Critérios básicos	
Nota: Esta seção aparece somente depois que você especifica os dados de suporte.	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem. Clique em **Definir condições** dentro do campo e crie filtros para as condições.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Data em que o indicador foi executado pela primeira vez.
Data da próxima execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor em **Frequência de coleta** campo. Você também pode editar este campo e mudar a data. **Nota:** Este campo só é atualizado com base nas execuções programadas e não quando os indicadores são executados manualmente.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para coletar dados de suporte, clique em **Especifique dados de suporte** e faça o seguinte:
   a. Em **Tabela de origem** selecione a tabela usada para coletar dados de suporte.
   b. Em **Campos de dados de suporte** campo, selecione os campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
   Ao especificar os campos de dados de suporte, você não pode fazer referência com pontos no Espaço de trabalho de risco.
   c. Em **Tamanho da amostra** especifique o número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte.
   d. Clique em **Salvar** e recarregue o formulário.
6. Clique em **Executar**.
   Uma tarefa de indicador é criada e atribuída ao responsável pelo risco. Depois que o responsável pelo risco fecha a tarefa do indicador, a lista relacionada Resultados do indicador é exibida.
7. Para ver os resultados da tarefa do indicador, clique na lista relacionada Resultados do indicador e faça o seguinte:
   a. Clique no resultado que você deseja exibir.
   b. Para exibir o snapshot dos dados de suporte, clique em **Exibir dados de suporte** .
   c. Para exibir um registro em tempo real específico, clique em **Exibir** para esse registro.
   Registros dinâmicos sempre são abertos na interface do usuário clássica e não no Espaço de trabalho de risco interface do usuário.

Tradução automática

Crie e execute um indicador de risco básico no Espaço de trabalho de risco

Crie e execute um indicador de risco básico para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Os indicadores são um sistema de alerta precoce e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos. Indicadores básicos são indicadores automatizados baseados em uma origem de indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um indicador básico, os dados são coletados automaticamente da origem especificada. Você deve especificar os dados de suporte antes de adicionar os critérios para filtrar dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Indicadores** > **Indicadores de risco**.
2. Clique em **Nova**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.
Herdado do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se **Herde do modelo** a opção está selecionada.
Modelo substituído	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no **Modelo** , este campo será definido automaticamente como o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no **Modelo** campo.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente como o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. Selecione **Básico** .
Tipo do destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Meta	Valor que determina se o indicador foi bem-sucedido (aprovado) ou falhou.
Resultado baseado no valor de destino	Campo de configuração do resultado. As opções são: ○ **Aprovado** ○ **Falha** Por exemplo, suponha que você insira `100` em **Destino** campo. Se a saída do resultado do indicador for superior a 100, o status do indicador será **Aprovado** ou **Falha** com base no valor configurado neste campo.
Critérios básicos	
Nota: Esta seção aparece somente depois que você especifica os dados de suporte.	
Critério	Critérios para filtrar os dados da tabela de origem. Clique em **Definir condições** dentro do campo e crie filtros para as condições.
Critérios adicionais	
Critérios adicionais	Mais critérios para filtrar os dados e calcular o valor de destino. Esta seção aparece somente quando **Percentual** selecionado em **Tipo de destino** campo. Clique em **Definir condições** dentro do campo e crie filtros para as condições.
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Data em que o indicador foi executado pela primeira vez.
Data da próxima execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor em **Frequência de coleta** campo. Você também pode editar este campo e mudar a data. **Nota:** Este campo só é atualizado com base nas execuções programadas e não quando os indicadores são executados manualmente.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para coletar dados de suporte, clique em **Especifique dados de suporte** e faça o seguinte:
   a. Em **Tabela de origem** selecione a tabela usada para coletar dados de suporte.
   b. Em **Campos de dados de suporte** campo, selecione os campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
   Ao especificar os campos de dados de suporte, você não pode fazer referência com pontos no Espaço de trabalho de risco.
   c. Em **Tamanho da amostra** especifique o número mínimo de registros que devem ser usados para coletar dados de suporte.
   d. Clique em **Salvar** e recarregue o formulário.
6. Clique em **Executar**.
   A lista relacionada Resultados do indicador é exibida.
7. Para ver os resultados do indicador, clique na lista relacionada Resultados do indicador e faça o seguinte:
   a. Clique no resultado que você deseja exibir.
   b. Para exibir o snapshot dos dados de suporte, clique em **Exibir dados de suporte** .
   c. Para exibir um registro em tempo real específico, clique em **Exibir** para esse registro.
   Registros dinâmicos sempre são abertos na interface do usuário clássica e não no Espaço de trabalho de risco interface do usuário.

Crie e execute um indicador de risco com script no Espaço de trabalho de risco

Crie e execute um indicador de risco com script para identificar a possibilidade de um impacto adverso futuro em sua organização. Um indicador com script permite que você grave seu próprio script para executar os indicadores. Os indicadores são um sistema de alerta precoce e permitem que você tome medidas preventivas sobre os riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Indicadores** > **Indicadores de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Indicador

Campo	Descrição
Categoria	Categoria do indicador. Por exemplo, selecione **Indicador de risco** para criar um indicador de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Herdado do modelo	Opção para criar o indicador a partir de um modelo existente.
Modelo	Modelo usado para criar o indicador. Este campo aparecerá somente se **Herde do modelo** a opção está selecionada.
Modelo substituído	Opção para substituir as propriedades do modelo, como o nome do indicador.
Nome	Nome do indicador. Se você selecionar um modelo no **Modelo** , este campo será definido automaticamente como o nome do modelo.
Descrição	Breve descrição do indicador. Este campo será definido automaticamente se você selecionar um modelo no **Modelo** campo.
Entidade	Entidade usada para filtrar riscos.
Aplica-se ao registro	Registro ao qual a entidade se aplica.
Risco	Risco filtrado relacionado ao indicador. **Nota:** Se você selecionou um modelo de indicador, o risco também será filtrado com base no modelo.
Grupo responsável	Grupo proprietário do indicador.
Responsável	Proprietário do indicador. Este campo é definido automaticamente como o nome do proprietário com base no risco.
Método	
Tipo	Método usado para determinar o tipo de indicador. Selecione **Script** . **a.** Para adicionar seu script, salve o formulário e clique em **Adicionar script** . **b.** Clique em **Salvar**.
Tipo do destino	Tipo do valor de destino. As opções são: ○ **Nenhum** : Use esta opção se você não quiser configurar nenhuma meta ou limite para o indicador. ○ **Percentual** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor percentual. ○ **Contagem** : Use esta opção para determinar o resultado do indicador por um valor de contagem ou número total.
Meta	Valor que determina se o indicador foi bem-sucedido (aprovado) ou falhou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agendamento	
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador.
Data da primeira execução	Data em que o indicador foi executado pela primeira vez.
Data da próxima execução	Próximo horário de coleta dos resultados do indicador. Este campo é definido automaticamente com base no valor em **Frequência de coleta** campo. Você também pode editar este campo e mudar a data. **Nota:** Este campo só é atualizado com base nas execuções programadas e não quando os indicadores são executados manualmente.
Resultados	
Status	Status do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.
Status anterior	Status anterior do indicador para mostrar se o indicador foi aprovado ou falhou.

4. Para coletar dados de suporte, salve o formulário e clique em **Especifique dados de suporte** e faça o seguinte:

   a. Em **Tabela de origem** selecione a tabela usada para coletar dados de suporte.

   b. Em **Campos de dados de suporte** campo, selecione os campos da tabela de origem que são usados para coletar os dados de suporte.
   Ao especificar os campos de dados de suporte, você não pode fazer referência com pontos no Espaço de trabalho de risco.

   c. Clique em **Salvar** e recarregue o formulário.

5. Clique em **Executar**.
   A lista relacionada Resultados do indicador é exibida.
6. Para ver os resultados do indicador, clique na lista relacionada Resultados do indicador e faça o seguinte:

   a. Clique no resultado que você deseja exibir.

   b. Para exibir o snapshot dos dados de suporte, clique em **Exibir dados de suporte** .

   c. Para exibir um registro em tempo real específico, clique em **Exibir** para esse registro.
   Registros dinâmicos sempre são abertos na interface do usuário clássica e não no Espaço de trabalho de risco interface do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de problemas no Espaço de trabalho de risco

A página principal Problemas no Espaço de trabalho de risco fornece aos gerentes e usuários conectados todas as informações necessárias para gerenciar problemas em uma única página. A página principal apresenta informações acionáveis, botões de ação rápida, filtros e acesso a triagens de problemas em aberto.

A página principal Problemas está disponível nos seguintes espaços de trabalho:

- Espaço de conformidade
- Espaço de auditoria
- Privacy Workspace
- Espaço de trabalho de risco

Abra a página principal Visão geral de problemas

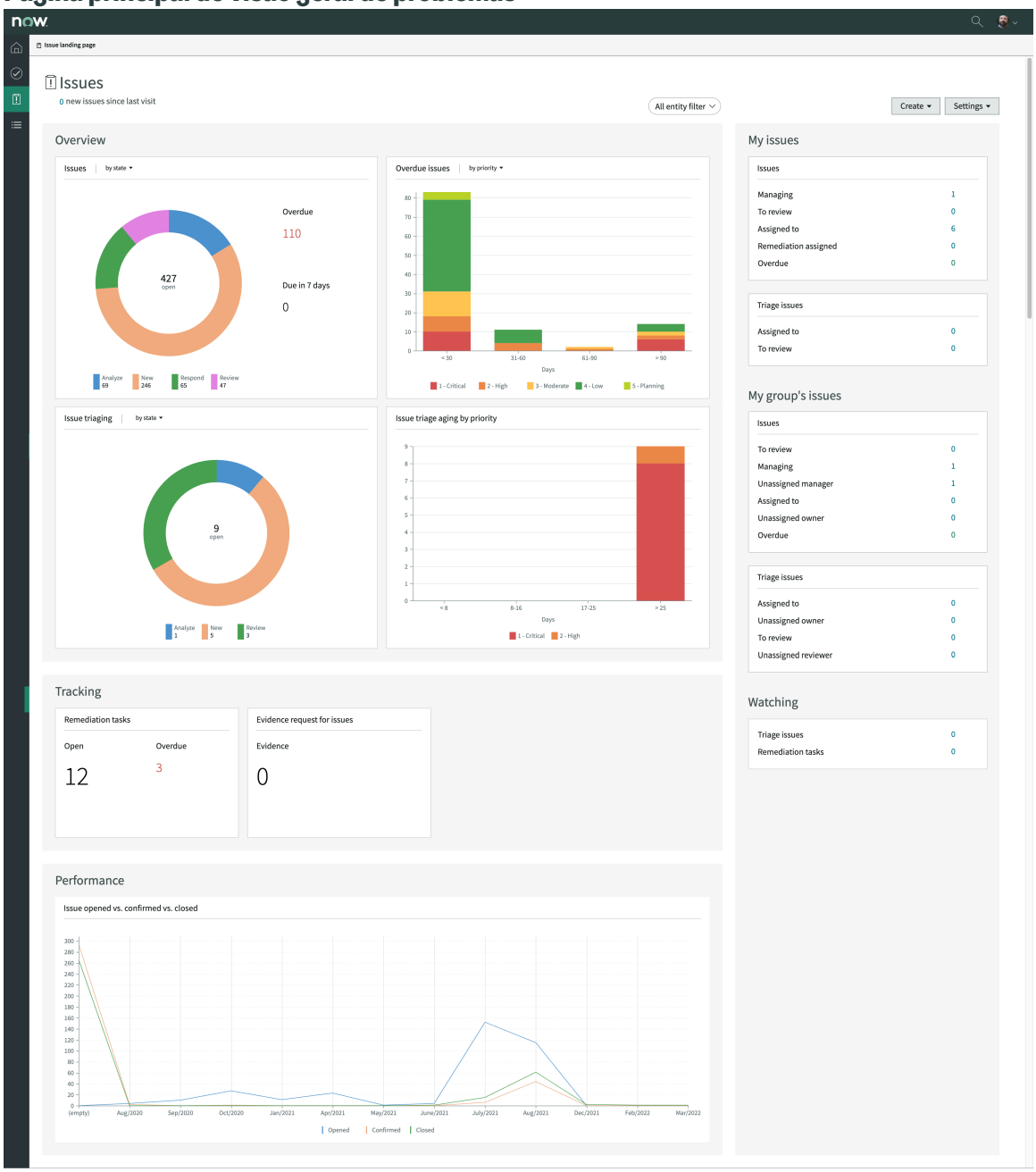
Em cada um dos espaços listados, você pode acessar os problemas clicando no ícone Visão geral do problema ( ).

Clique neste ícone para abrir a página principal Visão geral de problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal de visão geral de problemas



Seções da página principal Visão geral de problemas

Tabelas e gráficos na página principal Visão geral de problemas

Visão geral	
Problemas	Este gráfico mostra problemas divididos por estado, tipo de problema, classificação de problema ou prioridade. O número de problemas atrasados e problemas com vencimento em sete dias também é mostrado.
Ocorrências atrasadas	Este gráfico de envelhecimento mostra problemas atrasados por diferentes intervalos de tempo. Por exemplo, você pode determinar, rapidamente, problemas que estão entre 61 e 90 dias atrasados. O gráfico pode ser filtrado por prioridade e classificação de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas e gráficos na página principal Visão geral de problemas

Triagem de ocorrência	Este gráfico mostra as triagens de problemas por estado, tipo de problema ou prioridade. Isso pode ajudar os gerentes de problemas a identificar como os problemas estão sendo triados e priorizados.
Tempo da triagem de ocorrências por prioridade	Este gráfico de envelhecimento fornece uma visão geral de quanto tempo os problemas estão em aberto.
Acompanhamento	
Tarefas de correção	Este widget mostra o status das tarefas de correção em aberto e atrasadas associadas a problemas.
Solicitação de evidências para problemas	Este widget mostra o número de solicitações de evidência que foram abertas para problemas.
Desempenho	
Problema em aberto versus confirmado versus encerrado	Este gráfico mostra dados de tendência para problemas em aberto, confirmados e encerrados ao longo do tempo.
Minhas ocorrências	
Problemas	A seção mostra problemas atribuídos ao usuário conectado que podem ser revisados, reatribuídos, atribuídos para correção e que estão atrasados.
Triagem de ocorrências	A seção mostra problemas de triagem atribuídos ao usuário conectado que podem ser reatribuídos e revisados.
Ocorrências do meu grupo	
Problemas	A seção mostra os problemas atribuídos ao membro do grupo do usuário conectado.
Triagem de ocorrências	A seção mostra problemas de triagem atribuídos ao grupo do usuário conectado.
Observação	
Triagem de ocorrências	Esta seção mostra o número de problemas de triagem para os quais o usuário conectado está na lista de observação.
Tarefas de correção	Esta seção mostra o número de tarefas de correção nas quais o usuário conectado está na lista de observação.

Tradução automática

Crie um escopo de avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie um escopo de avaliação de risco para identificar riscos para uma entidade, definir avaliadores e aprovadores, definir frequência de avaliação e iniciar avaliações usando o. Gestão de riscos aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.IT_risk_manager, sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar um escopo de avaliação de risco garante que as avaliações sejam realizadas com eficácia, resultando em informações valiosas para a equipe de gestão de riscos e permitindo uma tomada de decisões informada. Você pode criar um escopo de avaliação de risco com uma experiência orientada usando o playbook. Cada fase do playbook inclui uma ou mais atividades que devem ser concluídas, fornecendo uma abordagem estruturada para o escopo da avaliação de risco. O playbook orienta você em cada fase, recomendando as atividades necessárias e garantindo uma cobertura abrangente do fluxo de trabalho. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para o Avaliador quando você inicia uma avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, navegue até **Planejamento de avaliação de risco** selecione **Entidades com escopo** .
4. Selecione **Novo**.
   O playbook do escopo da avaliação de risco é aberto e inicia a primeira atividade para definir a metodologia de avaliação de risco (RAM) e a entidade avaliável, que é a fase de definição do escopo.
5. No cartão de atividade Definição de escopo, preencha os campos.

Cartão de definição de escopo

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) que você usa para avaliar riscos.
Entidade avaliável	Entidades associadas às classes de entidade selecionadas definidas em **Classes de entidade aplicáveis** Campo na RAM. O valor deste campo muda com base nas classes de entidade especificadas na RAM selecionada. Somente as entidades que pertencem às classes selecionadas são exibidas neste campo.
Responsável	Proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade avaliável.

6. Selecione **Continuar**.
   O cartão de atividade Seleção de riscos é aberto, permitindo que você selecione e avalie os riscos relacionados à entidade usando a RAM selecionada.
7. Para adicionar riscos existentes, selecione **Adicionar** e faça o seguinte:
   a. Selecione os riscos a serem adicionados.
   b. Selecione **Adicionar**.
8. **Opcional:** Para criar riscos, selecione **Criar risco** e faça o seguinte:
   a. Preencha os detalhes do novo risco.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
9. **Opcional:** Para criar riscos a partir da taxonomia de risco, selecione o ícone de seta para baixo ao lado de **Criar risco** , selecione **Criar a partir de declarações de risco** e faça o seguinte:
   a. Selecione as declarações de risco a serem adicionadas.
   b. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Marcar como concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A fase Atribuição no playbook do escopo da avaliação de risco é aberta.

11. No cartão de atividade Atribuição, preencha os campos.

Cartão de atribuição

Campo	Descrição
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável por avaliar o risco. Estas são as opções: ○ **Igual ao proprietário da entidade** ○ **Igual ao responsável pelo risco** ○ **Especifique usuários** ○ **Especifique grupos**
Avaliador	Usuário responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Especifique usuários** selecionado em **Tipo de avaliador** campo.
Grupo de avaliador	Grupo responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Especifique grupos** selecionado em **Tipo de avaliador** campo.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. Estas são as opções: ○ Igual ao proprietário da entidade ○ Igual ao gerente do avaliador ○ Especificar usuários ○ Especificar grupos ○ Nenhum(a)
Aprovador	Usuário responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especifique usuários** selecionado em **Tipo de aprovador** campo.
Grupo de aprovadores	Grupo responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Especifique grupos** selecionado em **Tipo de aprovador** campo.

12. Selecione **Marcar como concluído** .
A fase de frequência de reavaliação no playbook do escopo da avaliação de risco é aberta.

13. No cartão de atividade de frequência de reavaliação, preencha os campos.

Cartão de frequência de reavaliação

Campo	Descrição
Frequência de reavaliação	Com que frequência você deseja avaliar os riscos. Estas são as opções: ○ Nenhum(a) ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Semestralmente ○ Anualmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você conduzir uma avaliação de risco não planejada antes da próxima data de reavaliação programada, a data de avaliação subsequente será determinada pela frequência estabelecida na última avaliação. Por exemplo, se sua frequência for definida como mensal e você conduzir a avaliação inicial em 1 de janeiro. Em seguida, se você executar uma avaliação não planejada em 15 de janeiro, a próxima avaliação ainda será baseada na data da última avaliação.
Dias para atraso	Número de dias em que a avaliação deve ser concluída após ser iniciada. Por exemplo, se você definir um valor de 10 neste campo, a data de vencimento da avaliação será definida como 10 dias após a data em que a avaliação for iniciada. O valor padrão é 5.

14. Selecione **Marcar como concluído** .
    A fase Iniciar avaliações no playbook do escopo da avaliação de risco é aberta.
15. Para iniciar as avaliações, selecione **Iniciar todas as avaliações** .
    Quando você gera uma avaliação, o avaliador ou o grupo do avaliador recebe uma notificação por e-mail indicando que a avaliação foi atribuída a ele.
16. **Opcional:** Para voltar ao fluxo de trabalho e mudar o escopo, a atribuição ou a frequência, selecione o menu e selecione **Redefina o escopo** .

Programar avaliações de risco no Espaço de trabalho de risco

Programe avaliações de risco automaticamente para várias entidades. O programador de avaliação de risco ajuda os administradores de risco a economizar tempo iniciando automaticamente as avaliações com base na frequência desejada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na maioria das organizações, a segunda linha de gerentes de risco é responsável por coordenar as avaliações de risco. Este grupo identifica as entidades e os riscos associados que exigem avaliação. Eles também determinam os indivíduos responsáveis por avaliar esses riscos. No entanto, esse ciclo contínuo de avaliação de risco exige que os gerentes de risco criem escopos de avaliação de risco individuais e iniciem avaliações, levando a uma perda significativa de tempo. Para resolver esse problema, o programador de avaliação de risco pode ser utilizado. Ao utilizar o programador, você tem a capacidade de programar avaliações e especificar sua frequência. O sistema iniciará automaticamente as avaliações com base na frequência definida. Além disso, você pode designar os avaliadores e aprovadores para cada avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Para acessar o playbook do Agendador de avaliação, siga um destes procedimentos:
   - Na página inicial do Espaço de risco, em **Ações rápidas** , selecione **Avaliações de risco programadas** .
   - Selecione a lista ícone, navegue até **Planejamento de avaliação de risco** , selecione **Avaliações programadas** e selecione **Novo** .

   O playbook do Agendador de avaliação é aberto e inicia a primeira atividade para definir a metodologia de avaliação de risco (RAM) e as entidades avaliáveis, que é a fase de definição do escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No cartão de atividade Definição de escopo, preencha os campos.

Cartão de definição de escopo

Campo	Descrição
Metodologia de avaliação de risco	RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) que você usa para avaliar riscos.
Classes de entidade aplicáveis	Classes de entidade relacionadas à RAM selecionada. O valor deste campo muda com base nas classes de entidade especificadas na RAM selecionada. Este campo é definido automaticamente com base nas classes de entidade aplicáveis para a RAM selecionada.

4. Selecione **Continuar**.
   O cartão de atividade Seleção de entidade é aberto, permitindo que você adicione as entidades avaliáveis que pertencem às classes de entidade aplicáveis.
5. Para adicionar entidades, selecione **Adicionar** e faça o seguinte:
   a. Selecione as entidades a serem adicionadas.
   b. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione **Marcar como concluído** .
   A fase Atribuição no playbook do Agendador de avaliação é aberta.
7. No cartão de atividade Atribuição, preencha os campos.

Cartão de atribuição

Campo	Descrição
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável por avaliar o risco. Estas são as opções: ○ Responsáveis pela entidade ○ Responsáveis pelo risco ○ Grupo
Grupo de avaliador	Grupo responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Grupo** selecionado em **Tipo de avaliador** campo.
Tipo de aprovador	Usuário ou grupo responsável pela aprovação da avaliação. Estas são as opções: ○ Responsáveis pela entidade ○ Gerente do avaliador ○ Grupo ○ Nenhum(a)
Grupo de aprovadores	Grupo responsável pela aprovação da avaliação. Este campo aparece somente quando **Grupo** selecionado em **Tipo de aprovador** campo.

8. Selecione **Marcar como concluído** .
   A fase de frequência de reavaliação no playbook do Agendador de avaliação é aberta.
9. No cartão de atividade de frequência de reavaliação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de frequência de reavaliação

Campo	Descrição
Iniciar mais tarde	Opção para iniciar as avaliações em uma data futura.
Iniciar avaliações em	Data em que você deseja programar uma avaliação. Este campo aparece somente quando **Iniciar mais tarde** a opção está selecionada.
Frequência de reavaliação	Com que frequência você deseja avaliar os riscos. Estas são as opções: ○ Nenhum(a) ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Semestralmente ○ Anualmente **Nota:** Se você conduzir uma avaliação de risco não planejada antes da próxima data de reavaliação programada, a data de avaliação subsequente será determinada pela frequência estabelecida na última avaliação. Por exemplo, se sua frequência for definida como mensal e você conduzir a avaliação inicial em 1 de janeiro. Em seguida, se você executar uma avaliação não planejada em 15 de janeiro, a próxima avaliação ainda será baseada na data da última avaliação.
Dias para atraso	Número de dias em que a avaliação deve ser concluída após ser iniciada. Por exemplo, se você definir um valor de 10 neste campo, a data de vencimento da avaliação será definida como 10 dias após a data em que a avaliação for iniciada. O valor padrão é 30.

10. Selecione **Marcar como concluído** .
    A fase Revisar e iniciar no playbook do Agendador de avaliação é aberta.
11. Para iniciar as avaliações, selecione **Iniciar avaliações** .
    Quando você gera uma avaliação, o avaliador ou o grupo do avaliador recebe uma notificação por e-mail indicando que a avaliação foi atribuída a ele.
12. **Opcional:** Para voltar ao fluxo de trabalho e mudar o escopo, a atribuição ou a frequência, selecione o menu ⋮ e selecione **Redefina o escopo** .

Resultado

As avaliações são iniciadas. Você pode exibir todas as avaliações programadas em **Planejamento de avaliação de risco** > **Avaliações Agendadas**.

Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco

Conduzir avaliações de risco para avaliar os riscos inerentes, a eficácia dos controles, os riscos residuais e os riscos de destino no Espaço de trabalho de risco aplicação. Você pode definir respostas de risco que permitem gerenciar e mitigar os riscos identificados durante o processo de avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançada à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] artigo no Now Support Base de conhecimento. Você deve fazer login em Now Support para exibir o artigo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma avaliação de risco é realizada para o seguinte:

- Riscos inerentes
- Eficácia dos controles
- Riscos residuais
- Riscos desejados

As avaliações de risco produzem pontuações de risco que são calculadas automaticamente com base nas configurações feitas na metodologia de avaliação de risco (RAM). Se você quiser mudar as pontuações calculadas automaticamente, poderá substituir as pontuações calculadas e fornecer uma justificativa. Se você não tiver controles para avaliar, a pontuação de risco residual será igual à pontuação de risco inerente.

Depois de executar a avaliação, você pode definir a resposta ao risco. A resposta ao risco se refere ao processo de gerenciamento de riscos identificados. É um processo de planejamento e tomada de decisão em que os gerentes de risco decidem como lidar com cada risco. Ao executar a avaliação, você pode exibir informações de referência detalhadas no painel lateral contextual. Este painel fornece informações para eventos de risco, problemas em aberto, violações de indicadores-chave, resultados de testes de controle e falhas de indicadores de controle.

Se a avaliação de risco estiver sendo realizada pelo delegado de um avaliador, o. **Delegados do avaliador** o campo mostra o nome do delegado.

Um registro de avaliação de risco progride pelos seguintes status:

- **Novo** : A avaliação de risco foi criada, mas ainda não foi iniciada ou está em um estado pronto para avaliação.
- **Em andamento** : A avaliação de risco está sendo avaliada no momento. Este status se aplica quando a avaliação está em qualquer um dos seguintes estados: Avaliação inerente, Avaliação de controle, Avaliação residual, Avaliação de destino ou Resposta.
- **Aguardando aprovação** : A avaliação de risco está concluída e aguardando revisão ou aprovação dos aprovadores designados.
- **Concluído** : A avaliação de risco foi totalmente aprovada, finalizada e não requer mais ações.
- **Arquivado** : A avaliação de risco não está mais ativa. Quando uma avaliação está no status Concluído e uma reavaliação começa para o mesmo risco, a avaliação antiga é movida para o status Arquivado.
- **Cancelado** : A avaliação de risco foi encerrada ou retirada.

Para obter mais informações sobre status, consulte Mudanças no fluxo de trabalho de Avaliação de riscos a partir da versão 19,1.x. artigo no Now Support Base de conhecimento. Você deve fazer login em Now Support para exibir o artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra a avaliação de risco que você deseja avaliar e siga um destes procedimentos.
   - Se você quiser iniciar a avaliação, selecione **Vamos começar** .
   - Se você acha que a avaliação de risco deve ser atribuída a outra pessoa, selecione **Reatribuir** e preencha os detalhes necessários.
   - Se este risco foi avaliado anteriormente, para exibir a avaliação anterior, selecione **Revise a última avaliação** .
   - Se a avaliação de risco estiver em andamento e você quiser continuar a avaliação, selecione **Retomar** .
3. Para executar a avaliação inerente, responda a todas as perguntas de avaliação inerentes.
   a. **Opcional:** Para exibir a orientação de um fator, selecione o ícone de ponto de interrogação (.
   b. **Opcional:** Para exibir a ponderação qualitativa e quantitativa, selecione o classificação verall ícone.
   A aplicação salva automaticamente suas respostas e calcula a pontuação de risco geral.
4. **Opcional:** Para mudar os resultados de risco inerente calculados, faça o seguinte:
   a. Selecione **Gostaria de mudar a pontuação calculada** opção.
   b. Em **Substituir risco inerente** selecione o valor apropriado.
   c. Insira comentários que expliquem os motivos da mudança na pontuação calculada.
5. Selecione **Avançar**.
6. Para a avaliação de controle, siga um destes procedimentos:
   - Para avaliar a eficácia dos controles, responda a todos os fatores de avaliação de controle.
   - Para prosseguir sem avaliar os controles de mitigação, selecione **Avaliação de controle não aplicável** opção.
   - Para avaliar o ambiente de controle sem adicionar controles, selecione **Gostaria de mudar a pontuação calculada** e consulte a etapa 8.

   Você também pode mudar os resultados de eficácia do controle calculados fornecendo uma justificativa para mudar a pontuação.
7. Para adicionar ou criar controles para a avaliação de controle, siga um destes procedimentos:
   - Para adicionar controles existentes, selecione **Adicionar** .
   - Para herdar controles comuns, selecione **Herde controles comuns** .
   - Para criar um controle, selecione a seta para baixo ao lado de **Herde controles comuns** e selecione **Criar controle** .
   - Para adicionar controles da taxonomia de controle, selecione a seta para baixo ao lado de **Herde controles comuns** e selecione **Criar a partir dos objetivos de controle** .
8. **Opcional:** Para avaliar o ambiente de controle sem adicionar controles, faça o seguinte:
   a. Selecione **Gostaria de mudar a pontuação calculada** opção.
   b. Em **Substituir eficácia do controle** selecione o valor apropriado.
   c. Insira comentários que expliquem os motivos da mudança na pontuação calculada.
9. Para avaliar os riscos restantes após a implementação de controles de mitigação, selecione **Próximo** e responder aos fatores na avaliação residual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode mudar a pontuação residual calculada fornecendo uma justificativa para mudar a pontuação.

10. **Nota:** A disponibilidade da avaliação de risco de destino no formulário de avaliação depende das condições descritas na RAM.

    Para avaliar o nível de risco desejado que você deseja alcançar no futuro, selecione **Próximo** e respondem aos fatores na avaliação de destino.
    Você também pode mudar a pontuação de destino calculada fornecendo uma justificativa para mudar a pontuação.

11. Para selecionar uma estratégia apropriada e definir o plano de ação para os riscos avaliados, selecione **Próximo** e faça o seguinte.

    a. Selecione as respostas de risco apropriadas.

    b. **Opcional:** Para criar uma tarefa de resposta a risco, selecione **Criar tarefa** e selecione os valores apropriados.
    Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa de resposta a riscos no Espaço de trabalho de risco.

    c. **Opcional:** Para vincular tarefas de resposta a riscos existentes ou copiar as tarefas junto com as estratégias de resposta a riscos da avaliação anterior ao reavaliar um risco, selecione **Sim, continuar com existente** .
    . **Sim, continuar com existente** aparece somente quando você está reavaliando um risco. Para continuar com outra resposta, selecione **Resposta da mudança** .

    d. Selecione **Salvar tarefa** e revise suas respostas.
    As tarefas de resposta a riscos são criadas e atribuídas ao designado. Você pode editar a tarefa e modificá-la para mudar o responsável.

12. Para vincular problemas existentes à avaliação de risco, faça o seguinte:
    Você deve habilitar **Permitir vinculação de problemas com a avaliação de risco** Opção no formulário de metodologia de avaliação de risco (RAM) para usar este recurso.

    a. Selecione **Adicionar problemas existentes** .

    b. Selecione os problemas na lista e selecione **Adicionar** .

13. Para criar problemas para a avaliação de risco, faça o seguinte:
    Você deve habilitar **Permitir vinculação de problemas com a avaliação de risco** Opção no formulário de metodologia de avaliação de risco (RAM) para usar este recurso.

    a. Selecione **Criar problema** .

    b. No formulário Criar um problema, preencha os detalhes necessários.

    c. Selecione **Save** (Salvar).

14. Selecione **Enviar**.
    Se não houver erros de validação, a página inicial da avaliação será exibida.

15. **Opcional:** Se você quiser modificar a avaliação, selecione **Editar** .

16. **Opcional:** Para exibir as atividades que ocorrem para a avaliação, selecione o ícone Log de atividades .

17. Se você definiu aprovadores, selecione **Enviar** .
    A página inicial da avaliação é exibida. Você pode revisar o resumo da sua avaliação.

18. Para solicitar aprovação, editar atribuição ou reatribuir, selecione uma das opções a seguir.

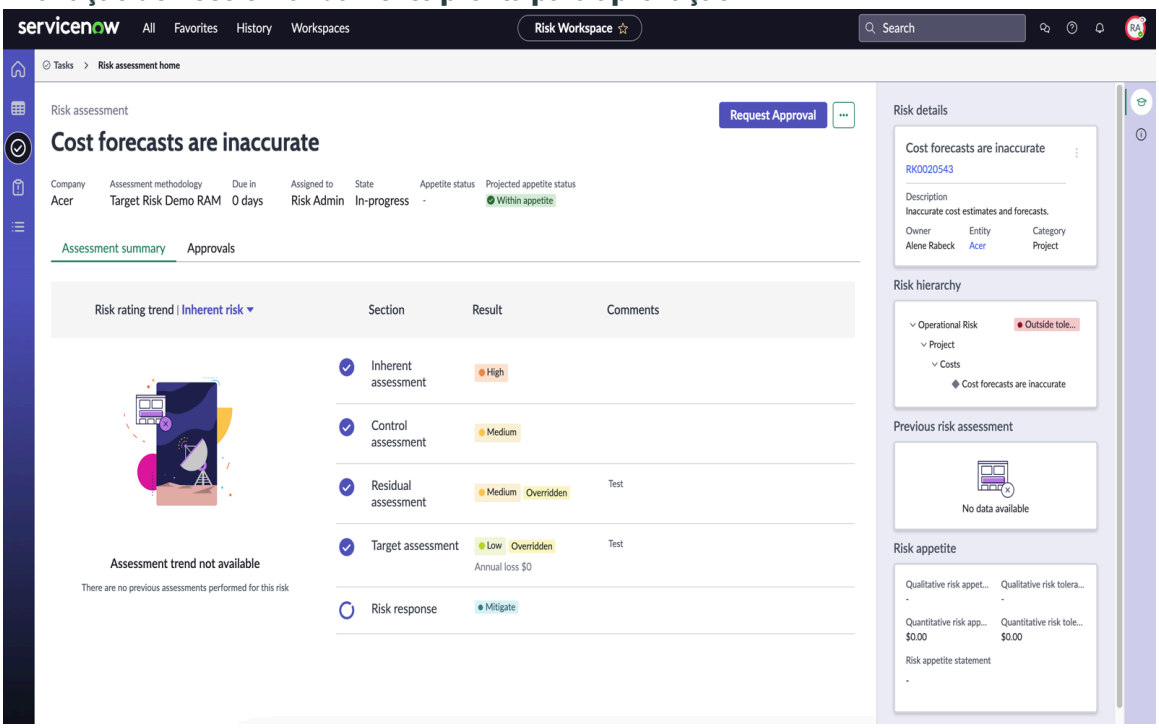
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Descrição
Solicitar aprovação	Se um aprovador for especificado, selecione esta opção para enviar a avaliação para aprovação. Você também pode fornecer comentários adicionais para o aprovador.
Editar avaliação	Se você quiser modificar suas respostas na avaliação, selecione esta opção.
Reatribuir	Se a avaliação precisar ser atribuída a outra pessoa, selecione esta opção.

Resultado
A avaliação é enviada para o aprovador e o fluxo de trabalho de aprovação é iniciado.

Example:
Avaliação de risco em andamento pronta para aprovação



Tradução automática

Execute qualquer avaliação de objeto no Espaço de trabalho de risco

Avalie os riscos em qualquer objeto ou registro em ServiceNow®. Um exemplo de avaliação de objeto é avaliar a gestão de mudanças ou avaliar uma citação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.business_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para executar uma avaliação de risco de objeto, não é necessário um conhecimento prévio do risco. Quando você executa qualquer avaliação de objeto no Espaço de trabalho de risco você não vê a descrição do risco e nenhuma informação de referência porque todo o contexto de risco não é necessário. Você pode configurar o botão de avaliação de risco no registro do objeto e iniciar a avaliação. Para obter mais informações, consulte Qualquer avaliação de objeto usando Avaliação de risco avançada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até Meu **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Clique na fila de trabalho ()
3. Em **Minhas tarefas pendentes** Em Avaliações avançadas de risco, abra a avaliação de risco do objeto atribuída a você.

Escolha	Descrição
Iniciar avaliação	Selecione esta opção se quiser prosseguir com a avaliação.
Reatribuir	Selecione esta opção se a avaliação precisar ser atribuída a outra pessoa.

4. Se você selecionar **Iniciar avaliação** responda às perguntas de avaliação.
   Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco.
5. Clique em **Salvar**.
6. Se você configurou a resposta a risco em sua metodologia de avaliação de risco, selecione a estratégia de resposta a risco apropriada e clique em **Defina a resposta ao risco** .
7. Para enviar a avaliação para revisão, clique em **Revise e envie** .
   A página inicial da avaliação é exibida. Você pode revisar o resumo da sua avaliação.
8. Para solicitar aprovação, editar atribuição ou reatribuir, selecione uma das opções a seguir. **Aprovação da solicitação** .

Escolha	Descrição
Solicitar aprovação	Selecione esta opção para enviar a avaliação para aprovação se um aprovador for especificado. Se você selecionar esta opção, poderá fornecer comentários adicionais para o revisor.
Editar atribuição	Selecione esta opção se quiser modificar suas respostas na avaliação.
Reatribuir	Selecione esta opção se a avaliação precisar ser atribuída a outra pessoa.

Gere um resumo de avaliação de risco

Gere um resumo de avaliação de risco baseado em seus riscos inerentes, riscos residuais, riscos de meta e dados de eficácia do controle usando Now Assist for IRM aplicação. Seus aprovadores obtêm as principais informações para entender o contexto rapidamente e você reduz o tempo envolvido na criação de resumos manualmente.

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM aplicação para gerar um resumo de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Ativar a habilidade Resumo da avaliação de riscos do Administração do Now Assist console para permitir que avaliadores e aprovadores gerem um resumo de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: A função sn_grc_sharegenai.risk_asmt_user deve ser atribuída manualmente às funções de avaliador (sn_risk_advanced.ara_assessor) e aprovador (sn_risk_advanced.ara_approver) para gerar o resumo da avaliação de risco.

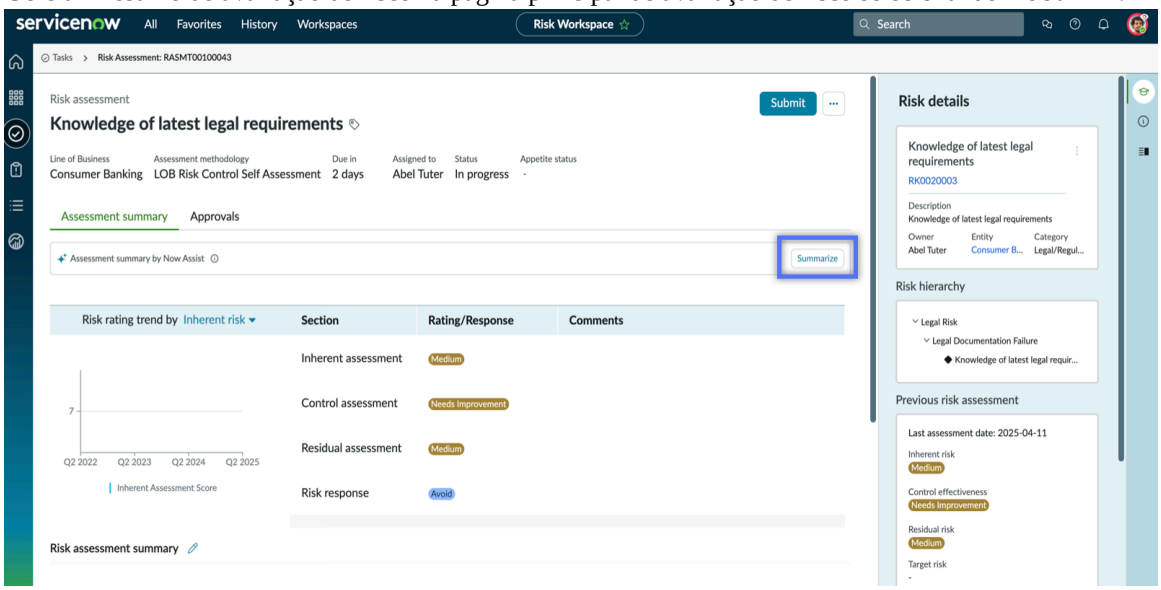
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O avaliador pode gerar o resumo da avaliação de risco e salvar o resumo no **Campo de resumo da avaliação de risco** somente quando eles estão enviando a avaliação. Após o envio, avaliadores e aprovadores podem gerar o resumo e compartilhá-lo nas anotações de trabalho. Você também pode resumir a avaliação para avaliações baseadas em objeto.

Nota: Este recurso está disponível somente no Espaço de trabalho de risco.

Procedimento

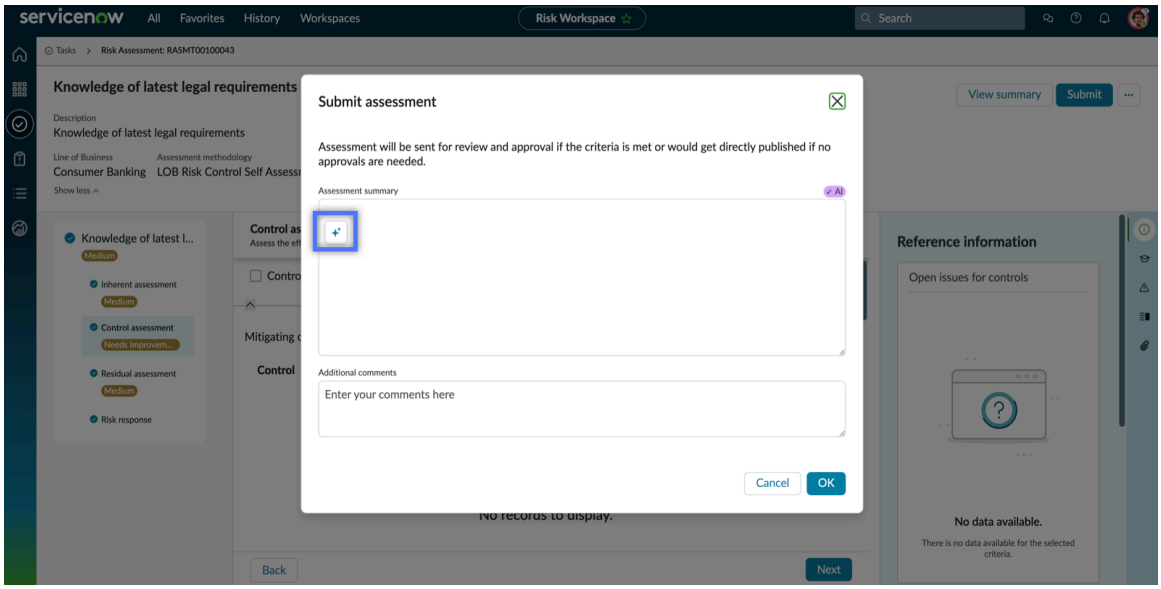
1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra a avaliação de risco para a qual você deseja criar o resumo da avaliação de risco.
3. Gere um resumo de avaliação de risco na página principal de avaliação de risco selecionando **Resumir** .



4. Gere um resumo da avaliação de risco ao enviar a avaliação selecionando Gerar resumo ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um resumo é gerado; você pode editá-lo e salvá-lo para fins de referência e emissão de relatórios. Após o envio da avaliação de risco, o. **Resumo da avaliação** o campo se torna somente leitura.

Gere um resumo de evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Gere um resumo de evento de risco usando Now Assist for IRM aplicação no Espaço de trabalho de risco. Os aprovadores obtêm as principais informações para entender o contexto rapidamente e reduzir o tempo envolvido na criação de resumos manualmente.

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM aplicação para gerar um resumo de evento de risco. Para obter mais informações, consulte Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Ativar a habilidade de resumo de eventos de risco do Administração do Now Assist console para gerar resumo do evento de risco. Para obter mais informações, consulte Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Função necessária: sn_grc_risk_genai.risk_event_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

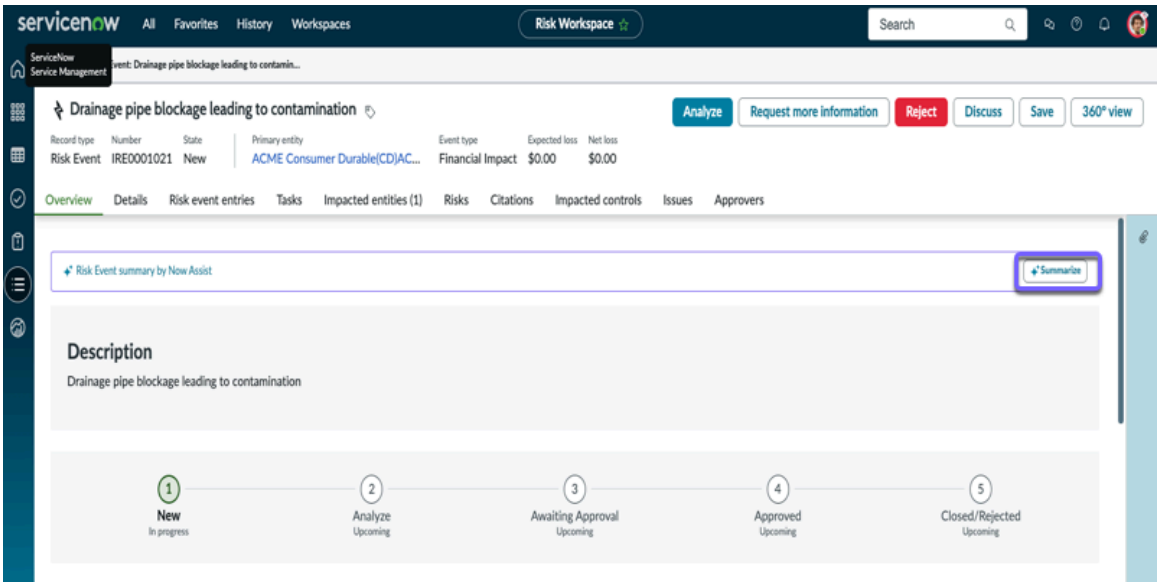
O recurso Resumo de eventos de risco permite que os gerentes de risco entendam rapidamente o contexto e os principais detalhes de um evento de risco, mesmo quando vários coordenadores estão envolvidos ao longo do tempo. Ele simplifica a integração de novos designados e oferece suporte à tomada de decisões eficientes para aprovadores, especialmente em fluxos de trabalho de aprovação multinível, fornecendo resumos concisos gerados por IA de cada evento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista  E navegue até os eventos de risco.
3. Abra o evento de risco para o qual você deseja criar o resumo do evento de risco.
4. Gere um resumo de evento de risco na página de registro de evento de risco selecionando **Resumir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um resumo é gerado; você pode editá-lo e salvá-lo para fins de referência e emissão de relatórios.

5. Para editar e salvar o resumo gerado, faça o seguinte:

a. Selecione **Compartilhar no resumo** Quando o evento de risco está no estado Novo ou Analisar.

b. Faça as edições necessárias e selecione **Salvar no resumo** .

c. Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** para todos os outros estados de evento de risco.

d. Faça as edições necessárias e selecione **Salvar em anotações de trabalho** .
O resumo é salvo em **Resumo** Seção quando o evento de risco está no estado Novo ou Analisar e em **Anotações de trabalho** para todos os outros estados.

Fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos

O fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos é um processo estruturado para gerenciar os riscos avaliados definindo planos de ação para aceitar, mitigar, evitar ou transferir esses riscos.

Explorar a jornada do usuário para a tarefa de resposta a riscos

Os estados de uma tarefa de resposta a risco são os seguintes:

1. **Rascunho** Estado padrão quando uma tarefa de resposta de risco é criada.
2. **Trabalho em andamento** Estado em que o responsável pela tarefa de resposta a risco começa a trabalhar nela e o envia para o aprovador para revisão.
3. **Aguardando aprovação** Estado em que o aprovador revisa a tarefa de resposta a riscos e a aprova ou rejeita.
4. **Encerrado** Estado em que o aprovador aprova a tarefa de resposta a risco, movendo-a para o estado Encerrado.

O fluxo de trabalho da tarefa de resposta a riscos consiste nas seguintes fases:

Crie uma tarefa de resposta a riscos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que um avaliador identifica os planos de resposta ao risco, ele cria tarefas de resposta ao risco. O usuário com a função sn_risk_advanced.ara_assessor pode criar uma tarefa de resposta de risco e atribuí-la ao usuário de risco com a função sn_risk.user. Após a criação, a tarefa de resposta ao risco é movida para o estado Rascunho. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa de resposta a riscos no Espaço de trabalho de risco.

Criar itens de ação

O avaliador de risco pode criar várias estratégias com vários itens de ação para cada tarefa de resposta de risco. Itens de ação são tarefas específicas e granulares definidas em uma tarefa de resposta a riscos para lidar e gerenciar os riscos com eficácia. Itens de ação podem ser criados e definidos quando a tarefa de resposta de risco está no estado Rascunho ou no estado Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Crie um item de ação na tarefa de resposta de risco.

Os itens de ação têm seu próprio fluxo de trabalho independente. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho do item de ação na tarefa de resposta de risco.

Nota: Você pode criar itens de ação de resposta a riscos para todos os tipos de tarefas de resposta a riscos, exceto tarefas de aceitação de risco.

Responda às tarefas de resposta a riscos

Depois que a tarefa de resposta a riscos é atribuída, o proprietário da tarefa de resposta a riscos move a tarefa de resposta a riscos para o estado Trabalho em andamento. Nesta fase, o responsável pela tarefa de resposta a riscos define um plano de ação para a tarefa de resposta a riscos. Depois de definir o plano de ação, o proprietário da tarefa pode solicitar aprovação dos aprovadores definidos no configurador de aprovação. Por padrão, um único nível de aprovação é habilitado para todos os tipos de tarefas de resposta a risco, em que o responsável pelo risco pode aprovar as tarefas. Essas aprovações podem ser configuradas com base nos requisitos. Após a solicitação de aprovação do proprietário da tarefa, a tarefa de resposta a riscos passa para o estado Aguardando aprovação.

Importante: Todos os itens de ação associados à tarefa de resposta de risco devem ser encerrados para mover a tarefa de resposta de risco do estado Trabalho em andamento para o estado Aguardando aprovação.

Aprovar ou rejeitar a tarefa de resposta de risco

No estado Aguardando aprovação, os aprovadores definidos no configurador de aprovação podem revisar o plano de ação e aprovar ou rejeitar a tarefa de resposta de risco. A tarefa de resposta a riscos será movida para o estado Encerrado se todos os aprovadores aprovarem a tarefa. Se qualquer um dos aprovadores rejeitar a tarefa, a tarefa de resposta de risco retornará para o estado Trabalho em andamento.

Fluxo de trabalho do item de ação na tarefa de resposta de risco

O fluxo de trabalho do item de ação é um processo estruturado para gerenciar as tarefas granulares associadas a tarefas de resposta a riscos, que são atribuídas a várias partes interessadas.

Explorar a jornada do usuário para um item de ação

Os estados de um item de ação são os seguintes:

1. **Rascunho** Estado padrão quando um item de ação é criado.
2. **Atribuído** Estado em que o item de ação é atribuído a um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Trabalho em andamento** Estado em que o proprietário do item de ação começa a trabalhar nele e o envia para o responsável pela tarefa de resposta a risco para revisão.
4. **Revisão** Estado em que o responsável pela tarefa de resposta ao risco revisa o item de ação e o aprova ou rejeita.
5. **Encerrado** Estado em que o responsável pela tarefa de resposta ao risco aprova o item de ação, movendo-o para o estado Encerrado.

O fluxo de trabalho do item de ação consiste nas seguintes fases:

Criar itens de ação

O avaliador de risco ou o proprietário da tarefa de resposta a risco pode criar várias estratégias com vários itens de ação para cada tarefa de resposta a risco. Itens de ação são tarefas específicas e granulares definidas em uma tarefa de resposta a riscos para lidar e gerenciar os riscos com eficácia. O responsável pela tarefa de resposta ao risco define um plano de ação para o item de ação. Itens de ação podem ser criados quando a tarefa de resposta de risco está no estado Rascunho ou no estado Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Crie um item de ação na tarefa de resposta de risco.

Nota: Você pode criar itens de ação de resposta a riscos para todos os tipos de tarefas de resposta a riscos, exceto tarefas de aceitação de risco.

Responda ao item de ação

O designado do item de ação de resposta ao risco move o item de ação para o estado Trabalho em andamento. Nesta fase, o proprietário do item de ação especifica a ação realizada no **Comentários do designado** , junto com quaisquer outras etapas necessárias. Em seguida, o proprietário do item de ação envia o item de ação para o responsável pela tarefa de resposta ao risco para aprovação. Após a solicitação de aprovação do proprietário do item de ação, o item de ação passa para o estado Revisão.

Aprovar ou rejeitar o item de ação

No estado Revisar, o proprietário da tarefa de resposta ao risco pode revisar os comentários do atribuído e aprovar ou rejeitar o item de ação. Se o aprovador aprovar o item de ação, ele será movido para o estado Encerrado. Se o aprovador rejeitar o item de ação, o item de ação retornará para o estado Trabalho em andamento.

Importante: Todos os itens de ação associados à tarefa de resposta de risco devem ser encerrados para mover a tarefa de resposta de risco do estado Trabalho em andamento para o estado Aguardando aprovação.

Crie uma tarefa de resposta a riscos no Espaço de trabalho de risco

Crie uma tarefa de resposta a riscos para definir um plano de ações, atribuir responsabilidades, definir prioridades e estabelecer prazos para garantir uma gestão eficaz dos riscos avaliados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_assessor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a tarefa  ícone.
3. Abra uma avaliação de risco para a qual você deseja adicionar uma tarefa de resposta de risco e navegue até a seção Resposta de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para criar uma tarefa de resposta a risco, selecione **Criar tarefa** ao lado do plano de resposta ao risco selecionado.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de resposta a riscos

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da tarefa de resposta ao risco.
Plano	Ações que são implementadas para gerenciar o risco identificado. As ações incluem etapas, métodos e recursos necessários para gerenciar o risco.
Atribuição a	Pessoa responsável por gerenciar a tarefa de resposta a riscos.
Prioridade	Importância ou urgência da tarefa de resposta ao risco.
Prazo	Data em que a tarefa de resposta de risco deve ser concluída.

6. Selecione **Salvar tarefa** .

Crie um item de ação na tarefa de resposta de risco

Crie várias estratégias com vários itens de ação para cada tarefa de resposta de risco. Os itens de ação ajudam você a entender e se concentrar em etapas específicas necessárias para gerenciar riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.ara_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Itens de ação são tarefas específicas e granulares definidas em uma tarefa de resposta a riscos para lidar e gerenciar os riscos com eficácia. Eles são elevados da tarefa de resposta de risco mais ampla e podem ser atribuídos a diferentes usuários para garantir que o plano de resposta necessário seja executado. Itens de ação podem ser criados e definidos quando a tarefa de resposta de risco está no estado Rascunho ou no estado Trabalho em andamento.

Nota: Você pode criar itens de ação de resposta a riscos para todos os tipos de tarefas de resposta a riscos, exceto tarefas de aceitação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a tarefa ícone.
3. Abra uma tarefa de resposta de risco para a qual você deseja adicionar um item de ação.
4. Selecione **Itens de ação** lista relacionada.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo item de ação, consulte Formulário Criar novo item de ação.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para enviar o item de ação para o designado, selecione **Enviar para o designado** .
   O item de ação é movido para o estado Atribuído.

Formulário Criar novo item de ação

Use o formulário Criar novo item de ação para definir o plano de ação, atribuir responsabilidades, definir prioridades e estabelecer marcos para o item de ação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo do item de ação.
Plano de ação	Ações que são implementadas para gerenciar o risco identificado. As ações incluem etapas, métodos e recursos necessários para gerenciar o risco.
Revisor	Pessoa responsável por revisar o item de ação. Este campo é definido automaticamente como o nome da pessoa que cria o item de ação.
Prioridade	Importância ou urgência do item de ação.
Data de início	Data em que o item de ação está programado para começar.
Atribuição a	Pessoa responsável por concluir o item de ação.
Estado	Status do item de ação. Esse campo é definido automaticamente como **Rascunho**.
Data de término	Data em que o item de ação deve ser concluído.
Lista de observadores	Lista de indivíduos que podem exibir e receber notificações sobre o item de ação.
Detalhes	
A seção Detalhes é somente leitura.	
Tarefa de resposta a riscos	Nome da tarefa de resposta ao risco que inclui este item de ação.
Risco	Nome do risco para o qual este item de ação foi criado.
Prioridade	Importância ou urgência da tarefa de resposta ao risco.
Estado	Status da tarefa de resposta ao risco.
Entidade	Nome da entidade associada.
Prazo	Data em que a tarefa de resposta de risco deve ser concluída.
Ações tomadas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo item de ação

Campo	Descrição
Comentário do atribuído	Comentários ou ações realizadas pelo designado responsável pela implementação do item de ação. Este campo é somente leitura para o responsável pela tarefa de resposta a risco.
Comentários adicionais	Informações adicionais ou detalhes sobre o item de ação.

Fluxo de trabalho para identificação de risco no Espaço de trabalho de risco

Os fluxos de trabalho fornecem orientação passo a passo para concluir o processo de identificação de risco no GRC Espaço de trabalho de risco.

Em Espaço de trabalho de risco um gerente de risco pode usar o fluxo de trabalho de identificação de risco para identificar riscos. O fluxo de trabalho tem várias fases. O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. O fluxo de trabalho de identificação de risco é dividido em várias raias. Cada raia no fluxo de trabalho inclui uma ou mais atividades para um responsável pela tarefa concluir.

O benefício de usar o fluxo de trabalho de identificação de risco é que você pode obter uma exibição detalhada em uma única interface. Você também pode facilmente voltar para qualquer fase e reiniciar uma atividade.

Para identificação de risco, depois que um registro de identificação de risco é criado, o questionário de coleta de informações é enviado para o usuário atribuído. Você também pode enviar lembretes por e-mail para os usuários responderem ao questionário. Depois que as respostas são recebidas, o gerente de risco pode fazer as seguintes atividades:

1. Exiba as respostas.
2. Aprovar ou rejeitar as respostas.

   Nota: Se houver rejeição, o gerente de risco poderá fornecer um motivo para a rejeição e reenviar o questionário.

3. Iniciar avaliação inerente.
4. Execute a avaliação de risco.
5. Exiba as pontuações da avaliação.
6. Relacione os riscos recomendados ou relacione-os a partir da biblioteca. Como alternativa, o gerente de risco também pode criar riscos.

   Nota: Riscos recomendados são riscos gerados a partir de objetos de informação.

7. Marque a atividade como concluída.
8. Relacione as políticas recomendadas ou relacione-as a partir da biblioteca.
9. Relacione ou crie controles adicionais depois que os controles de vários riscos e políticas forem gerados automaticamente.
10. Solicitar certificações para todos os controles ou controles seletivos.

É importante lembrar os seguintes pontos:

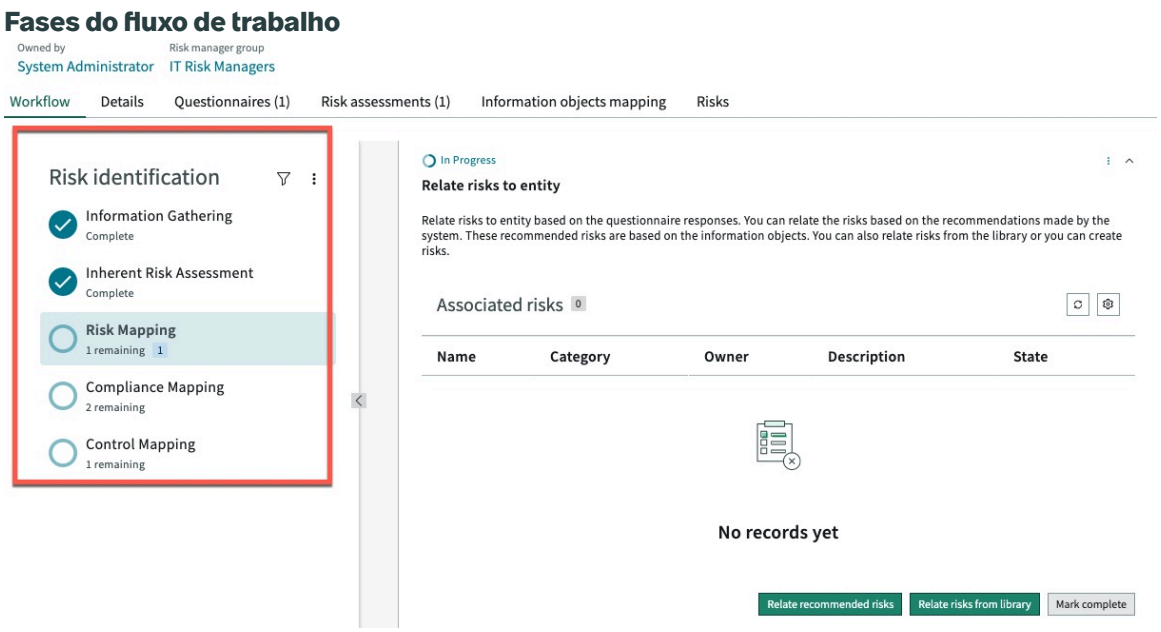
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em um fluxo de trabalho, a progressão da fase é automática, no entanto, se você reiniciar qualquer atividade depois de concluí-la, precisará passar manualmente para a próxima fase.
- Se você terminar de relacionar os controles e, em seguida, mover novamente para o mapeamento de risco, a fase de mapeamento de controle será movida para o estado pendente.
- Quando você reinicia um fluxo de trabalho, uma nova instância de fluxo de trabalho é criada.

Para obter mais informações, consulte Avaliação de risco da aplicação usando avaliação de risco avançada

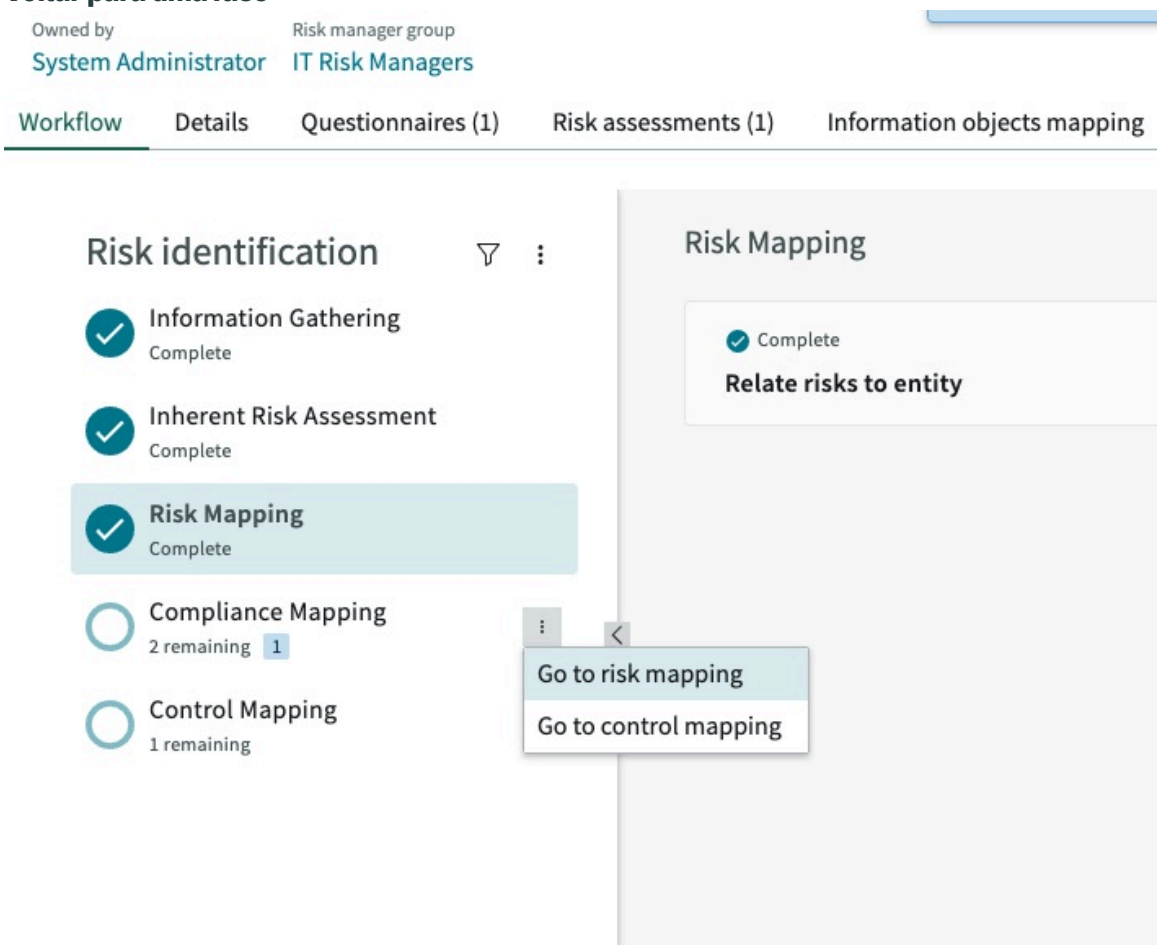
As figuras a seguir mostram as fases e ações do fluxo de trabalho:



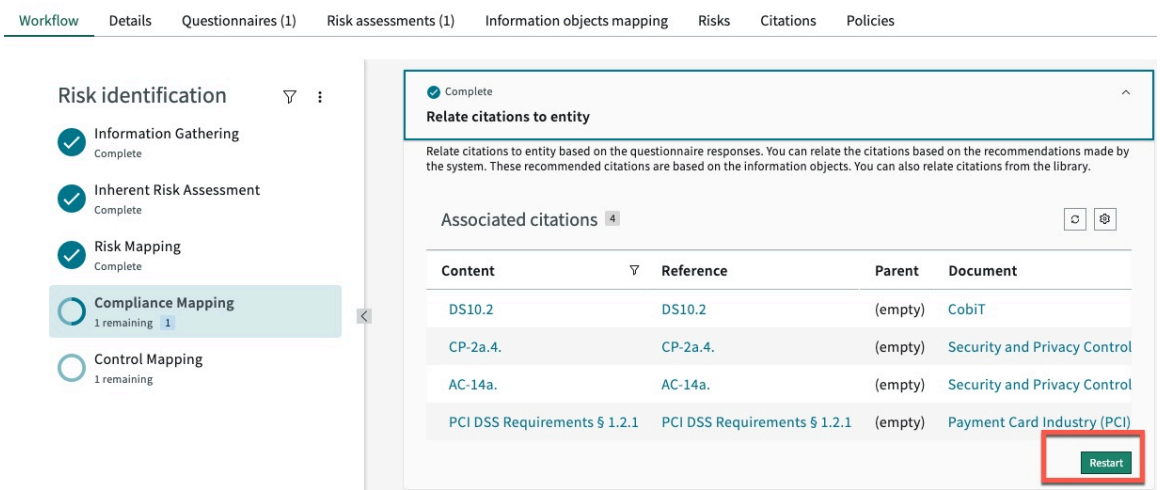
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Voltar para uma fase



Reiniciando uma atividade



Crie um evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie um evento de risco no Espaço de trabalho de risco. Eventos de risco são perdas financeiras e não financeiras potenciais ou reais, quase perdas e ganhos que ocorrem em uma organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um evento de risco, o evento de risco passa pelo ciclo de vida definido de análise, aprovação e fechamento. Criar ou registrar eventos de risco permite que sua organização impeça a ocorrência de eventos semelhantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco** > **Todos os eventos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Formulário Criar novo evento de risco

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de risco, como `Roubo em caixa eletrônico` .
Descrição	Descrição do evento de risco relatado.
Classificação	
Tipo de evento	Tipo de evento. As opções são as seguintes: ○ **Impacto financeiro** : Selecione esta opção quando o evento levar a perdas monetárias. ○ **Impacto não financeiro** : Selecione esta opção quando o evento não tiver perdas monetárias.
Categoria	Categoria de evento. Você pode editar a categoria para aplicar uma das seguintes opções: ○ **Pessoal** : Por exemplo, qualquer dano físico causado a um funcionário. ○ **Jurídico** : Por exemplo, um funcionário é encontrado conduzindo negócios que são um conflito de interesses. ○ **Segurança da informação** : Por exemplo, roubo, roubo ou falha do sistema. ○ **Recursos Humanos** : Por exemplo, ações judiciais confidenciais de um funcionário contra outro funcionário.
Subtipo	Subtipo de evento. As opções são: ○ **Real** : Selecione esta opção se o evento realmente ocorreu. ○ **Potencial** : Selecione esta opção se o evento tiver potencial de ocorrer.
Descoberto por	Pessoa que descobriu o evento de risco.
Aberto(a)	Data de criação do evento de risco.
Aberta por	Pessoa que está criando o evento de risco.
Quase acidente	Opção para especificar se o evento de risco tinha o potencial de incorrer em perdas, mas não resultou em perdas. Este campo está disponível quando **Potencial** selecionado em **Subtipo** campo.
Ganho financeiro	Opção para mostrar se o evento de risco resultou em um ganho em vez de uma perda. Esta opção será selecionada automaticamente se o evento de risco atender a uma das seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se **Potencial** selecionado de **Subtipo** e **Perda esperada** ou **Possível perda** o campo tem um valor negativo devido ao ganho. ○ Se **Real** selecionado de **Subtipo** e **Perda líquida** o campo tem um valor negativo.
Usado na modelagem	Opção para compartilhar os registros de eventos de risco com sistemas externos em que a análise avançada é realizada usando técnicas de simulação, como a simulação de Monte Carlo. A simulação de Monte Carlo é uma técnica matemática usada para estimar os possíveis resultados de um evento incerto.
Responsáveis	
Entidade primária	Entidade que suporta a perda. Esta entidade está visível para a gestão para emissão de relatórios.
Grupo responsável	Grupo responsável por monitorar o evento até o fechamento.
Centro de custos	Número da conta da entidade.
Responsável	Responsável pelo evento de risco. Um gerente de risco pode ser responsável por um evento. Se o grupo responsável for especificado, os responsáveis serão filtrados do grupo responsável.
Datas importantes	
Data da ocorrência	Data em que o evento ocorreu.
Data da descoberta	Data em que o evento foi descoberto ou observado pela primeira vez.
Estimativas de Lucro/Perdas	
Perda esperada	Valor de perda esperada. A perda esperada é a média ponderada de probabilidade de todas as perdas possíveis. Esse valor é baseado no julgamento do usuário do valor esperado que a organização pode perder.
Impacto não financeiro	Classificação do impacto não financeiro associado ao evento.
Perda potencial	Valor esperado como uma perda potencial devido ao evento de risco. Este valor é a perda máxima que uma entidade pode incorrer devido à perda do evento de risco.
Sobreposição de risco de crédito/mercado	
Evento de limite	Opção para marcar o evento como um evento de limite. Um evento de limite é um evento de risco operacional que leva a uma consequência, como uma perda financeira, em outra categoria de risco.
Tipo de risco externo	Tipo de risco externo que o evento de risco pode ter. As opções são as seguintes: ○ **Crédito** Risco de crédito é a possibilidade de uma perda resultante da falha de um mutuário em pagar um empréstimo ou cumprir obrigações contratuais. Por exemplo, quando os credores oferecem cartões de crédito ou empréstimos, há um risco de que o mutuário não possa pagar o empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Mercado** Risco de mercado é a possibilidade de um investidor incorrer em perdas devido a fatores que afetam o desempenho dos mercados financeiros nos quais o investidor está envolvido. Por exemplo, uma recessão pode afetar todo o mercado. Esta opção aparece quando **Evento de limite** selecionado.
Referência de risco externo	ID para reconciliação no livro de contas. Este valor é definido automaticamente. Esta opção aparece quando **Evento de limite** selecionado.
Análise de Causa raiz	
Causa	Motivo primário pelo qual ocorreu o evento de risco.
Descrição da causa	Breve descrição sobre por que ocorreu o evento de risco.
Consequência	Consequência do evento de risco. Por exemplo, multas regulatórias podem ser impostas como resultado do evento de risco.
Ações tomadas	Ações corretivas que foram tomadas para resolver o problema. Este é o registro inicial do evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações sobre o evento de risco. Essas anotações não estão visíveis para usuários externos.
Comentários adicionais	Comentários adicionais sobre o evento de risco. Essas anotações estão visíveis para os usuários externos.

4. Clique em **Salvar**.

Associe eventos de risco semelhantes

Treine uma definição de solução de semelhança que usa aprendizado de máquina ativando o. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva plug-in. A solução permite que o sistema exiba eventos de risco semelhantes automaticamente.

. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva O plug-in usa Inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para gerenciar os eventos de risco com mais eficiência. Você pode identificar eventos de risco semelhantes e agrupá-los para capturar e analisar o impacto real do evento de risco.

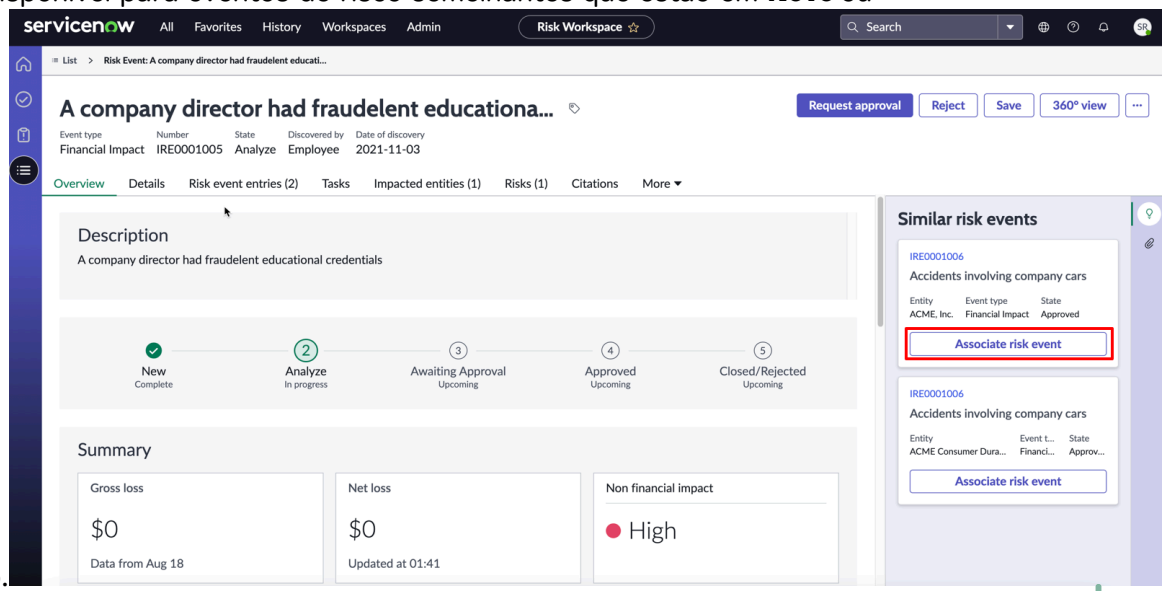
Por exemplo, em uma organização com operações em vários locais, as equipes de evento de risco em diferentes locais podem estar trabalhando em tipos semelhantes de eventos de risco. Este desafio resulta em esforços duplicados para gerenciar os eventos de risco na organização. Esse recurso reduz o esforço manual no gerenciamento de eventos de risco semelhantes e melhora a eficiência organizacional geral.

Você pode associar eventos de risco semelhantes somente quando o evento de risco principal estiver em **Analisar** estado. Além disso, o botão Associar evento de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

risco não está disponível para eventos de risco semelhantes que estão em **Novo** ou **Rejeitado**estado.



O administrador de aprendizado de máquina da plataforma (ml_admin) pode criar uma definição de solução e modificar uma existente. Você pode navegar até **Eventos de risco** > **Administração** > **Propriedades** para atualizar a propriedade do evento de risco com o novo nome de definição da solução.

Categorização de riscos com Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva plug-in

Usando o. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva plug-in, você pode prever as declarações de risco dos riscos órfãos (os riscos que não têm declarações de risco) nos registros de risco da sua organização. Você pode identificar a declaração de risco correta para os riscos e agregá-los em categorias gerenciáveis.

Normalmente, a primeira linha de funcionários ou os defensores de risco em uma organização identificam os riscos para os negócios.

Nota: Um campeão de risco é um executivo responsável por identificar e relatar riscos em uma organização.

À medida que os defensores de risco identificam esses riscos, eles associam manualmente os riscos à declaração de risco correta. A gestão sênior da organização obtém visibilidade do perfil de risco da organização porque esses riscos operacionais são agregados aos riscos empresariais.

No entanto, seus defensores de risco devem pesquisar manualmente a biblioteca de riscos completa para identificar a declaração de risco correta para os riscos identificados. Esta atividade é demorada e é um uso ineficiente de recursos. Quando os campeões de risco pesquisam declarações de risco manualmente, eles tendem a selecionar a correspondência mais antiga em vez de pesquisar a biblioteca inteira, o que resulta na categorização incorreta de riscos com declarações de risco.

Prever declarações de risco em registros de risco

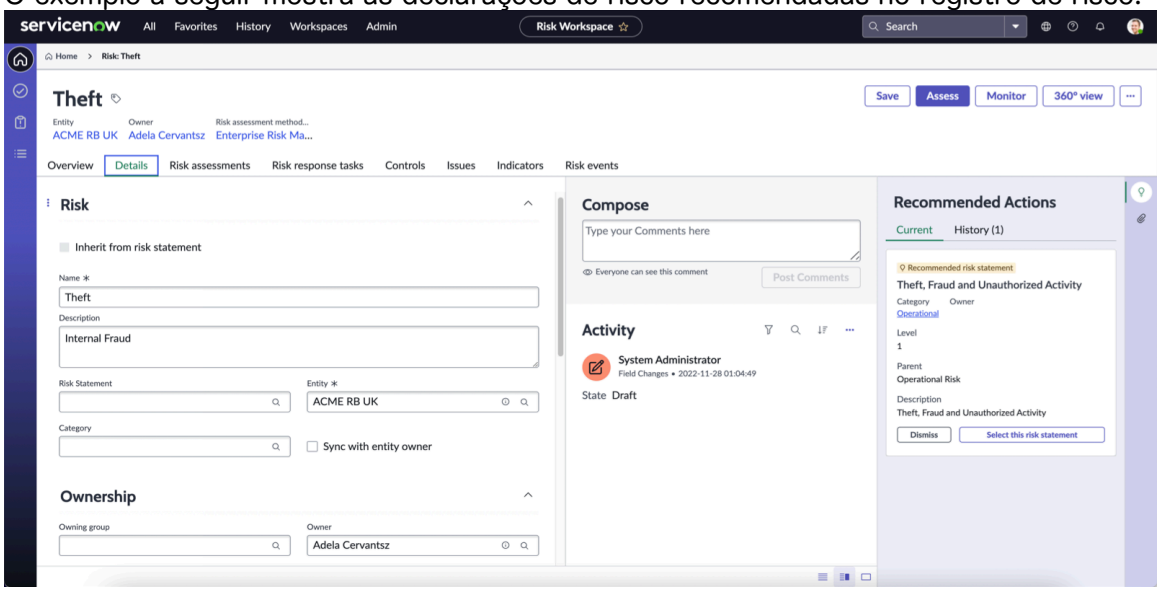
. Governança, risco e conformidade: Inteligência preditiva O plug-in usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para prever as declarações de risco relacionadas nos registros de risco. . Inteligência preditiva o plug-in usa o recurso de semelhança no Inteligência preditiva mecanismo para comparar o nome e a descrição do risco com as declarações de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

risco. Com este plug-in, sua organização pode reduzir o esforço necessário para pesquisar e identificar as declarações de risco a serem associadas aos riscos identificados. Sua organização também obtém maior precisão na agregação de riscos, emissão de relatórios e visibilidade do perfil de risco da organização.

O exemplo a seguir mostra as declarações de risco recomendadas no registro de risco.



Nota: Um usuário de risco (sn_risk.user) só pode ver as recomendações de declaração de risco quando a declaração de risco não está definida no registro de risco. Com base nas recomendações, um usuário de risco pode associar o risco a uma declaração de risco relacionada.

Benefícios da categorização de risco com declarações de risco

Categorizando os riscos da sua organização com a declaração de risco, os seguintes benefícios são fornecidos a diferentes usuários:

- Responsáveis pelo risco: Identifique a declaração de risco correta para os riscos órfãos para agrupar os riscos em categorias gerenciáveis.
- Gerentes de risco: Reduza o número de riscos órfãos que foram criados pela primeira linha de funcionários ou defensores de risco. Os gerentes de risco obtêm visibilidade do perfil de risco da organização e podem analisar o impacto devido ao tipo semelhante de riscos.
- Administrador de risco: Configure a definição da solução para prever as declarações de risco baseadas nas necessidades organizacionais.

Configurando o recurso

Um administrador de risco com a função ml_admin pode configurar a categorização de risco no Espaço de trabalho de risco aplicação. Para que sua organização possa usar este recurso, o administrador de risco deve instalar e ativar os seguintes aplicativos e plug-ins:

- Gestão de riscos
- Espaço de trabalho de risco
- Inteligência preditiva
- Ações recomendadas - Avançado

Um administrador de risco pode treinar uma solução de semelhança padrão para os riscos em sua organização usando Inteligência preditiva plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Uma solução de semelhança é uma solução de aprendizado de máquina para coletar e comparar seus registros existentes com novos registros semelhantes.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .

Nota: Você deve ter pelo menos 1000 registros de risco para que o algoritmo de semelhança funcione.

Um administrador de risco com a função ml_admin pode revisar a definição de solução de semelhança padrão para risco e modificá-la com base nas necessidades organizacionais.

Analisar um evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Analisar eventos de risco enviados pelo usuário. Você pode adicionar detalhes adicionais ao evento de risco, solicitar mais informações do remetente ou rejeitar o evento de risco se o evento não for válido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um evento de risco é enviado, ele contém informações básicas ou pequenas. Como gerente de risco, você deve adicionar detalhes adicionais a ele quando o evento estiver em **Analisar** estado. Esses detalhes adicionais consistem no seguinte:

- Aprovadores do evento de risco.
- Causa raiz do evento.
- Ação preventiva e corretiva para o evento.
- Entradas adicionais para o evento para dividir as perdas do evento.
- Citações
- Tarefas
- Controles afetados
- Problemas

Se você precisar de mais informações sobre o evento de risco, peça ao remetente para fornecer informações adicionais. Se você acha que o evento não merece atenção ou é inválido, você pode rejeitar o evento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco** > **Todos os eventos**.
2. Abra o evento a ser analisado e clique em **Analisar** .
3. Clique na lista relacionada Detalhes e modifique todas as informações necessárias.
   Se o evento de risco ocorreu, mas as perdas foram recuperadas rapidamente, o. **Recuperação rápida completa** a opção está selecionada. Se o evento de risco resultou em um ganho, em vez de uma perda, o. **Ganho financeiro** a opção está selecionada. Para entender como um evento de risco pode resultar em um ganho, consulte Gerenciar eventos de risco
4. Clique em **Salvar**.
5. Nesta fase, você pode fazer um dos seguintes procedimentos.

Tarefa	Ação
Solicitar aprovação dos aprovadores identificados.	Clique em **Aprovação da solicitação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Ação
Se forem necessários mais detalhes do remetente, solicite mais informações.	Clique em **Solicite mais informações** .
Se o evento de risco não for válido, rejeite o evento.	Clique em **Rejeitar**.

6. Para adicionar mais informações ao evento de risco, clique na lista relacionada apropriada e adicione os detalhes necessários.

O que Fazer Depois

Se o evento de risco for do subtipo **Real** crie entradas de evento de risco. Para obter mais informações, consulte Crie uma entrada de evento de risco no Espaço de trabalho de risco.

Crie uma entrada de evento de risco no Espaço de trabalho de risco

Crie uma entrada de evento de risco para determinar o impacto monetário ou não monetário do evento de risco. Um evento de risco pode ter várias entradas de evento de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas de evento de risco capturam as perdas diretas e indiretas relatadas devido ao evento de risco. Por exemplo, se um evento de risco de um surto de incêndio em uma organização for relatado, as perdas diretas e indiretas associadas a ele podem estar substituindo móveis, substituindo hardware, perdendo dados importantes e assim por diante. Todas essas perdas associadas devem ser capturadas individualmente. Você pode adicionar entradas de evento de risco somente para eventos reais. Entradas de evento de risco potencial não podem ter entradas de evento de risco. Você pode selecionar qualquer moeda ao relatar as perdas e o sistema de conversão de moeda converterá a moeda para USD.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco** > **Todos os eventos**.
2. Abra o evento para o qual você deseja adicionar entradas de evento de risco.
3. Clique na lista relacionada Entradas de evento de risco.
4. Para criar perdas diretas e indiretas, nova recuperação de perdas, novo custo adicional ou novo impacto não financeiro, execute as ações a seguir conforme necessário.

Para criar...	Ação
Nova perda direta/indireta.	Clique em **Nova perda direta/indireta** e preencha os detalhes.
Nova recuperação de perdas	Em **Nova perda direta/indireta** , selecione **Nova recuperação de perda** e preencha os detalhes. Nova recuperação de perda é o valor recuperado do impacto financeiro total. . Se o valor for recuperado dentro do número de dias especificado em sua configuração, o **Recuperação rápida completa** a opção é selecionada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar...	Ação
Novo custo adicional	Em **Nova perda direta/indireta** , selecione **Novo custo adicional** e preencha os detalhes. Novo custo adicional é o custo incorrido devido ao impacto.

5. Clique em **Salvar** e atualize a página.
   Os valores de perda são atualizados na página.

Crie um evento ORX externo

Crie um evento de risco externo do Exchange de Riskdata (ORX) operacional para compartilhar o evento de risco da sua empresa com outras organizações. Essa troca de informações de eventos de risco atua como um aprendizado para outras organizações do setor e evita que elas cometam os mesmos erros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A associação ORX permite que os profissionais de risco operacional e não financeiro coletem, meçam e analisem dados de forma eficaz e consistente com o setor. Para exibir e criar um evento ORX, você deve habilitar *`Show ORX External Events`*propriedade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Eventos de risco externo** > **Eventos do ORX**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de evento externo do ORX

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento de risco
Descrição	Breve descrição do evento.
Detalhes da empresa	
Empresa	Empresa na qual o evento ocorreu.
Região	Região na qual o evento ocorreu.
Função da empresa	Função que a empresa tinha em relação à transação.
Linha comercial de nível 2	Linha de negócios do evento.
País	País no qual o evento ocorreu.
Contraparte	Tipo de contraparte ou reclamante envolvido no evento.
Membro do ORX	Opção para mostrar se a empresa é um membro ORX existente.
Detalhes da perda	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Identificador de evento de perda	ID do evento de perda.
Categoria de perda	Categoria da perda.
Tipo de evento de nível 2	Nível 2 do evento, como finanças corporativas, serviços bancários comerciais e assim por diante.
Código do processo	Código do processo.
Código do produto	Código do produto.
Aberto	Opção para indicar se o evento de risco está aberto.
Origens	Origem do evento.
Classificação	
Risco de limite	Evento de risco operacional que aciona uma consequência, por exemplo, perda financeira em outra categoria de risco.
Status da AMA	Advanced Measurement Approach (AMA) é um dos três possíveis métodos de risco operacional que podem ser usados no âmbito do Basileia II por um banco ou outra instituição financeira.
Valores financeiros	
Valor das perda bruta	Valor bruto da perda.
Recuperação direta	Qualquer pagamento que não seja uma recuperação indireta recebida pela empresa que compense o prejuízo.
Recuperação indireta	Recuperação feita por meio de seguro.
Perda Líquida (na moeda local)	Perda líquida incorrida na moeda local.
Perda líquida (em euros)	Perdas líquidas incorridas convertidas em euros.
Datas importantes	
Data da descoberta	Data em que o evento foi descoberto.
Data de início do evento	Data em que o evento começou
Data da liquidação	Data em que o evento foi resolvido.
Data de publicação	Data em que o evento foi publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término do evento	Data em que o evento foi concluído.
Causa	
Nível de causa 3	Nível de terceira causa do evento.
Detalhes adicionais	
Jurisdição	Jurisdição do evento.
Categoria de cenário	Categoria do cenário, como conduta, fraude externa, tecnologia e assim por diante.
Instabilidade ambiental	Aspecto do ambiente ou circunstâncias em que o banco estava operando no momento do evento.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações visíveis para qualquer respondente deste evento, seu gerente ou um administrador.
Comentários adicionais	Comentários adicionais sobre este evento.

Relate um evento de risco no Portal de risco

Relate um evento de risco no Portal de risco. O Portal de risco fornece um método fácil para relatar rapidamente eventos de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_grc.business_user

Procedimento

1. Navegar até **Portal de risco**.
2. Em Relatório, clique em **Evento de risco**
   O formulário Relatar evento de risco é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique em **Enviar para revisão** .

Resultado

O evento de risco é criado e enviado para revisão da equipe de risco.

Cores do gráfico para dados de risco

Você pode exibir suas visualizações de dados de risco em cores diferentes para obter uma visão geral rápida de seus riscos.

Vários relatórios de risco aparecem na página inicial de Risco. Alguns exemplos desses relatórios são gráficos de pizza, gráficos de barras e assim por diante. Esses relatórios mostram as classificações de risco em cores diferentes. Por padrão, ServiceNow® Fornece as cores do gráfico para as seguintes classificações de risco para Avaliações de risco avançadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

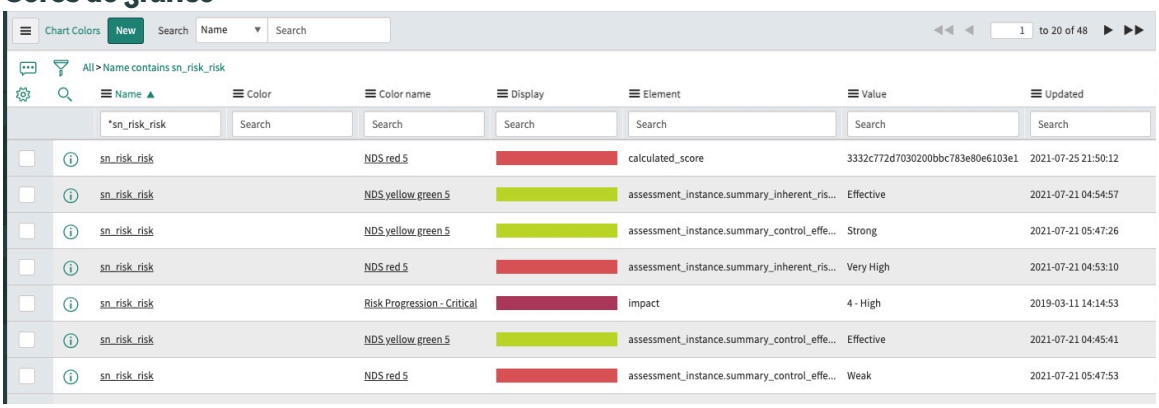
- Muito alto
- Crítico
- Ineficaz
- Alto(a)
- Médio
- Moderado
- Precisa de melhoria
- Baixo(a)
- Eficaz
- Muito baixo

Para risco clássico, os seguintes critérios de risco são definidos com as respectivas cores:

- Muito baixo
- Baixo(a)
- Moderado
- Alto(a)
- Muito alto

Se você quiser adicionar ou modificar um critério de risco ou uma classificação de risco, um administrador de relatório com a função report_admin poderá configurar as cores do gráfico. Para obter mais informações sobre como configurar cores do gráfico, consulte Usando cores de gráfico .

Cores do gráfico



Crie um processo de negócios no Espaço de trabalho de risco

Crie um processo de negócios no Espaço de trabalho de risco e definem os responsáveis, os aprovadores, a criticidade dos negócios e a frequência de revisão do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Arquiteto corporativo, proprietário do serviço ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um processo de negócios, é importante verificar a tríade da CIA. A tríade da CIA refere-se à confidencialidade, integridade e disponibilidade. A tríade da CIA é um modelo comum que forma a base para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

desenvolvimento de sistemas e políticas de segurança. Eles são usados para a identificação de vulnerabilidades e métodos para resolver problemas e criar soluções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Processos de negócios**.
2. Clique em **Criar Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de processo de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo de negócios.
Descrição	Descrição do processo de negócios.
Primário	Processo de negócios primário, se existir, para criar uma hierarquia de processos de negócios.
Frequência de revisão	Frequência para revisar o processo de negócios.
Responsáveis	
Fase do ciclo de vida	Fase do registro no ciclo de vida do negócio. A fase determina o status e exibe as ações. Este campo é definido automaticamente como **Ideação** quando você salva o formulário de um processo em **Rascunho** estado.
Gestão do grupo	Grupo que mantém o processo de negócios.
Grupo de aprovação	Grupo que deve revisar e aprovar o processo de negócios.
Pertencente a	Usuário responsável pelo processo de negócios. Este usuário é membro do grupo Gerenciado por.
Status da fase do ciclo de vida	Status do processo de negócios na fase do ciclo de vida. Este campo é definido automaticamente como **Em avaliação** quando você salva o formulário de um processo em **Rascunho** estado.
Próxima data de revisão	Data planejada em que o processo de negócios deve ser revisado. O valor neste campo é definido automaticamente somente depois que o processo de negócios é aprovado.
Descrição	Descrição resumida do processo de negócios. A descrição pode incluir o plano de fundo, as etapas reais e a interação do processo.
Impacto nos negócios	
Criticalidade do negócio declarada	Criticalidade do processo de negócios com base em sua avaliação subjetiva. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Criticalidade do negócio determinada	Criticidade calculada do processo de negócios com base na avaliação dos subprocessos. As opções são: ○ **1- mais crítico** ○ **2- um pouco crítico** ○ **3- menos crítico** ○ **4- não crítico**
Tríade da CIA	
Impacto na confidencialidade	Classificação de risco para o risco de perda de confidencialidade do processo. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Impacto na integridade	Classificação de risco para o risco de impacto na integridade do processo. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**
Impacto na disponibilidade	Classificação de risco para o risco de perda de disponibilidade do processo. As opções são: ○ **Alto** ○ **Médio** ○ **Baixo(a)**

4. Clique com o botão direito do mouse e salve o formulário.
   O registro é movido para **Rascunho** estado.

Tópicos relacionados

Adicione ativos relacionados a um processo de negócios

Adicione ativos relacionados a um processo de negócios

Adicione ativos de negócios relacionados a um processo de negócios para obter visibilidade dos ativos DE TI e seu desempenho.

Antes de Iniciar

Função necessária: Arquiteto corporativo, proprietário do serviço ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um processo de negócios é compatível com vários ativos, como aplicações de negócios, servidores de rede, servidores de aplicações e seus serviços e assim por diante. É importante que um proprietário de processo seja capaz de estabelecer esse relacionamento e ter visibilidade desses ativos DE TI e seu desempenho. Por exemplo, suponha que a gestão de licenças do funcionário seja um processo de negócios. Este processo de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

depende de uma aplicação para automatizá-lo. A aplicação, por sua vez, depende de servidores para executá-la. Portanto, se você relacionar os ativos a um processo, poderá rastrear o desempenho geral de seus processos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Processos de negócios**.
2. Abra o processo de negócios ao qual você deseja adicionar ativos e clique na lista relacionada Ativos relacionados.
3. Clique em **Adicionar**.
   O pop-up Ativos relacionados é exibido.
4. Selecione os ativos relacionados que você deseja adicionar ao processo de negócios.
5. Clique em **Adicionar**.
6. Clique em **Salvar**.

Crie um plano de testes em Espaço de trabalho de risco

Crie um plano de teste para documentar o procedimento de teste de controle. Você pode criar um plano de teste do zero ou com base em um modelo de teste para descrever como um recurso deve ser testado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Testes de controle** > **Planos de testes de controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo plano de teste

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo.
Nome	Nome do plano de testes.
Controle	O controle que este plano de testes cobre.
Entidade	A entidade é preenchida automaticamente com base no valor selecionado em **Controle** campo.
Modelo de teste	Modelo de teste relacionado. Se você selecionar um modelo de teste, todos os campos no **Teste de design** e. **Teste operacional** as seções são preenchidas com os valores do modelo de teste.
Duração	Duração esperada do teste.
Teste de design	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Expectativas de design	Requisito básico que deve ser atendido para que um controle seja eficaz.
Procedimentos de avaliação do design	Procedimento ou etapas a serem seguidas para concluir se o design do controle é eficaz para atingir o objetivo do controle ou não. Isso é baseado na expectativa de design.
Teste operacional	
Expectativas operacionais	Expectativas que devem ser atendidas para garantir que o controle esteja operando de forma eficaz para atingir o objetivo do controle.
Procedimentos de avaliação operacional	Etapas detalhadas, para realizar as expetativa operacionais, que precisam ser realizadas para concluir que o controle está operando com sucesso.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para explorar visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados de auditoria críticos que afetam seus negócios, clique em **vista de 360 graus** botão.

Filtre dados no workbench de mapa térmico de risco

Como usuário de risco, filtre os dados no workbench de mapa térmico de risco para obter uma exibição granular dos riscos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.operational_risk_manager, sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o recurso Construtor de condições, o workbench de mapa térmico de risco permite filtrar ainda mais os riscos que precisam de sua atenção. Por exemplo, você pode filtrar riscos com classificação alta. Se você tiver um filtro importante que usa com frequência, também poderá salvar o filtro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de riscos** > **Espaço de risco**.
2. Na página inicial, selecione o ícone Iniciar workbench ( ).
3. Selecione o filtro ícone.
4. Na caixa de diálogo Exibição avançada, forneça os valores de campo, operador e valor.
5. Selecione **Enviar**.
   O mapa térmico é atualizado com os resultados filtrados.
6. Para exibir as condições de filtro que você criou e aplicou, selecione **Visão geral do filtro** .
7. Para limpar os resultados da condição do filtro, selecione **Limpar resultados** .
8. Para salvar o filtro, selecione o botão Salvar filtro ( ) No painel lateral contextual.
   a. Em **Título** forneça um título para o filtro.
   b. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O filtro salvo aparece na lista relacionada Meus filtros salvos.

9. Para excluir uma condição de filtro que você criou, abra a caixa de diálogo Filtro e selecione o botão Excluir condição ( ) e clique em **Enviar** .

Defina o apetite de risco para uma entidade

Defina o apetite de risco nos registros da entidade no Gestão de riscos aplicação para avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis para o seu negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os proprietários da entidade podem definir o apetite de risco e a tolerância e, em seguida, copiar o apetite de risco qualitativo para as entidades descendentes. Ao executar essa tarefa, uma empresa pode definir e gerenciar um plano de ação quando há uma violação. Ao definir o apetite qualitativo (escala numérica e classificações) e quantitativo (valor monetário), um usuário de risco pode entender o apetite de risco e tomar decisões. Para obter mais informações sobre apetite de risco e tolerância, consulte Apetite de risco e tolerância em Risco avançado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista e navegue até a entidade.
3. Defina o apetite de risco para uma entidade nova ou existente:
   - Para definir o apetite de risco para uma nova entidade, selecione **Novo** .
   - Para definir o apetite de risco para uma entidade existente, selecione e abra o registro de entidade necessário.
4. No formulário Entidade, selecione **Apetite de risco** e preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos Apetite de risco no formulário Entidade.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Para copiar o apetite qualitativo para as entidades descendentes, selecione o ícone Mais ações no formulário e selecione **Copiar apetite qualitativo** .

Importante: Você só pode copiar o apetite qualitativo e a tolerância para entidades descendentes quando o apetite de risco da entidade descendente não é substituído. Você deve definir o apetite quantitativo e a tolerância para cada nível na hierarquia.

Campos Apetite de risco no formulário Entidade

Saiba mais sobre os campos Apetite de risco no formulário Entidade. Use esses campos para definir o apetite de risco, avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis no Gestão de riscos aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Nota: Os campos Apetite de risco que aparecem no formulário Entidade dependem das propriedades avançadas de avaliação de risco definidas pelo administrador de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
Substituir apetite de risco qualitativo	Opção para substituir o apetite de risco qualitativo da entidade primária. Por padrão, todas as entidades herdam o apetite de risco da entidade ascendente no formulário de entidade. Ao selecionar esta opção, você pode definir os valores de apetite de risco para a entidade atual separadamente. **Nota:** Este campo aparece somente quando há uma entidade ascendente disponível para a entidade atual.
Apetite qualitativo	Apetite de risco em escala numérica e termos de classificação. O apetite qualitativo é comparado com a classificação de risco qualitativo para calcular o status de apetite qualitativo. Você pode definir o apetite qualitativo com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configure uma escala de apetite de risco. Depois de definir o apetite qualitativo, você pode copiá-lo para as entidades descendentes. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader só podem exibir os valores de apetite qualitativo e tolerância qualitativa no formulário e em outros lugares.
Apetite quantitativo	Apetite de risco em termos quantitativos. O apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso em valores monetários. O apetite quantitativo é a quantidade de perda que uma organização está disposta a arriscar. Por exemplo, uma organização decide ter $10 000 (dólares americanos) como ativo de indesempenho (NPA) de destino para este ano, o que significa que a organização define

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
	$10 000 (dólares americanos) como o apetite de risco quantitativo. O apetite quantitativo é comparado com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status do apetite quantitativo. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.quantitive_risk_appetite_reader só podem exibir os valores de apetite quantitativo e tolerância quantitativa no formulário e em outros lugares.
Tolerância qualitativa	Tolerância ao risco em escala numérica e termos de classificação. A tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância qualitativa é comparada com a classificação de risco qualitativo para calcular o status de apetite qualitativo. A tolerância qualitativa deve ser maior do que o apetite qualitativo definido. Você pode definir a tolerância qualitativa com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode modificar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configure uma escala de apetite de risco.
Tolerância quantitativa	Tolerância ao risco em termos quantitativos. A tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância quantitativa ao risco pode ser medida e expressa em valores monetários. Por exemplo, uma organização decide ter $15 000 (dólares americanos) como um ativo de inexecução (NPA) de destino para este ano, o que significa que a organização define $15 000 como a tolerância de risco quantitativa. A tolerância quantitativa é comparada com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status de apetite quantitativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
	Nota: A tolerância quantitativa deve ser maior do que o apetite quantitativo definido.
Status do apetite de risco	
Status de apetite qualitativo	Status de apetite qualitativo da entidade. O status de apetite qualitativo é calculado comparando o apetite qualitativo definido com o apetite qualitativo mapeado para a classificação de risco final. Um administrador de risco pode mapear as escalas de apetite para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final na metodologia de avaliação de risco (RAM). **Nota:** A RAM primária associada à classe de entidade é considerada para cálculo de status. Por exemplo, se você definir Apetite qualitativo como 2-Minimalista e Tolerância qualitativa como 4-Aberto, os seguintes status serão exibidos: • Para uma classificação de risco qualitativo de 1- avesso ou 2-minimalista, o status de apetite está dentro do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativo de 3-cauteloso ou 4-aberto, o estado de apetite está fora do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativo de 5-faminto, o estado de apetite está fora da tolerância.
Status de apetite quantitativo	Status de apetite quantitativo da entidade. Os valores de expetativa de perda anual (ALE) são comparados com o apetite quantitativo definido para calcular esse status de apetite. **Nota:** O valor de ALE agregado da RAM primária associada à classe de entidade é considerado para o cálculo de status. Por exemplo, se você definir o apetite quantitativo como $1000 (dólares americanos) e a tolerância quantitativa como 1500 dólares, os seguintes status serão exibidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Entidade

Campo	Descrição
	• Para ALE igual ou inferior a 1000 dólares, o status de apetite está dentro do apetite. • Para ALE varia de $1001 a 1500 dólares, o status de apetite está fora do apetite. • Para ALE mais de 1500 dólares, o status de apetite está fora da tolerância.
Status do apetite	Estado geral de apetite. O status de apetite geral considera o pior cenário entre o status qualitativo e quantitativo. Por exemplo, se o status qualitativo do apetite estiver dentro do apetite e o status quantitativo do apetite estiver fora do apetite, o status geral do apetite estará fora do apetite.

Defina o apetite de risco para um risco

Defina o apetite de risco nos registros de risco no Gestão de riscos aplicação para avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os riscos herdam o valor do apetite da declaração de risco associada. Os responsáveis pelo risco também podem definir o apetite de risco e a tolerância no formulário Risco quando há um requisito de negócios para substituir o valor primário. Para obter mais informações sobre apetite de risco e tolerância, consulte Apetite de risco e tolerância em Risco avançado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista e navegue até o risco.
3. Defina o apetite de risco para um risco novo ou existente:
   - Para definir o apetite de risco para um novo risco, selecione **Novo** .
   - Para definir o apetite de risco para um risco existente, selecione e abra o registro de risco necessário.
4. No formulário Risco, selecione **Apetite de risco** e preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos Apetite de risco no formulário Risco.
5. Selecione **Salvar**.

Campos Apetite de risco no formulário Risco

Saiba mais sobre os campos Apetite de risco no formulário Risco. Use esses campos para definir o apetite de risco, avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para riscos aceitáveis e inaceitáveis no Gestão de riscos aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os campos Apetite de risco que aparecem no formulário Entidade dependem das propriedades avançadas de avaliação de risco definidas pelo administrador de risco.

Campos Apetite de risco no formulário Risco

Campo	Descrição
Substituir apetite de risco qualitativo	Opção para substituir o apetite de risco qualitativo da declaração de risco. Por padrão, todos os riscos herdam o apetite de risco da declaração de risco no formulário de risco. Ao selecionar esta opção, você pode definir os valores de apetite de risco para o risco atual separadamente. **Nota:** Este campo aparece somente quando há uma declaração de risco associada disponível para o risco atual.
Justificativa para substituição	Motivo para substituir os valores de apetite de risco qualitativo da declaração de risco no risco atual. Essas informações ajudam o gerente de risco a entender a necessidade de negócios para a substituição. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Substituir apetite de risco qualitativo** a opção está selecionada.
Apetite qualitativo	Apetite de risco em escala numérica e termos de classificação. O apetite qualitativo é comparado com a classificação de risco qualitativo para calcular o status de apetite qualitativo. Você pode definir o apetite qualitativo com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configure uma escala de apetite de risco. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader só podem exibir os valores de apetite qualitativo e tolerância qualitativa no formulário e em outros lugares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Risco

Campo	Descrição
Apetite quantitativo	Apetite de risco em termos quantitativos. O apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso em valores monetários. O apetite quantitativo é a quantidade de perda que uma organização está disposta a arriscar. Por exemplo, uma organização decide ter $10 000 (dólares americanos) como o ativo de indesempenho (NPA) de destino para este ano, o que significa que a organização define $10 000 (dólares americanos) como o apetite de risco quantitativo. O apetite quantitativo é comparado com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status do apetite quantitativo. **Nota:** Um usuário de risco e leitor de risco com a função sn_risk_advanced.quantitive_risk_appetite_reader só podem exibir os valores de apetite quantitativo e tolerância quantitativa no formulário e em outros lugares.
Tolerância qualitativa	Tolerância ao risco em escala numérica e termos de classificação. A tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância qualitativa é comparada com a classificação de risco qualitativo para calcular o status de apetite qualitativo. A tolerância qualitativa deve ser maior do que o apetite qualitativo definido. Você pode definir a tolerância qualitativa com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configure uma escala de apetite de risco.
Tolerância quantitativa	Tolerância ao risco em termos quantitativos. A tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância quantitativa ao risco pode ser medida e expressa em valores monetários. Por exemplo, uma organização decide ter $15 000 (dólares americanos) como um ativo de inexecução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Risco

Campo	Descrição
	(NPA) de destino para este ano, o que significa que a organização define $15 000 (dólares americanos) como a tolerância de risco quantitativa. A tolerância quantitativa é comparada com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status de apetite quantitativo. **Nota:** A tolerância quantitativa deve ser maior do que o apetite quantitativo definido.
Declaração de apetite de risco	Declaração de apetite de risco que define a quantidade e os tipos de risco que uma organização está disposta a aceitar para atingir seus objetivos. Documenta o que a empresa considera ameaças e suas estratégias de resposta. Essas declarações fornecem contexto adicional para entender o apetite de risco e ajudam a empresa a tomar decisões informadas sobre riscos. Por exemplo, "A ACME Inc. Não tem apetite por acesso não autorizado a sistemas e dados confidenciais e manterá controles fortes para mitigar ameaças externas contra sua infraestrutura de tecnologia. ACME Inc. Tem um baixo apetite para perder a continuidade das operações de negócios decorrentes de telecomunicações não confiáveis ou disponibilidade do sistema. O planejamento e a execução da resiliência dos negócios devem estar alinhados com os objetivos estratégicos. ACME Inc. Tem um apetite moderado por soluções tecnológicas inovadoras para atender às demandas dos usuários em um ambiente em rápida mudança. A agência exercitará governança e disciplina apropriadas ao considerar e adotar novas tecnologias".
Status do apetite de risco	
Status de apetite qualitativo	Status de apetite qualitativo do risco. O status de apetite qualitativo é calculado comparando o apetite qualitativo definido com o apetite qualitativo mapeado para a classificação de risco final. Um administrador de risco pode mapear as escalas de apetite para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final na metodologia de avaliação de risco (RAM). **Nota:** A RAM primária definida na entidade associada é considerada para cálculo de status. Por exemplo, se você definir Apetite qualitativo como 2-Minimalista e Tolerância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Risco

Campo	Descrição
	qualitativa como 4-Aberto, os seguintes status serão exibidos: • Para uma classificação de risco qualitativo de 1- avesso ou 2-minimalista, o status de apetite está dentro do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativo de 3-cauteloso ou 4-aberto, o estado de apetite está fora do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativo de 5-faminto, o estado de apetite está fora da tolerância.
Status de apetite quantitativo	Status de apetite quantitativo do risco. Os valores de expetativa de perda anual (ALE) são comparados com o apetite quantitativo definido para calcular esse status de apetite. **Nota:** O valor ALE de avaliação de risco da RAM primária que é definido na entidade associada é considerado para cálculo de status. Por exemplo, se você definir o apetite quantitativo como $1000 (dólares americanos) e a tolerância quantitativa como $1500 (dólares americanos), os seguintes status serão exibidos: • Para ALE igual ou inferior a $1000 (dólares americanos), o status de apetite está dentro do apetite. • Para ALE varia de $1001 a $1500 (dólares americanos), o estado de apetite está fora do apetite. • Para ALE mais de $1500 (dólares americanos), o status de apetite está fora da tolerância.
Status do apetite	Estado geral de apetite. O status de apetite geral considera o pior cenário entre o status qualitativo e quantitativo. Por exemplo, se o status qualitativo do apetite estiver dentro do apetite e o status quantitativo do apetite estiver fora do apetite, o status geral do apetite estará fora do apetite.

Defina o apetite de risco para uma declaração de risco

Defina o apetite de risco nos registros de declaração de risco no Gestão de riscos aplicação para avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um gerente de risco pode definir o apetite de risco e a tolerância para a declaração de risco e, em seguida, copiar o apetite de risco qualitativo para as declarações de risco downstream e os riscos. Ele ajuda as empresas a assumir riscos dentro de suas capacidades organizacionais e definir e gerenciar um plano de ação quando há uma violação. Ao definir o apetite qualitativo (escala numérica e classificações) e quantitativo (valor monetário), um usuário de risco pode entender o apetite de risco e tomar decisões. Para obter mais informações sobre apetite de risco e tolerância, consulte Apetite de risco e tolerância em Risco avançado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone de lista e navegue até a declaração de risco.
3. Defina o apetite de risco para uma declaração de risco nova ou existente:
   - Para definir o apetite de risco para uma nova declaração de risco, selecione **Novo** .
   - Para definir o apetite de risco para uma declaração de risco existente, selecione e abra o registro de declaração de risco necessário.
4. No formulário, selecione **Apetite de risco** e preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Para copiar o apetite qualitativo para a declaração de risco downstream e os riscos, selecione o ícone Mais ações no formulário e selecione **Copiar apetite qualitativo** .

> **Importante:** Você só pode copiar o apetite qualitativo e a tolerância aos riscos descendentes e declarações de risco quando o apetite de risco não é substituído. Você precisa definir apetite quantitativo e tolerância para cada nível na hierarquia.

Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco

Saiba mais sobre os campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco. Use esses campos para definir o apetite de risco, avaliar todos os riscos possíveis e definir os limites para os riscos aceitáveis e inaceitáveis no Gestão de riscos aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

> **Nota:** Os campos Apetite de risco que aparecem no formulário Entidade dependem das propriedades avançadas de avaliação de risco definidas pelo administrador de risco.

Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
Substituir apetite de risco qualitativo	Opção para substituir o apetite de risco qualitativo da declaração de risco primária. Por padrão, todas as declarações de risco herdam o apetite de risco da declaração de risco primária. Ao selecionar esta opção, você pode definir os valores de apetite de risco para a declaração de risco atual separadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece somente quando há uma declaração de risco primária disponível para a declaração de risco atual.
Apetite qualitativo	Apetite de risco em escala numérica e termos de classificação. O apetite qualitativo é comparado com a classificação de risco qualitativo para calcular o status de apetite qualitativo. Você pode definir o apetite qualitativo com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configure uma escala de apetite de risco. Depois de definir o apetite qualitativo, você pode copiá-lo para os riscos descendentes e as declarações de risco. **Nota:** Um gerente de risco com a função sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader só pode exibir os valores de apetite qualitativo e tolerância qualitativa no formulário e em outros lugares.
Apetite quantitativo	Apetite de risco em termos quantitativos. O apetite de risco quantitativo pode ser medido e expresso em valores monetários. O apetite quantitativo é a quantidade de perda que uma organização está disposta a arriscar. Por exemplo, uma organização decide ter $10 000 (dólares americanos) como ativo de indesempenho (NPA) de destino para este ano, o que significa que a organização define $10 000 (dólares americanos) como o apetite de risco quantitativo. O apetite quantitativo é comparado com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status do apetite quantitativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
	Nota: Um gerente de risco com a função sn_risk_advanced.quantitive_risk_appetite_reader só pode exibir os valores de apetite quantitativo e tolerância quantitativa no formulário e em outros lugares.
Tolerância qualitativa	Tolerância ao risco em escala numérica e termos de classificação. A tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância qualitativa é comparada com a classificação de risco qualitativo para calcular o status de apetite qualitativo. A tolerância qualitativa deve ser maior do que o apetite qualitativo definido. Você pode definir a tolerância qualitativa com base na escala de apetite definida pelo administrador de risco. As opções padrão são as seguintes: • 1 - Reverso • 2 - Minimalista • 3 - Cauteloso • 4 - Aberto • 5 - Ávido Um administrador de risco pode mudar ou criar as escalas de apetite de risco com base no requisito da organização. Para obter mais informações, consulte Configure uma escala de apetite de risco.
Tolerância quantitativa	Tolerância ao risco em termos quantitativos. A tolerância ao risco é o desvio padrão do apetite de risco definido. A tolerância quantitativa ao risco pode ser medida e expressa em valores monetários. Por exemplo, uma organização decide ter $15 000 (dólares americanos) como ativos de inexecução (NPAs) de destino para este ano. Isso significa que a empresa define $15000 (dólares americanos) como a tolerância quantitativa de risco. A tolerância quantitativa é comparada com a expectativa de perda anual (ALE) para calcular o status de apetite quantitativo. **Nota:** A tolerância quantitativa deve ser maior do que o apetite quantitativo definido.
Declaração de apetite de risco	Declaração de apetite de risco que define a quantidade e os tipos de risco que uma organização está disposta a aceitar para atingir seus objetivos. Documenta o que a empresa considera ameaças e suas estratégias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
	de resposta. Essas declarações fornecem contexto adicional para entender o apetite de risco e ajudam a empresa a tomar decisões informadas sobre riscos. Por exemplo, "A ACME Inc. Não tem apetite por acesso não autorizado a sistemas e dados confidenciais e manterá controles fortes para mitigar ameaças externas contra sua infraestrutura de tecnologia. ACME Inc. Tem um baixo apetite para perder a continuidade das operações de negócios decorrentes de telecomunicações não confiáveis ou disponibilidade do sistema. O planejamento e a execução da resiliência dos negócios devem estar alinhados com os objetivos estratégicos. ACME Inc. Tem um apetite moderado por soluções tecnológicas inovadoras para atender às demandas dos usuários em um ambiente em rápida mudança. A agência exercitará governança e disciplina apropriadas ao considerar e adotar novas tecnologias".
Próxima data de revisão	Data para atualizar os campos Apetite de risco e revisar a declaração de apetite de risco. Uma notificação por e-mail é enviada ao responsável pela declaração de risco antes da próxima data de revisão. Um administrador de risco pode programar a notificação por e-mail nas propriedades de avaliação de risco avançada. Para obter mais informações, consulte Configure um apetite de risco e tolerância em Risco avançado.
Status do apetite de risco	
Metodologia de cálculo de status	Metodologia de avaliação de risco (RAM) cujos resultados agregados são usados para calcular o status de apetite de risco da declaração de risco.
Status de apetite qualitativo	Status de apetite qualitativo da declaração de risco. O status de apetite qualitativo é calculado comparando o apetite qualitativo definido com o apetite qualitativo mapeado para a classificação de risco final. Um administrador de risco pode mapear as escalas de apetite para os critérios de classificação de risco para o tipo de avaliação final na RAM. **Nota:** A RAM selecionada em **Metodologia para cálculo de status** o campo é considerado para o cálculo de status. Por exemplo, se você definir Apetite qualitativo como 2-Minimalista e Tolerância qualitativa como 4-Aberto, os seguintes status serão exibidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos Apetite de risco no formulário Declaração de risco

Campo	Descrição
	• Para uma classificação de risco qualitativo de 1- avesso ou 2-minimalista, o status de apetite está dentro do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativo de 3-cauteloso ou 4-aberto, o estado de apetite é Fora do apetite. • Para uma classificação de risco qualitativo de 5-faminto, o estado de apetite está fora da tolerância.
Status de apetite quantitativo	Status de apetite quantitativo da declaração de risco. Os valores de expetativa de perda anual (ALE) são comparados com o apetite quantitativo definido para calcular esse status de apetite. **Nota:** O valor de ALE agregado da RAM selecionada em **Metodologia para cálculo de status** os campos são considerados para o cálculo de status. Por exemplo, se você definir o apetite quantitativo como $1000 (dólares americanos) e a tolerância quantitativa como $1500 (dólares americanos), os seguintes status serão exibidos: • Para ALE igual ou inferior a 1000 dólares, o estado de apetite é dentro do apetite. • Para ALE varia de $1001 a 1500 dólares, o status de apetite está fora do apetite. • Para ALE mais de 1500 dólares, o status de apetite está fora da tolerância.
Status do apetite	Estado geral de apetite. O status de apetite geral considera o pior cenário entre o status qualitativo e quantitativo. Por exemplo, se o status qualitativo do apetite estiver dentro do apetite e o status quantitativo do apetite estiver fora do apetite, o status geral do apetite estará fora do apetite.

Revisão e feedback paralelos em Risco avançado

Saiba como usar o fluxo de trabalho Revisão e feedback para permitir que os gerentes de segunda e terceira linha revisem registros, capturem feedback e rastreiem o fechamento do feedback.

Revisão paralela e feedback

. Revisão e feedback paralelos em Risco avançado a aplicação ajuda na colaboração e no engajamento em diferentes linhas de gestão em uma organização. O fluxo de trabalho permite que os gerentes de segunda e terceira linha, como gerentes operacionais, DE TI e DE risco de negócios, forneçam feedback sobre registros ou campos nos registros. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, um gerente de risco pode fornecer feedback solicitando uma análise de causa raiz no nível de campo do evento de risco. Como alternativa, eles podem solicitar que o proprietário do evento de risco forneça detalhes de entradas de perda adicionais no nível de registro para o mesmo evento de risco. Os gerentes de risco podem criar feedback sobre os registros disponíveis no ServiceNow tabela e registros externos.

Benefícios do Revisão e feedback paralelos

A aplicação Revisão e feedback paralelos permite fazer o seguinte:

- Forneça feedback em qualquer fase do fluxo de trabalho.
- Atualize as respostas de feedback diretamente do registro de origem usando o recurso de painel lateral.
- Exiba e gerencie os fluxos de trabalho de feedback gerados em relação aos registros de um painel centralizado.
- Exiba o histórico de mudanças, o que permite uma comparação rápida de pré-feedback e pós-feedback.
- Reabra o feedback se as respostas forem consideradas insatisfatórias.
- Monitore o feedback e acompanhe os proprietários do registro por meio de um painel intuitivo.
- Colabore de forma eficaz com o revisor, o entrevistado e outras partes interessadas por meio de um bate-papo de discussão na barra lateral.
- Inicie e vincule outras ações como resultados do feedback, como criar um problema ou vincular a um existente.
- Configure uma configuração de integração de feedback para qualquer tipo de registro, incluindo tabelas personalizadas nas quais você pode definir a tabela ou o tipo de registro a partir do qual criar feedback.

Fluxo de trabalho do Revisão e feedback paralelos

. Revisão e feedback paralelos o fluxo de trabalho descreve o processo sistemático pelo qual a solução facilita o envio de feedback em um registro ou campos específicos em um registro. O feedback pode estar relacionado a qualquer melhoria ou recomendação em nível de registro, como integridade de dados, conformidade e procedimentos operacionais.

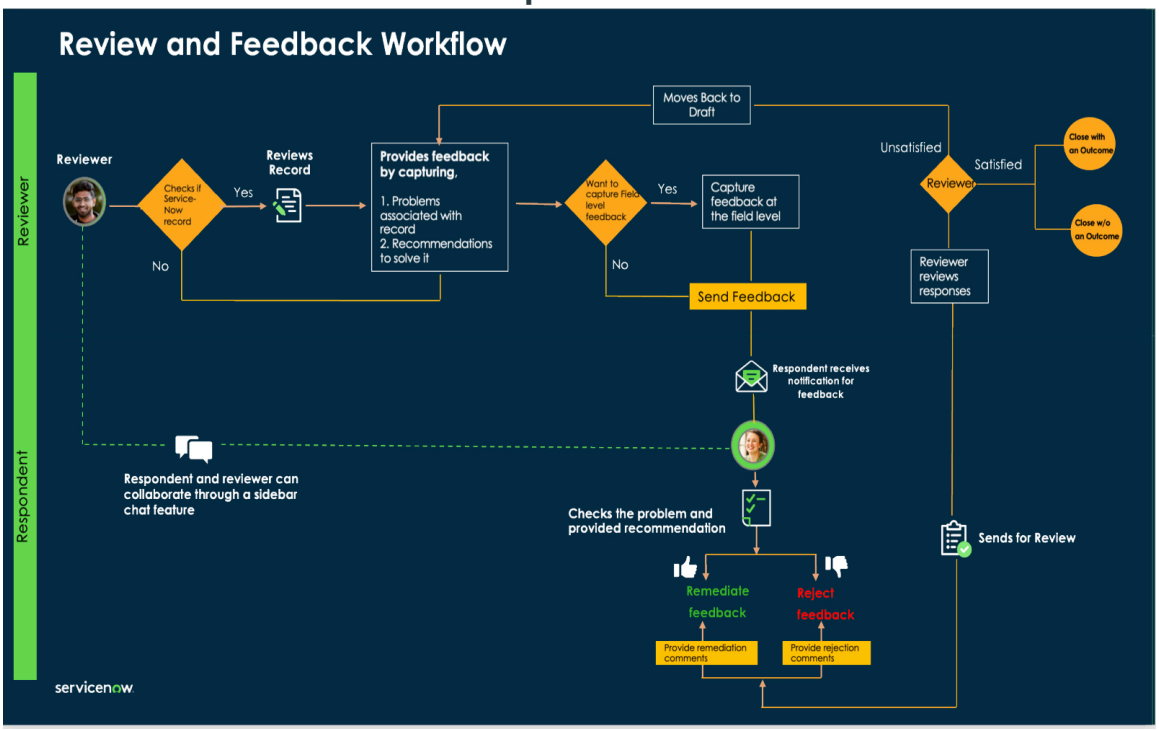
Como explorar a jornada do usuário para Revisão e feedback paralelos

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho de Revisão e feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Revisão e feedback paralelos



As etapas de como cada usuário usa a aplicação Revisão e feedback de acordo com os requisitos da organização são explicadas a seguir.

Configure uma integração de feedback

Configure uma configuração de integração de feedback no Risco avançado aplicação para definir a tabela na qual você deseja usar Revisão e feedback paralelos. Esta configuração permite que você defina o espaço, o revisor e o respondente para criar feedback nos registros da tabela. Um usuário com a função sn_rvw_feedback.admin pode configurar uma integração de feedback. Para mais detalhes, consulte Configure uma integração de feedback.

Crie o feedback

Um usuário com a função sn_rvw_feedback.revisor pode criar feedback sobre um registro que está revisando, sugerindo melhorias gerais ou mudanças em campos específicos no registro. Você pode criar feedback em ambos ServiceNow® e registros externos. Para obter mais informações, consulte Criar feedback no Espaço de trabalho de risco e Criar feedback no painel lateral do registro.

Responda ao feedback

Um usuário com a função sn_rvw_feedback.respondent pode executar as ações necessárias e fornecer comentários ou explicações sobre o feedback enviado. O respondente pode corrigir ou rejeitar o feedback, desde que haja justificativa adequada. Depois de fechar todos os itens em aberto, o respondente pode enviar o feedback para o revisor. Para obter mais informações, consulte Responda ao feedback.

Colabore por meio do recurso de bate-papo da barra lateral

. Barra lateral recurso de bate-papo que permite que os usuários de risco de primeira e segunda linha discutam feedback em tempo real. O recurso de bate-papo permite uma melhor colaboração entre diferentes partes interessadas para discutir soluções, esclarecer detalhes ou coordenar ações relacionadas ao feedback recebido. Para obter mais informações, consulte Iniciar um bate-papo do Barra lateral no Revisão e feedback paralelos.

Revise e feche o feedback

Quando o revisor está satisfeito com os comentários do respondente, ele tem algumas opções. Eles podem optar por fechar o feedback com ou sem uma ação. Se uma ação for selecionada,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

eles poderão executar outras ações com base no feedback recebido. Envolve iniciar novas ações ou tarefas, como criar um problema ou vinculá-lo a um registro existente, para facilitar o acompanhamento e a resolução. Por exemplo, uma empresa realizou uma RCSA (autoavaliação de risco e controle) sobre riscos relacionados a fraude e sugeriu que ela tem 3 controles em vigor. Posteriormente, a segunda linha de defesa revisou a avaliação e gerou um feedback, recomendando a adição de um novo controle, pois ele se alinha com as práticas recomendadas globais para mitigar esse risco. Implementar este novo controle requer alocação orçamentária e um cronograma estimado de 1-2 anos. A organização pode decidir fechar o feedback criando um problema para rastrear e gerenciar o andamento.

Quando o revisor não está satisfeito com os comentários do respondente, ele pode mover o feedback para o estado Rascunho e reiniciar o fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Revise e feche o feedback.

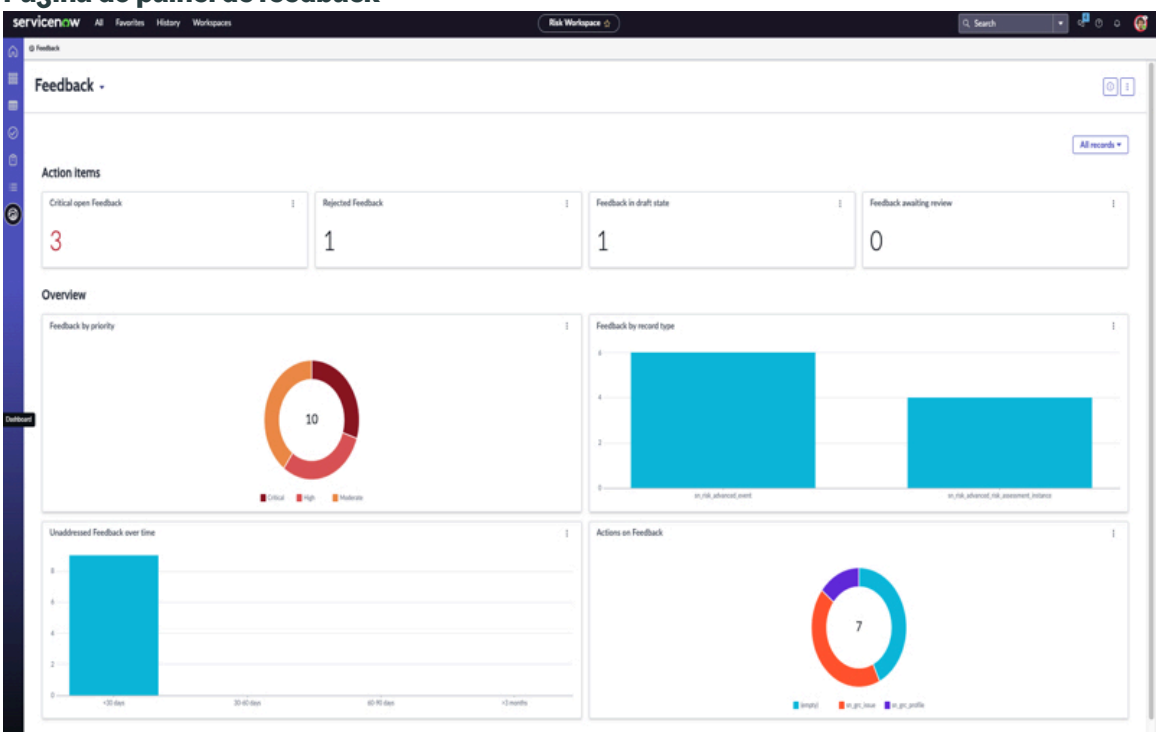
Painel de feedback

Use o painel Feedback para rastrear e gerenciar feedback usando Espaço de trabalho de risco. O painel Feedback organiza o feedback de acordo com seu status, importância, tipo e outros fatores específicos.

Iniciando o painel de feedback

Você pode iniciar o painel Feedback usando o inicializador ícone. O exemplo a seguir mostra os cartões que estão disponíveis no painel Feedback.

Página do painel de feedback



Você pode analisar e monitorar somente informações relevantes filtrando o painel com base em diferentes tipos de registro. Você pode navegar até **Todos os registros** e selecione o respectivo tipo de registro para visualizar informações relacionadas no painel. Os tipos de registro disponíveis são baseados nas configurações de feedback ativas.

A tabela a seguir descreve os cartões que estão disponíveis na página principal do Painel de feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de feedback

Seção	Cartão	Descrição
Itens de ação	Feedback crítico em aberto	Mostra o feedback com prioridade como **Crítico** .
	Feedback rejeitado	Mostra o feedback com resposta como **Rejeitado** .
	Feedback no estado de rascunho	Mostra o feedback que ainda não foi enviado ao respondente.
	Feedback aguardando revisão	Mostra o feedback que ainda não foi revisado pelo revisor após os comentários do respondente.
Visão geral	Feedback por prioridade	Mostra o feedback ativo com base nas prioridades atribuídas. Isso ajuda a entender a proporção de feedback categorizada por níveis de urgência.
	Feedback por tipo de registro	Mostra o feedback com base em seus tipos de registro. Isso ajuda a entender a proporção de feedback categorizada pelos registros de origem.
	Feedback não analisado ao longo do tempo	Mostra o feedback não abordado ao longo do tempo. O gráfico de barras exibe a tendência de feedback não resolvido, permitindo que as equipes meçam sua capacidade de resposta e distribuição de carga de trabalho.
	Ações no feedback	Mostra o feedback encerrado com ações iniciadas e feedback sem ações realizadas. Isso facilita a análise de quais ações adicionais geralmente são tomadas como resultado do feedback.

Tradução automática

Configure uma integração de feedback

Configure uma configuração de integração de feedback no Risco avançado aplicação para definir a tabela na qual você deseja usar Revisão e feedback paralelos. Esta configuração permite que você defina o espaço, o revisor e o respondente para criar feedback nos registros da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Revisão paralela e feedback** > **Feedback** > **Administração** > **Configuração de integração de feedback**.
2. Selecione **Novo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Configuração de integração de feedback, consulte Formulário de configuração de integração de feedback.

4. Selecione **Enviar**.

Formulário de configuração de integração de feedback

Use o formulário de configuração de integração de feedback para definir uma configuração para Revisão e feedback paralelos.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário de configuração de integração de feedback

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela para integrar revisão e feedback. Por exemplo, se você quiser fornecer feedback sobre os registros de evento de risco, deverá selecionar a tabela sn_risk_advanced_event.
Grupo de revisores	Grupo de revisores que pode fornecer feedback sobre os registros de tabela selecionados.
Ativo	Estado da configuração de integração de feedback. Somente configurações ativas podem ser consideradas para fornecer feedback sobre os registros de tabela selecionados.
Caminho da URL do espaço	Caminho da URL do espaço para enviar notificações relacionadas a feedback para um espaço específico. Por exemplo, para usá-lo no Espaço de trabalho de risco, selecione `risco/risco` .
Respondente	
Tipo de respondente	Entrevistado que pode responder ao feedback gerado nos registros da tabela selecionada. As opções são as seguintes: • **Registro de destino do usuário** Indivíduo que pode responder ao feedback. • **Grupo no registro de destino** Grupo de usuários que podem responder ao feedback. • **Grupo específico** Grupo específico que pode responder ao feedback quando o registro de destino não tem um usuário ou grupo. Você pode ver somente os grupos atribuídos com a função sn_rvw_feedback.respondent.
Campo de respondente	Campo de usuário ou grupo no registro de destino. Por exemplo, se você quiser que o proprietário do registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de integração de feedback

Campo	Descrição
	responda ao feedback gerado, selecione Responsável neste campo.

Criar feedback em Risco avançado

Crie feedback em um registro ou campos em um registro no Risco avançado aplicação. O feedback permite que você recomende melhorias relacionadas à integridade de dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas pertinentes.

Você pode criar feedback usando uma das seguintes opções:

- Criar feedback no Espaço de trabalho de risco
- Criar feedback no painel lateral do registro

Criar feedback no Espaço de trabalho de risco

Crie feedback em um registro ou campos em um registro para recomendar melhorias relacionadas à integridade dos dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas pertinentes, como disposição e responsabilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.revisor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, navegue até **Revisão paralela e feedback** e selecione **Feedback** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo feedback, consulte Formulário Criar novo feedback.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   O feedback é movido para o estado Rascunho.
7. Para adicionar itens de feedback, selecione **Itens** lista relacionada.
8. Selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo item de feedback

Campo	Descrição
Estado	Estado do item de feedback. Este campo é definido automaticamente como **Aberto** .
Contexto	Campos no registro no qual você deseja fornecer feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comentários do revisor	Observações ou feedback sobre o contexto selecionado.
Comentários dos respondentes	Comentários ou explicações fornecidos pelo respondente para o feedback. Este é um campo somente leitura para um revisor.

10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Selecione **Enviar feedback** .
    O feedback é gerado e atribuído ao respondente. O feedback é movido para o estado Atribuído.

Formulário Criar novo feedback

Use o formulário Criar novo feedback para fornecer feedback sobre um registro ou campos em um registro.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar novo feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome do feedback.
Descrição	Uma breve descrição do feedback.
Refere-se a. ServiceNow registro	Opção para selecionar um ServiceNow registro de tabela no qual você deseja fornecer feedback. Desmarque esta opção para selecionar um registro externo.
Tipo de registro	Configuração de integração de feedback na qual você deseja fornecer feedback. Isso permite que você selecione a tabela definida na configuração. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Refere-se ao registro da ServiceNow** a opção está selecionada.
Prioridade	Prioridade do feedback.
Registro	Registro no qual você deseja fornecer feedback. Isso permite que você selecione os registros associados na tabela definida na configuração.
Participantes da lista de observação	Indivíduos a serem notificados sobre o feedback.
Revisores	
Grupo de revisores	Grupo que está fornecendo o feedback.
Revisor	Indivíduo que fornece o feedback. Este campo é definido automaticamente como seu nome. Você também pode fornecer feedback em nome de alguém.
Entrevistados	
Grupo de respondentes	Grupo que está respondendo ao feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo feedback

Campo	Descrição
Respondente	Resposta individual ao feedback.
Resposta	
Resposta	Estado da resposta. Este é um campo somente leitura para um revisor.
Comentários dos respondentes	Comentários ou explicações fornecidos pelo respondente para o feedback. Este é um campo somente leitura para um revisor.
Atividade	
Anotações de trabalho	Anotações ou informações sobre o feedback. Por exemplo, problemas associados ao registro e sua possível solução.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o feedback que você deseja compartilhar com os clientes.

Criar feedback no painel lateral do registro

Crie feedback em um registro ou campos em um registro no painel lateral do registro usando Risco avançado aplicação. O feedback permite que você recomende melhorias relacionadas à integridade de dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas pertinentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.revisor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Abra o registro no qual você deseja criar um Feedback.
4. No painel lateral, selecione a lista  ícone.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo feedback, consulte Formulário Detalhes do feedback.

7. Selecione **Save** (Salvar).
   O feedback é movido para o estado Rascunho.
8. **Opcional:** Para iniciar uma discussão na barra lateral, selecione Mais ações no feedback e selecione **Discutir** .
9. Para adicionar itens de feedback, selecione **Adicionar item** .
10. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item de feedback

Campo	Descrição
Contexto do registro	Campos no registro no qual você deseja fornecer feedback.
Comentários	Observações ou feedback sobre o contexto selecionado.

11. Selecione **Save** (Salvar).
12. Selecione **Enviar feedback** .
    O feedback é gerado e atribuído ao respondente. O feedback é movido para o estado Atribuído.

Formulário Detalhes do feedback

Use o formulário Detalhes do feedback para fornecer feedback sobre um registro ou campos em um registro do painel lateral do registro.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Detalhes do feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome do feedback.
Descrição	Uma breve descrição do feedback.
Grupo de revisores	Grupo que está fornecendo o feedback.
Revisor	Indivíduo que fornece o feedback. Este campo é definido automaticamente como seu nome. Você também pode fornecer feedback em nome de alguém.
Grupo de respondentes	Grupo que está respondendo ao feedback.
Respondente	Resposta individual ao feedback.
Prioridade	Prioridade do feedback.

Iniciar um bate-papo do Barra lateral no Revisão e feedback paralelos

Iniciar um Barra lateral bate-papo para colaborar entre diferentes partes interessadas para discutir soluções, esclarecer detalhes ou coordenar ações relacionadas ao feedback recebido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, navegue até **Revisão paralela e feedback** e selecione **Feedback** .
4. Abra o Feedback que você deseja discutir.
5. Selecione **Discutir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A caixa de diálogo Iniciar uma discussão na barra lateral é exibida.

6. Para iniciar a discussão da barra lateral no painel lateral do registro, abra o registro que você deseja discutir e faça o seguinte:

   a. No painel lateral, selecione a lista  ícone.

   b. Selecione o feedback.

   c. Selecione Mais ações ⋮ no feedback e selecione **Discutir** .

7. Na caixa de diálogo Iniciar uma discussão na barra lateral, preencha os campos conforme apropriado.

Iniciar discussão na barra lateral

Campo	Descrição
Assunto	Opção para fornecer um título para a discussão na barra lateral.
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à discussão da barra lateral. **Nota:** Você pode incluir todos os usuários com acesso a este registro nesta discussão.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Breve resumo sobre o feedback a ser discutido na discussão da barra lateral.

8. Selecione **Iniciar discussão**.

Responda ao feedback

Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado usando Risco avançado aplicação. Você pode corrigir ou rejeitar o feedback, desde que haja justificativa adequada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.respondent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra o Feedback que você deseja responder.
3. Para responder ao feedback do painel lateral do registro, selecione a lista  no registro e faça o seguinte:

   a. Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado no **Resposta** campo.
   Resposta o campo é obrigatório para rejeitar um item de feedback.

   b. Selecione **Corrigir** ou **Rejeitar** .

4. Para responder ao feedback no registro, navegue até **Resposta** e faça o seguinte:

   a. Selecione a resposta em **Resposta** campo.

   b. Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado no **Comentários do entrevistado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Comentários do entrevistado** o campo se torna obrigatório quando você seleciona a resposta como **Rejeitado** .

c. Selecione **Save** (Salvar).

5. Para responder aos itens de feedback, selecione **Itens** lista relacionada e faça o seguinte:
. **Itens** a lista relacionada aparece somente quando o revisor adiciona itens de feedback ao fornecer o feedback.

a. Selecione os itens de feedback.

b. Selecione a resposta em **Estado** campo.

c. Forneça comentários ou explicações sobre o feedback enviado no **Comentários do entrevistado** .
. **Comentários do entrevistado** o campo se torna obrigatório quando você seleciona a resposta como **Rejeitado** .

d. Selecione **Save** (Salvar).

6. Selecione **Enviar para revisão** .
Você deve fechar todos os itens em aberto para enviar o feedback ao revisor.

Revise e feche o feedback

Revise a resposta de feedback e tome outras ações usando Risco avançado aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rvw_feedback.revisor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.

2. Abra o Feedback que você deseja revisar e avaliar os comentários e a resposta do respondente.

3. Se você estiver satisfeito com a resposta, terá as seguintes opções:

- Para fechar o feedback, selecione **Fechar** .
- Para fechar o feedback com uma ação, selecione **Feche e inicie uma ação** .

> **Nota:** Você pode criar um problema ou vincular o feedback a um registro existente para facilitar o acompanhamento e a resolução.

4. Opcional: Se você não estiver satisfeito com a resposta, selecione Mais ações ••• e faça o seguinte:

a. Selecione **Mover para rascunho** .
Esta ação limpa as respostas anteriores do respondente.

b. Selecione **OK** .

Funções para Revisão e feedback paralelos

Ao integrar Revisão e feedback paralelos com outras aplicações, os usuários devem ter as funções necessárias para revisar registros, capturar feedback e rastrear o fechamento do feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As funções a seguir foram introduzidas para permitir que os usuários de outras aplicações usem o. Revisão e feedback paralelos:

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição
sn_rvw_feedback.admin	sn_risk.admin	Os usuários com esta função podem configurar uma configuração de integração de feedback para definir a tabela na qual você deseja usar revisão paralela e feedback.
sn_rvw_feedback.revisor	sn_risk_workspace.IT_risk_manager sn_risk_workspace.operational_risk_manager	Usuários com esta função podem criar feedback sobre um registro que estão revisando, sugerindo melhorias gerais ou mudanças em campos específicos no registro.
sn_rvw_feedback.respondente	sn_risk_workspace.business_op_risk_manager	Usuários com esta função podem tomar as ações necessárias e fornecer comentários ou explicações sobre o feedback enviado.
sn_rvw_feedback.reader	sn_risk.reader	Usuários com esta função têm acesso de leitura ao feedback.

Projeto de avaliação de riscos

Você pode executar avaliações em vários riscos e controles simultaneamente criando um projeto de avaliação de risco. O projeto de avaliação de risco permite que os avaliadores revisem vários riscos e controles para entender seu possível impacto, probabilidade e estratégias de mitigação associadas.

Visão geral de um projeto de avaliação de risco

Um projeto de avaliação de risco é um processo estruturado projetado para avaliar vários riscos e controles simultaneamente, especialmente em ambientes de RCSA (Risk and Control Self-Assessment, autoavaliação de risco e controle) baseados em workshop. Substitui a entrada manual de dados e fluxos de trabalho fragmentados, permitindo a coleta de dados eficiente, a entrada colaborativa das partes interessadas e a emissão de relatórios automatizados. Um projeto de avaliação de risco simplifica a coordenação, acelera os processos e melhora a precisão dos dados, fornecendo um espaço unificado para avaliar os riscos de forma coletiva e confiável.

Nota: A avaliação de vários riscos e controles é compatível somente no Espaço de trabalho de risco.

Benefícios de uma avaliação de risco projeto

Estes são os principais benefícios de um projeto de avaliação de risco:

- Simplifica o processo de RCSA, permitindo que vários riscos e controles sejam avaliados ao mesmo tempo, o que economiza tempo na coleta manual de dados.
- Reduz as chances de erros e inconsistências usando tratamento automatizado de erros e fornecendo resumos de erros abrangentes antes de finalizar as avaliações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reduz interações desnecessárias entre as partes interessadas, envolvendo todos os participantes necessários no projeto de avaliação.
- Permite a navegação entre diferentes fases de avaliações de risco e acessa vários riscos e controles simultaneamente, sem alternar telas.
- Fornece relatórios resumidos detalhados sobre os resultados da avaliação.
- Simplifica o processo de assinar todos os riscos juntos no projeto.
- Habilita o acesso a informações de referência relacionadas a cada risco no painel da barra lateral.

Personas envolvidas

As seguintes personas estão envolvidas com o projeto de avaliação de risco:

Proprietário do projeto

O responsável pelo projeto cria e gerencia o projeto de avaliação de risco. Isso inclui a configuração do contexto do projeto, a identificação das partes interessadas relevantes e a definição do escopo dos riscos que devem ser avaliados.

Avaliador

O avaliador do projeto executa a avaliação em vários riscos e controles no projeto de avaliação de risco. Eles analisam cada risco, avaliam a eficácia dos controles existentes e criam estratégias de resposta a riscos.

Aprovador

O Aprovador do projeto revisa as avaliações de risco concluídas e fornece a aprovação final do projeto. Eles garantem que todos os riscos com escopo tenham sido avaliados e aprovam ou rejeitam a avaliação de risco.

Funções necessárias

As seguintes funções são necessárias para um projeto de avaliação de risco:

- Leitor de projetos de avaliação de risco [sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader]: Fornece acesso somente leitura aos projetos de avaliação de risco.
- Usuário do projeto de avaliação de risco [sn_risk_advanced.risk_asmt_project_user]: Fornece a capacidade de criar projetos de avaliação de risco e atualizar ou excluir somente os projetos criados pelo usuário.
- Gerente de projetos de avaliação de risco [sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manager]: Fornece a capacidade de criar, atualizar e excluir projetos de avaliação de risco.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com GRC Espaço de trabalho de risco.

Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho do projeto de avaliação de risco

Crie um projeto de avaliação de risco

Fluxo de trabalho do projeto de avaliação de risco

O fluxo de trabalho do projeto de avaliação de risco é um processo estruturado para avaliar vários riscos e controles simultaneamente usando Espaço de trabalho de risco.

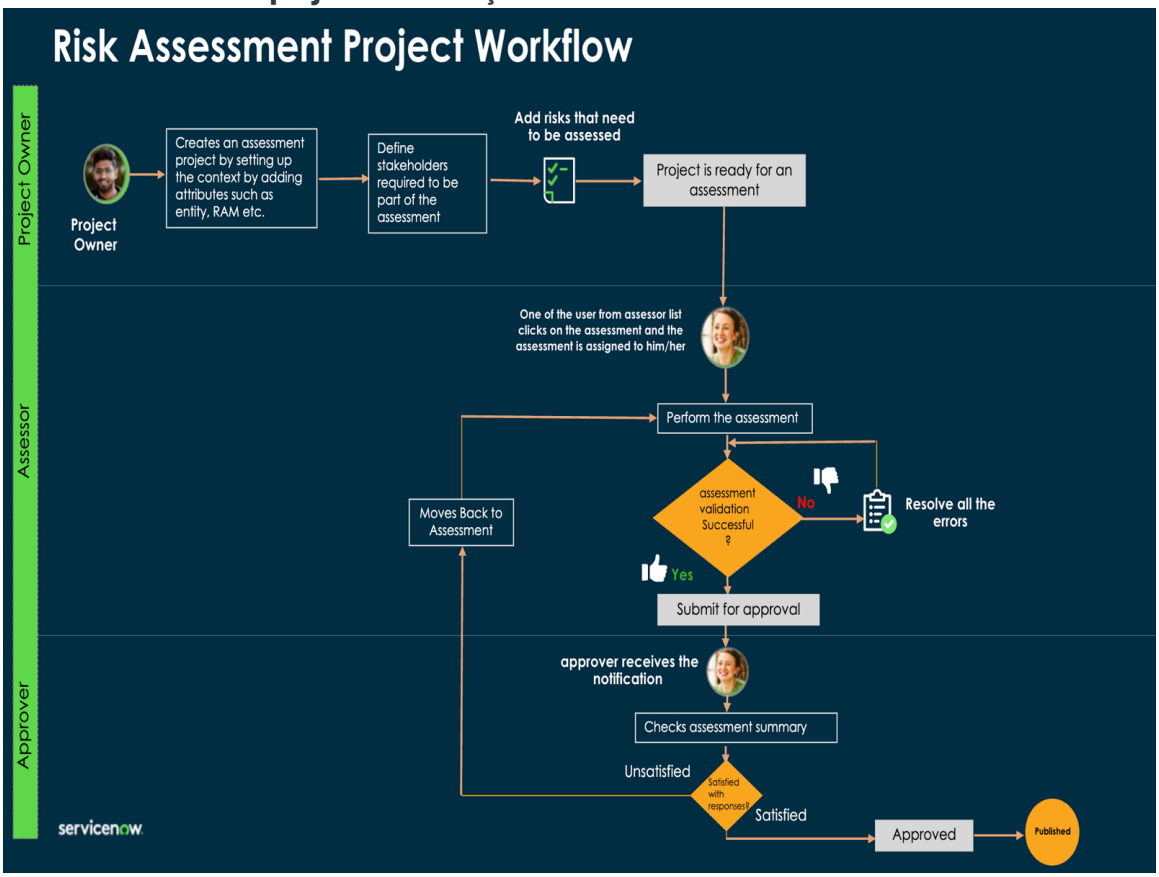
Explorar a jornada do usuário para um projeto de avaliação de risco

O diagrama a seguir mostra o fluxo de trabalho de um projeto de avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do projeto de avaliação de risco



As fases de um projeto de avaliação de risco são as seguintes:

1. **Definir** Nesta fase, o projeto de avaliação de risco é criado. Um usuário de projeto de avaliação de risco ([sn_risk_advanced.risk_asmt_project_user]) ou um gerente de projeto de avaliação de risco ([sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manager]) pode criar um projeto de avaliação de risco e concluir as seguintes tarefas:
   a. Defina o contexto incluindo a entidade avaliável e a metodologia de avaliação de risco (RAM).
   b. Especifique o nome e a descrição do projeto.
   c. Identifique e adicione as partes interessadas relevantes, incluindo o responsável pelo projeto, os avaliadores e os usuários da lista de observação.
2. **Escopo de risco** Nesta fase, o responsável pelo projeto de avaliação de risco é responsável por definir os riscos a serem avaliados. As seguintes opções estão disponíveis para mapear riscos para a entidade composta ou única selecionada:

   Criar riscos de entidades ascendentes

   Opção para adicionar riscos com base em relacionamentos subjacentes com entidades selecionadas. Os riscos são mapeados automaticamente a partir das entidades subjacentes. Você pode removê-los sem excluí-los das entidades subjacentes. Esta opção é específica para entidades compostas.

   Criar risco ad hoc

   Opção para adicionar um risco que não está na biblioteca.

   Criar risco a partir de declarações de risco

   Opção para adicionar riscos da declaração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Avaliação** Nesta fase, o avaliador avalia cada risco com escopo usando a RAM definida. Durante a avaliação, o avaliador pode acessar um resumo da avaliação. O tratamento automatizado de erros permite que os avaliadores validem projetos de avaliação de risco, reduzindo a probabilidade de erros e inconsistências. Após a conclusão da avaliação, o avaliador envia a avaliação para aprovação.

   Nota: Os avaliadores também podem adicionar riscos e controles durante a fase de avaliação.

4. **Aprovação** Nesta fase, os aprovadores configurados no configurador de aprovação revisam o resumo da avaliação. Com base na satisfação dos aprovadores com a avaliação, o aprovador pode fazer um dos seguintes procedimentos:

   Aprovar

   O projeto passa para a fase Concluído.

   Rejeitar

   O projeto passa para a fase Avaliação para que o avaliador resolva os problemas identificados e faça as revisões necessárias.

Nota: Depois que o projeto atinge o estado Concluído, você pode criar um novo projeto com a mesma RAM e entidade. Quando o novo projeto atinge o estado Concluído, o projeto antigo passa para o estado Arquivado.

Crie um projeto de avaliação de risco

Crie um projeto de avaliação de risco para executar avaliações em vários riscos e controles simultaneamente usando Espaço de trabalho de risco. Você pode definir o contexto do projeto, incluindo a entidade avaliável, a metodologia de avaliação de risco (RAM), o nome do projeto, a descrição e identificar e adicionar partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.project_user ou sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.IT_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista  ícone.
3. Na lista, navegue até **Projetos de avaliação de risco** e selecione **Novo** .
4. Selecione **Novo**.
5. Na fase Definir, faça o seguinte.

   a. Na seção Contexto, preencha os campos.

Contexto

Campo	Descrição
Entidade avaliável	Entidade única ou composta que precisa ser avaliada.
Metodologia de avaliação de risco	RAM (Risk assessment methodology, metodologia de avaliação de risco) que você usa para avaliar os riscos no projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione **Avançar**.

c. Na seção Detalhes, preencha os campos.

Detalhes

Campo	Descrição
Nome	Nome do projeto de avaliação de risco. O nome é gerado automaticamente com base na entidade avaliável selecionada, seguido pelo mês e ano atuais, com um separador entre eles. Se necessário, você pode modificar o nome.
Descrição	Descrição sobre o projeto de avaliação de risco. Ajuda os avaliadores a entender o projeto em detalhes.

d. Selecione **Avançar**.

e. Na seção Partes interessadas, preencha os campos.

Partes interessadas

Campo	Descrição
Responsável	Nome do responsável pelo projeto. Este campo é definido automaticamente para o usuário que criou o projeto, mas você pode modificá-lo, se necessário.
Tipo de avaliador	Usuário ou grupo responsável por avaliar o projeto. Estas são as opções: ▪ **Usuários** Opção para selecionar usuários responsáveis por avaliar o projeto. ▪ **Grupo** Opção para selecionar o grupo de usuários responsáveis por avaliar o projeto. ▪ **Responsável pela entidade** Opção para selecionar o responsável pela entidade avaliável como avaliador. ▪ **Parte interessada da entidade** Opção para selecionar avaliador na lista de partes interessadas da entidade avaliável.
Avaliadores	Usuário responsável por avaliar o projeto. Este campo aparece somente quando **Usuários** selecionado de **Tipo de avaliador** .
Grupo de avaliador	Grupo responsável por avaliar o risco. Este campo aparece somente quando **Grupo** selecionado de **Tipo de avaliador** .
Avaliadores da entidade	Avaliadores da lista de partes interessadas da entidade avaliável. Este campo aparece somente quando **Parte interessada da entidade** selecionado de **Tipo de avaliador** .
Tipo de lista de observadores	Usuários ou grupo que podem exibir e receber notificações sobre o projeto. Estas são as opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ **Usuários** Opção para selecionar usuários que podem exibir e receber notificações sobre o projeto. ▪ **Grupo** Opção para selecionar o grupo de usuários que podem exibir e receber notificações sobre o projeto. ▪ **Parte interessada da entidade** Opção para selecionar usuários da lista de observação na lista de partes interessadas da entidade avaliável.
Usuários da lista de observadores	Usuários que podem exibir e receber notificações sobre o projeto. Este campo aparece somente quando **Usuários** selecionado de **Tipo de lista de observação** .
Grupo da lista de observadores	Grupo que pode exibir e receber notificações sobre o projeto. Este campo aparece somente quando **Grupo** selecionado de **Tipo de lista de observação** .
Usuários da lista de observadores da entidade	Usuários da lista de partes interessadas da entidade avaliável. Este campo aparece somente quando **Parte interessada da entidade** selecionado de **Tipo de lista de observação** .

O projeto passa para a fase Risco do escopo e você pode ver uma lista de riscos mapeados a partir das entidades subjacentes.

6. Para adicionar riscos na fase Risco do escopo, você pode fazer o seguinte:
   a. **Opcional:** Para criar riscos a partir da declaração de risco, selecione **Criar a partir de declarações de risco** .
   b. **Opcional:** Para adicionar um risco que não está na biblioteca, selecione **Criar risco ad-hoc** .
   c. **Opcional:** Para remover riscos da avaliação sem excluí-los das entidades subjacentes, selecione os riscos e selecione **Remover** .
   d. **Opcional:** Para adicionar riscos que foram removidos, selecione **Adicionar risco** .
7. Selecione **Avançar**.
   O projeto passa para a fase Avaliar e uma notificação vai para o avaliador.

Execute a avaliação em um projeto de avaliação de risco na exibição empilhada

Execute avaliações em vários riscos e controles simultaneamente em um projeto de avaliação de risco usando Espaço de trabalho de risco. Você pode avaliar os riscos inerentes, a eficácia dos controles, os riscos residuais e os riscos de destino. Você pode definir respostas de risco que permitem gerenciar e mitigar os riscos identificados durante o processo de avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_ gerente

Nota: Você deve adicionar manualmente as funções sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader e sn_risk_advanced.ara_assessor a sn_grc.business_user para executar avaliações no projeto de avaliação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra o projeto de avaliação de risco que você deseja avaliar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Exibição empilhada** avaliar o projeto de avaliação de risco.
4. Selecione **Avaliação em aberto** .
5. Para iniciar a avaliação, selecione **Vamos começar** .
   Se você estiver realizando a reavaliação, a caixa de diálogo Copiar avaliações de risco será exibida. Selecione **Sim** para copiar respostas da avaliação de risco anterior.
6. **Opcional:** Para reatribuir o projeto, selecione e selecione **Reatribuir** .
7. **Opcional:** Para adicionar riscos ao projeto, você pode fazer o seguinte:
   a. Para criar riscos a partir da declaração de risco, selecione e selecione **Criar a partir de declarações de risco** .
   b. Para adicionar um risco que não está na biblioteca, selecione e selecione **Criar risco ad hoc** .
   c. Para adicionar riscos subjacentes que foram removidos, selecione e selecione **Adicionar risco** .
   Os riscos com uma avaliação em andamento não podem ser adicionados como parte do projeto de avaliação de risco.
8. **Opcional:** Para remover riscos do projeto, você pode fazer o seguinte:
   Os riscos com escopo removidos permanecem parte do projeto, mas são marcados como não aplicáveis para fins de emissão de relatórios. No entanto, os riscos ad hoc removidos são completamente excluídos.
   a. Selecione **Ações**.
   b. Selecione **Remover risco** .
   A caixa de diálogo Remover risco é exibida.
   c. Na caixa de diálogo Remover risco, forneça justificativa e selecione **Remover** .
   O risco selecionado é excluído, junto com todas as respostas associadas.
9. Responda a todos os fatores nas avaliações inerentes, de controle e residuais e defina uma estratégia de resposta a risco para cada risco no projeto.
   A aplicação salva automaticamente suas respostas e calcula a pontuação de risco geral.
10. Para exibir o resumo completo da avaliação, selecione **Exibir resumo** .
11. Para verificar se há erros na avaliação antes de enviar a avaliação, selecione e selecione **Validar** .
    Você pode ver a lista de erros, se houver, que devem ser resolvidos no painel lateral do risco selecionado.
12. Identifique os erros e resolva-os.
13. Selecione **Validar** para verificar se os erros foram resolvidos.
14. Para enviar o projeto de avaliação de risco para aprovação, selecione **Enviar** e selecione **Confirmar envio** .
    As avaliações são validadas novamente nesta fase. Revise o resumo da avaliação antes de enviar. Você não pode fazer mudanças após o envio.

Execute a avaliação em um projeto de avaliação de risco na exibição de grade

Execute avaliações em vários riscos e controles simultaneamente em um projeto de avaliação de risco usando a exibição em grade. Você pode avaliar os riscos inerentes, a eficácia dos controles, os riscos residuais e os riscos de destino. Você pode definir respostas de risco que permitem gerenciar e mitigar os riscos identificados durante o processo de avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

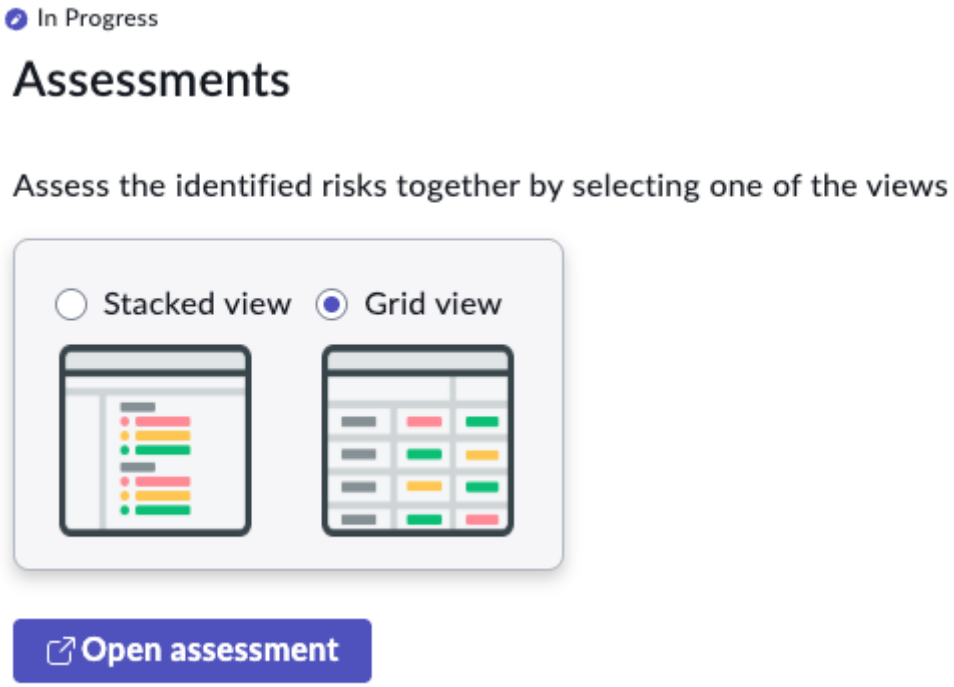
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Nota: Você deve adicionar manualmente as funções sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader e sn_risk_advanced.ara_assessor a sn_grc.business_user para executar avaliações no projeto de avaliação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Minhas tarefas**.
2. Abra o projeto de avaliação de risco que você deseja avaliar e siga um destes procedimentos.
3. Selecione **Exibição em grade** avaliar o projeto de avaliação de risco.

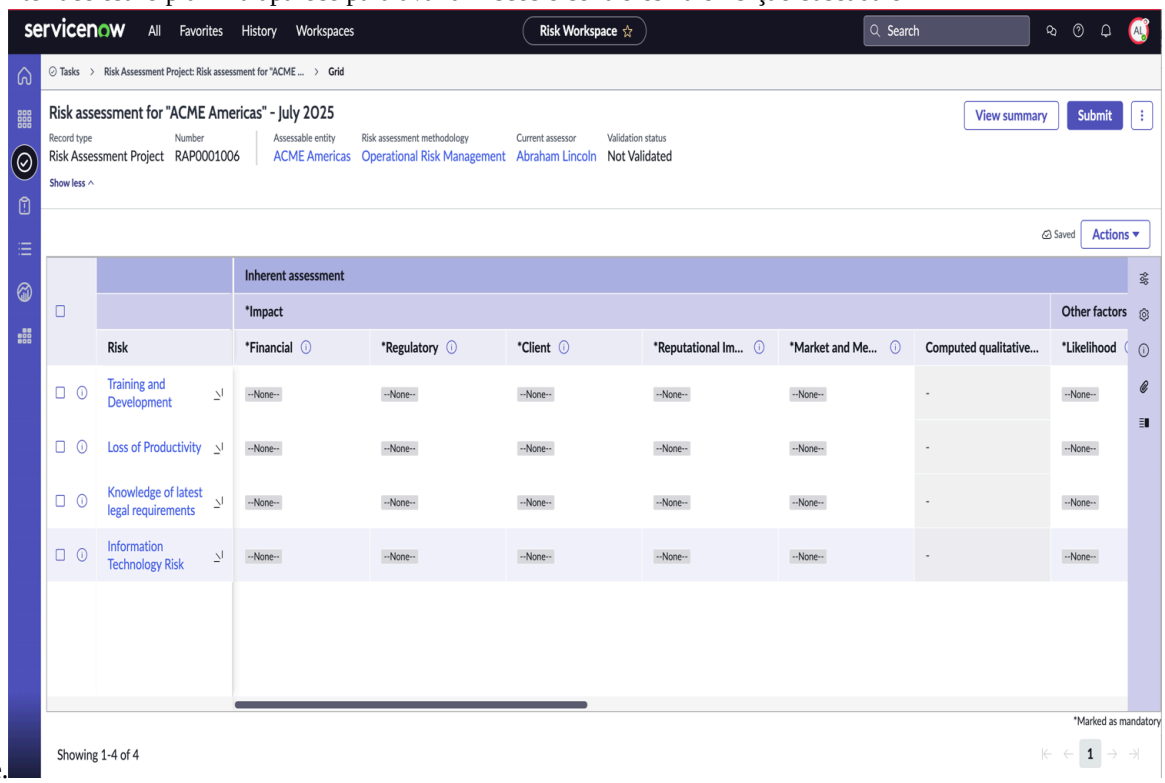


4. Selecione **Avaliação em aberto** .

Tradução automática

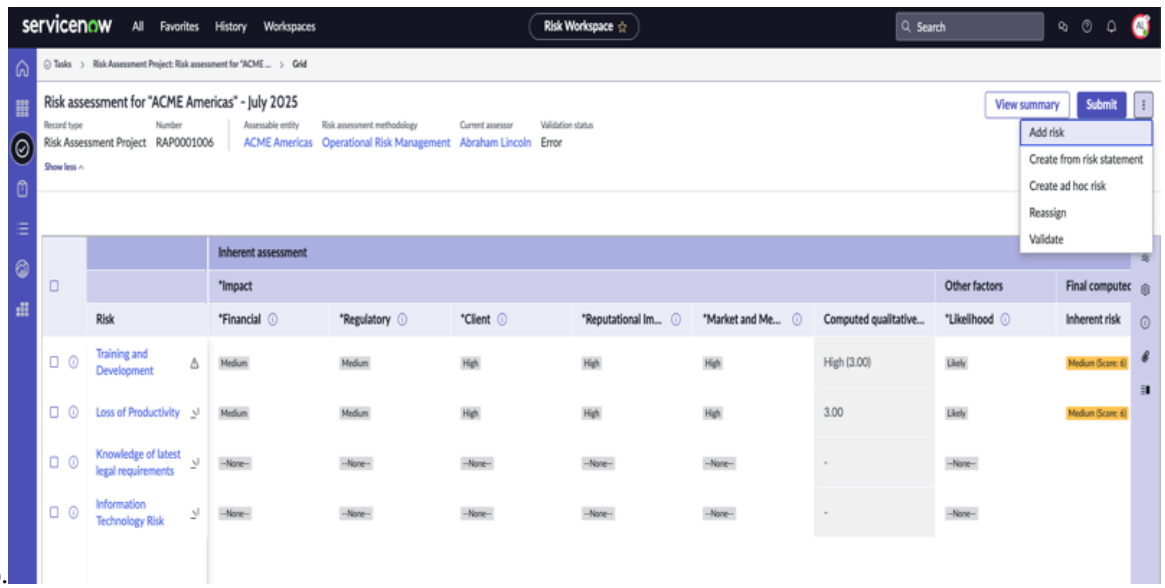
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma interface estilo planilha aparece para avaliar riscos e controles na exibição baseada em grade.



5. **Opcional:** Para reatribuir o projeto, selecione ⋮ e selecione **Reatribuir** .
6. **Opcional:** Para adicionar riscos ao projeto, você pode fazer o seguinte:
   a. Para criar riscos a partir da declaração de risco, selecione ⋮ e selecione **Criar a partir de declarações de risco** .
   b. Para adicionar um risco que não está na biblioteca, selecione ⋮ e selecione **Criar risco ad hoc** .
   c. Para adicionar riscos subjacentes que foram removidos, selecione ⋮ e selecione **Adicionar risco** .

Os riscos com uma avaliação em andamento não podem ser adicionados como parte do projeto de avaliação de risco.



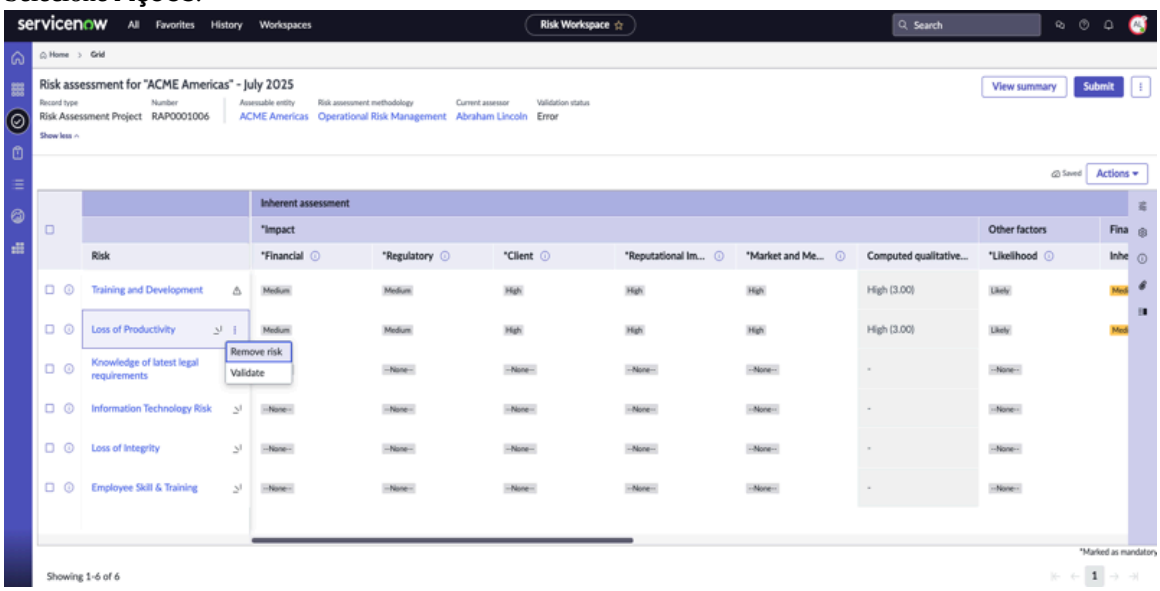
7. **Opcional:** Para remover riscos do projeto, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os riscos com escopo removidos permanecem parte do projeto, mas são marcados como não aplicáveis para fins de emissão de relatórios. No entanto, os riscos ad hoc removidos são completamente excluídos.

a. Selecione **Ações**.



b. Selecione **Remover risco** .
A caixa de diálogo Remover risco é exibida.

c. Na caixa de diálogo Remover risco, forneça justificativa e selecione **Remover** .
O risco selecionado é excluído, junto com todas as respostas associadas.

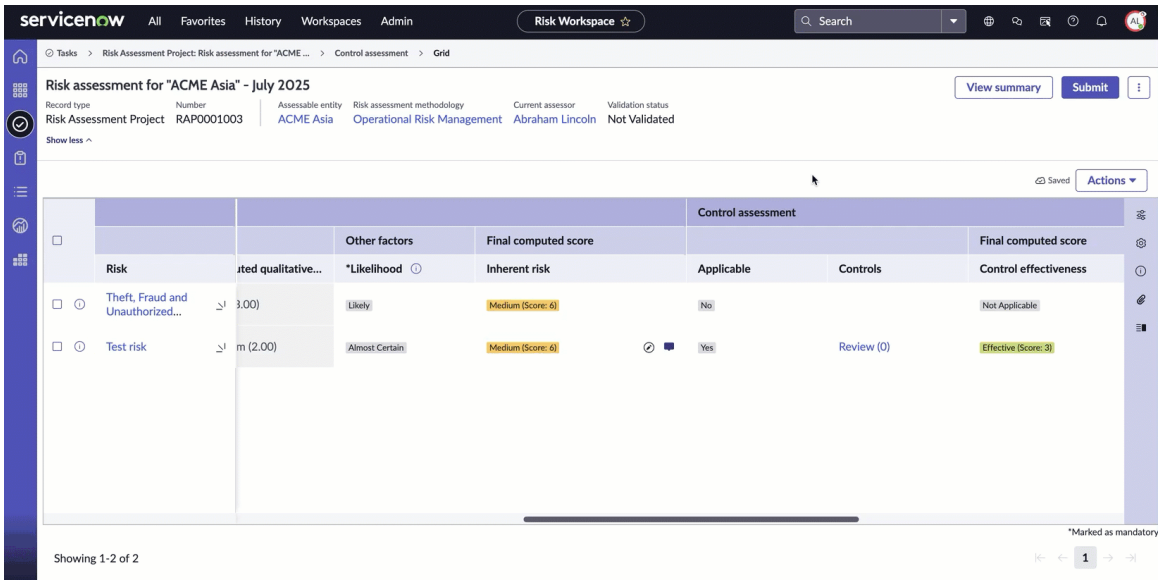
8. Responder a todos os fatores na avaliação inerente para cada risco no projeto.
A aplicação salva automaticamente suas respostas e calcula a pontuação de risco geral.



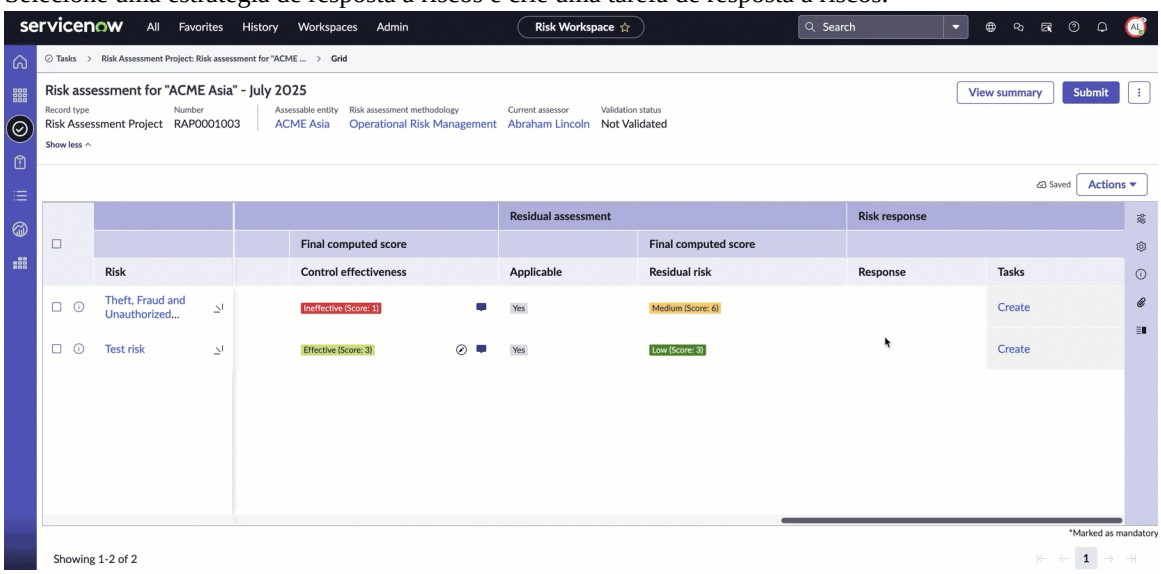
9. Para avaliar controles, selecione **Sim** Na coluna aplicável em Avaliação de controle e responda à eficácia do controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. Para avaliar a avaliação residual e de destino, selecione **Sim** Na coluna aplicável.
    A aplicação calcula automaticamente as pontuações finais calculadas para avaliações individuais.
11. Selecione uma estratégia de resposta a riscos e crie uma tarefa de resposta a riscos.



12. Para exibir o resumo completo da avaliação, selecione **Exibir resumo** .
13. Para verificar se há erros na avaliação antes de enviar a avaliação, selecione ⋮ e selecione **Validar** .
    Você pode ver a lista de erros, se houver, que devem ser resolvidos no painel lateral do risco selecionado.
14. Identifique os erros e resolva-os.
15. Selecione **Validar** para verificar se os erros foram resolvidos.
16. Para enviar o projeto de avaliação de risco para aprovação, selecione **Enviar** e selecione **Confirmar envio** .
    As avaliações são validadas novamente nesta fase. Revise o resumo da avaliação antes de enviar. Você não pode fazer mudanças após o envio.

Reavalie um projeto de avaliação de risco

Reavalie um projeto de avaliação de risco para avaliar qualquer projeto de avaliação de risco concluído. Ele verifica se os riscos são revisados e atualizados para refletir novas informações ou condições em mudança, mantendo o alinhamento com os objetivos organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.business_user, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Nota: Você deve adicionar manualmente as funções sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader e sn_risk_advanced.ara_assessor a sn_grc.business_user para executar avaliações no projeto de avaliação de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, navegue até **Projetos de avaliação de risco** e selecione **Concluído** .
4. Abra o projeto de avaliação de risco que você deseja reavaliar.
5. Selecione **Reavaliar** .
   Uma caixa de diálogo Reavaliar projeto é exibida.
6. Selecione o motivo da reavaliação e forneça contexto adicional na caixa de diálogo Reavaliar projeto.
7. Selecione **Confirmar** .
   O projeto de avaliação de risco é criado e passa para a fase Risco do escopo, com os detalhes na fase Definir pré-preenchidos da avaliação anterior.
8. **Opcional:** Para mudar os detalhes do projeto de avaliação de risco, selecione **Redefinir** .

O que Fazer Depois

Execute a avaliação em um projeto de avaliação de risco na exibição empilhada

Reatribuir avaliador para um projeto de avaliação de risco

Reatribua avaliadores para vários projetos de avaliação de risco em andamento simultaneamente para minimizar as interrupções durante as transições das partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Na lista, navegue até **Projetos de avaliação de risco** e selecione **Em andamento** .
4. Selecione os Projetos de avaliação de risco para os quais você deseja reatribuir avaliadores.
   A caixa de diálogo Reatribuir projeto é exibida.
5. Na caixa de diálogo Reatribuir projeto, selecione o avaliador em **Selecione o avaliador** campo.
6. Selecione **Confirmar** .

Relatório de matriz em Espaço de trabalho de risco

O relatório de matriz é um relatório estruturado que você pode configurar para exibir em um formato de grade ou tabela no Espaço de trabalho de risco. Você pode usar o relatório de matriz para acessar e analisar a postura de risco da sua organização usando dados relacionados à entidade, como riscos, controles, Kris e eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Relatório de matriz oferece uma exibição configurável baseada em grade no Espaço de trabalho de risco, Projetado para centralizar e simplificar o acesso a dados de risco relacionados à entidade, incluindo riscos, controles, Kris e eventos. Consolidando informações fragmentadas em uma única interface, o Relatório de matriz fornece aos gerentes de risco uma imagem clara e abrangente da postura de risco de uma entidade.

O relatório Matriz pode ser acessado na página principal Matriz de perfil de risco da entidade e na página de registro da entidade individual. O Relatório de matriz ajuda a reduzir a necessidade de alternar entre diferentes exibições, facilitando a avaliação do perfil de risco geral de uma entidade. Ele oferece suporte à identificação mais rápida de lacunas de dados e permite análise de risco e tomada de decisões mais eficientes.

Relatório Benefícios do Matriz

Os benefícios do relatório Matriz são os seguintes:

- Exibe riscos, controles, Kris e eventos vinculados a uma entidade em um só lugar, reduzindo a necessidade de navegar por vários registros ou páginas.
- Oferece um layout baseado em grade que ajuda você a entender os relacionamentos entre elementos de dados com mais facilidade.
- Permite que os administradores configurem colunas com base em seus requisitos.
- Minimiza o tempo gasto alternando entre diferentes seções da aplicação, reunindo os principais dados.
- Ajuda os gerentes de risco a avaliar a postura de risco de uma entidade e identificar lacunas ou problemas que precisam de atenção.

Configurar o registro de relatório de matriz

Configure o registro de relatório Matriz para selecionar a tabela base. Você pode criar um relacionamento da base com a tabela de destino para configurar os detalhes do relatório para um registro relacionado à entidade ou uma página principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_matrix_report.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatório de matriz** > **Registro de relatório de matriz**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o nome do registro do relatório Matriz no **Nome** campo.
4. Selecione **Entidade [sn_grc_profile]** em **Tabela base** campo.
5. Selecione **Enviar**.
   O registro de relatório Matriz é criado e aparece em uma exibição de lista.
6. Selecione o registro de relatório Matriz que você criou.
   O nível de base da configuração é preenchido automaticamente, que contém a tabela de destino de base e você pode selecionar qualquer condição de filtro. Para a configuração de próximo nível, adicione novos relacionamentos entre a tabela base e uma tabela de destino para o relatório de matriz.
7. Na lista relacionada Relacionamentos de matriz, selecione **Novo** .
8. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de relacionamento de matriz.
9. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você configurou a tabela base, que é o nível 0 da configuração do relatório de matriz. Também é possível adicionar novas configurações. Por exemplo, se você selecionou a tabela base como Entidade, poderá adicionar configurações como Risco relacionado a essa entidade, que seria o nível 1. Para o nível 2, você pode configurar um relacionamento entre controles e problemas. O registro primário como origem ajuda a identificar o registro do qual os dados são obtidos.

Nota: A tabela Origem e o relacionamento não podem ser os mesmos no registro de relatório Matriz.

O que Fazer Depois

Depois que o relacionamento de matriz estiver concluído, você poderá Configure campos da tabela de destino como colunas para o relatório de matriz.

Criar configuração de relatório de matriz para Espaço de trabalho de risco

Crie a configuração do relatório Matriz nomeando o relatório, escolhendo um tipo de exibição (página principal ou página de registro) e definindo condições de filtro na tabela base.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_matrix_report.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatório de matriz** > **Configurações de relatório de matriz**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de relatório de matriz.
4. Selecione **Enviar**.

Formulário de configuração de relatório de matriz

Use o formulário de configuração de relatório Matriz para configurar o relatório Matriz no Espaço de trabalho de risco.

Formulário de configuração de relatório de matriz

Campo	Descrição
Nome	Título da matriz exibida no relatório. Por exemplo, Matriz de perfil de risco da entidade .
Relatório de matriz	Referência de registro do relatório de matriz.
Tabela base	Tabela base do registro de relatório Matriz.
Espaço	Espaço ao qual esta configuração de relatório se aplica. Você deve selecionar **Espaço de risco** .
Tipo de exibição	Tipo de exibição. As opções são as seguintes: • **Página principal** Opção para selecionar se você deseja que esta configuração seja aplicada à página Matriz de perfil de risco da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de relatório de matriz

Campo	Descrição
	• **Página de registro** Opção para selecionar se você quiser que esta configuração seja aplicada a um registro de entidade individual.
É padrão	Opção para tipo de exibição padrão. O campo aparece somente quando **Página principal** selecionado de **Tipo de exibição** .
Configuração de matriz	
Filtro ativado	Condições de filtro adicionais aplicadas à tabela base. Registro ou tabela em que esta configuração ou relatório é exibido. O campo aparece somente quando **Página principal** selecionado de **Tipo de exibição** .
Configurado para	Registro ou tabela em que esta configuração ou relatório é exibido. O campo aparece somente quando **Página de registro** selecionado de **Tipo de exibição** .
Condição do filtro	Condições de filtro na tabela configurada.
Relação da tabela-base	Relacionamento entre a tabela configurada e a tabela base.

Exiba o relatório de matriz na página principal e na página de registro do Espaço de risco

Acesse e analise a postura de risco da sua organização usando dados relacionados à entidade, como riscos, controles, Kris e eventos em uma exibição centralizada e configurável baseada em grade. O relatório Matriz reduz o tempo gasto alternando exibições e ajuda os gerentes de risco a avaliar os dados com mais facilidade, levando a uma gestão de riscos mais proativa e simplificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.IT_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Espaço de trabalho de risco E o plug-in de relatório Matriz devem ser instalados para usar o recurso .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

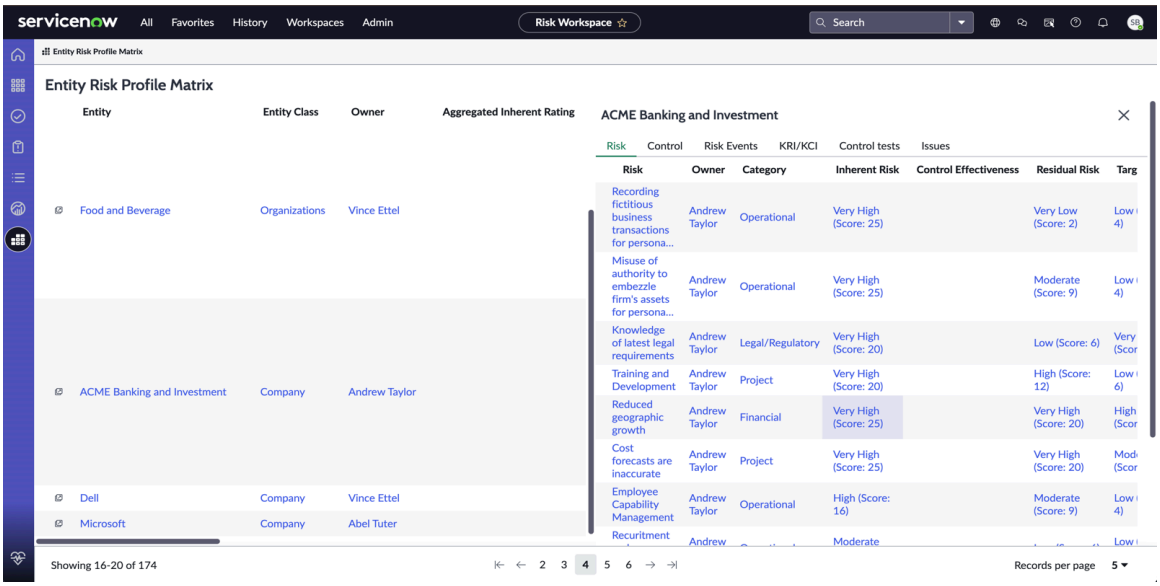
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione a matriz de perfil de risco da entidade  ícone.
   Para a configuração da matriz do tipo de exibição da página principal, você pode exibir o relatório Matriz no Espaço de trabalho de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

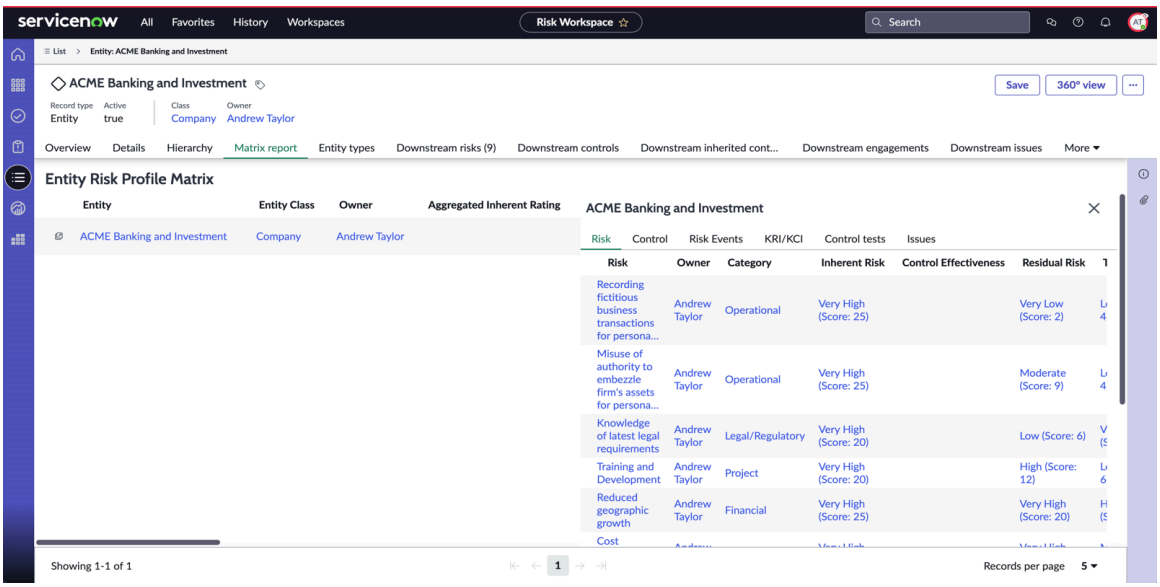
3. Selecione Exibir informações relacionadas ícone ao lado do nome da entidade para exibir o relatório de matriz.



4. Para exibir o relatório de matriz na página de registro da entidade, selecione a lista .

5. Abra o registro de entidade para o qual você deseja exibir o relatório de matriz e selecione **Relatório de matriz** lista relacionada.

6. Selecione Exibir informações relacionadas ícone ao lado do nome da entidade para exibir o relatório de matriz.



GRC: Metrics em Gestão integrada de riscos

As métricas de risco são definidas como uma medida quantificável que é usada para rastrear e avaliar o status de um risco específico. As métricas ajudam a rastrear a exposição de um risco ao longo do tempo.

Indicadores de risco são uma ferramenta importante na gestão de riscos operacionais. Os indicadores facilitam a monitorização e o controlo do risco. Portanto, eles podem ser usados para oferecer suporte a uma série de atividades e processos de gestão de risco operacional, como identificação de risco, avaliações de risco e controle, a implementação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de apetite de risco efetivo e as estruturas de gestão de risco e governança. Os indicadores são compatíveis somente com um tipo de resultados chamado Aprovado ou Reprovado e não são compatíveis com tipos de dados como número, porcentagem ou valor monetário. As métricas fornecem um melhor mecanismo de escalação e notificação para indicadores, permitem a definição específica de proprietários de dados e a classificação dos indicadores.

Os principais benefícios das métricas são os seguintes.

- Fornece visibilidade contínua do desempenho de risco e controle.
- Alerta os respectivos proprietários sobre mudança de risco e desempenho do controle.
- Automatiza tarefas de coleta de dados de métrica, economizando tempo para a organização.
- Monitora e compartilha com eficiência informações de risco em toda a organização.

Usos do GRC: Metrics em IRM

. GRC: Metrics a aplicação é usada por várias aplicações, como Gestão integrada de riscos.

Gestão de risco e Ambiental, Social e Governança (ESG) são conceitos que se cruzam de várias maneiras, sendo ESG se referindo aos critérios usados pelos investidores para avaliar a sustentabilidade de uma empresa. Os fatores de ESG consideram questões como mudanças climáticas, direitos humanos, diversidade e inclusão, governança corporativa e gestão da cadeia de suprimentos, entre outros. A gestão de riscos envolve identificar, avaliar e mitigar riscos que podem afetar a capacidade de uma organização de atingir seus objetivos, incluindo riscos financeiros, operacionais e de reputação, entre outros. A relação entre gestão de riscos e ESG é forte, já que fatores de ESG mal gerenciados podem criar riscos significativos para as empresas. Por exemplo, uma empresa com práticas ambientais ruins pode enfrentar riscos jurídicos e regulatórios, de reputação e operacionais. Da mesma forma, uma empresa com práticas de governança fracas pode enfrentar riscos jurídicos e reputacionais, bem como riscos relacionados a conflitos de interesse e má tomada de decisão. Ao integrar fatores de ESG em seus processos de gestão de risco, as empresas podem identificar e mitigar esses riscos, levando a modelos de negócios mais sustentáveis e resistentes. Por exemplo, uma empresa que identifica e mitiga seus riscos ambientais pode reduzir sua exposição a futuras regulamentações ambientais, enquanto uma empresa que aprimora suas práticas de governança pode reduzir sua exposição a riscos legais e de reputação. Portanto, as empresas que gerenciam com eficácia seus riscos de ESG podem melhorar suas capacidades gerais de gestão de riscos, criar valor de longo prazo e garantir a sustentabilidade de seus modelos de negócios.

Tradução automática

Tipos de métricas

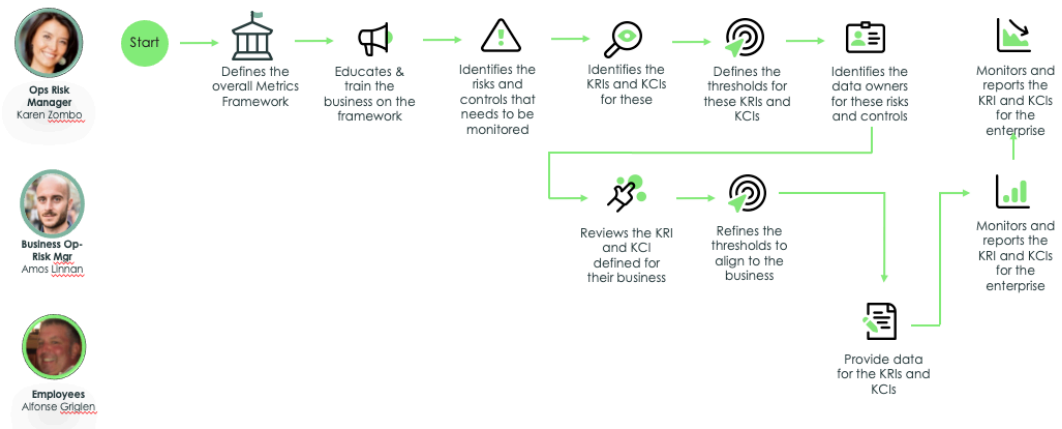
Estes são os tipos de métricas.

- Principais indicadores de risco (Kris): Esses indicadores identificam a quantidade de exposição a um determinado risco ou conjunto de riscos. Exemplos de Kris são: Moral da equipe determinada por meio de pesquisas de funcionários, número de tentativas de hacks, número de publicações negativas em mídias sociais após um evento de perda e assim por diante.
- Principais indicadores de controle (KICs): Esses indicadores identificam a eficácia dos controles que foram implementados para reduzir ou mitigar uma determinada exposição ao risco.
- KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho): Esses indicadores mostram a eficácia com que a exposição ao risco é gerenciada. Esses indicadores mostram o desempenho em relação aos objetivos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra o fluxo de trabalho de métricas.

Fluxo de trabalho de métricas



Diferença entre indicadores e métricas

Os indicadores são usados como testes de controle automatizados ou avaliações, enquanto as métricas são usadas como ferramenta de monitoramento Kris e KCIs. A tabela a seguir lista as diferenças entre um indicador e uma métrica.

Indicadores versus métricas

Indicadores de GRC	Métricas
Usado para monitoramento contínuo de riscos e controles e para coletar dados de suporte.	Usado para medir o grau em que um sistema, componente ou processo possui um determinado atributo.
Pode ser usado para monitorar um risco ou controle.	Pode ser usado para medir qualquer um GRCobjeto.
Só pode ter valores binários, como aprovado ou reprovado.	Pode ter qualquer valor: Quantitativo (números) ou qualitativo (texto).

Explorando GRC: Metrics

Uma métrica é usada para medir e avaliar a eficácia de seus processos organizacionais. Uma métrica ou uma combinação de métricas pode fornecer informações sobre um sistema, componente ou processo. A aplicação GRC: Metrics permite que outras aplicações avaliem, comparem e acompanhem o desempenho dos processos.

Métricas

A aplicação GRC: Metrics é instalada automaticamente com a aplicação Gestão de ESG da ServiceNow® Store. O Gerenciador de métricas Gestão de ESG (sn_esg.metrics_manager) é a função do usuário responsável por ler, criar e atualizar as definições de métrica e as métricas.

Com a aplicação GRC: Metrics, você pode definir métricas usando o formulário de métricas. As métricas são uma combinação de uma definição de métrica e uma entidade. Uma métrica é criada ao aplicar a definição da métrica a uma entidade. Depois que as métricas são definidas, os dados são coletados para rastrear a eficácia e o desempenho de seus

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

processos. Por exemplo, considere uma métrica que mede a eficácia de um processo de resolução de incidentes ao calcular o tempo necessário para resolver um incidente.

Cada organização tem uma variedade de fontes de dados para criar e estruturar sua própria análise de métrica. Para estabelecer uma métrica útil, o gerente de métricas deve primeiro avaliar e definir os objetivos. Em seguida, o gerente define as metas para as métricas que são integradas às suas decisões de negócios.

Métricas qualitativas e quantitativas

Você pode classificar suas métricas como medidas qualitativas e quantitativas.

As métricas qualitativas em Gestão de ESG são derivadas da opinião subjetiva formada com base em outras informações. Alguns exemplos de métricas qualitativas nos setores de Gestão de ESG são credibilidade da marca, valor corporativo e assim por diante.

Métricas quantitativas em Gestão de ESG são as métricas que podem ser medidas em um número específico por meio de determinadas fórmulas. Alguns exemplos de métricas quantitativas de uma organização incluem relatar o uso total de energia, o uso de energia por região e assim por diante.

Exemplos de métricas

Considere o exemplo de medição de emissões de gases do efeito estufa para entidades de negócios em sua organização. As emissões de gases do efeito estufa são categorizadas em três grupos chamados de Escopos pelo Protocolo Internacional de Gases do Efeito Estufa (GEE).

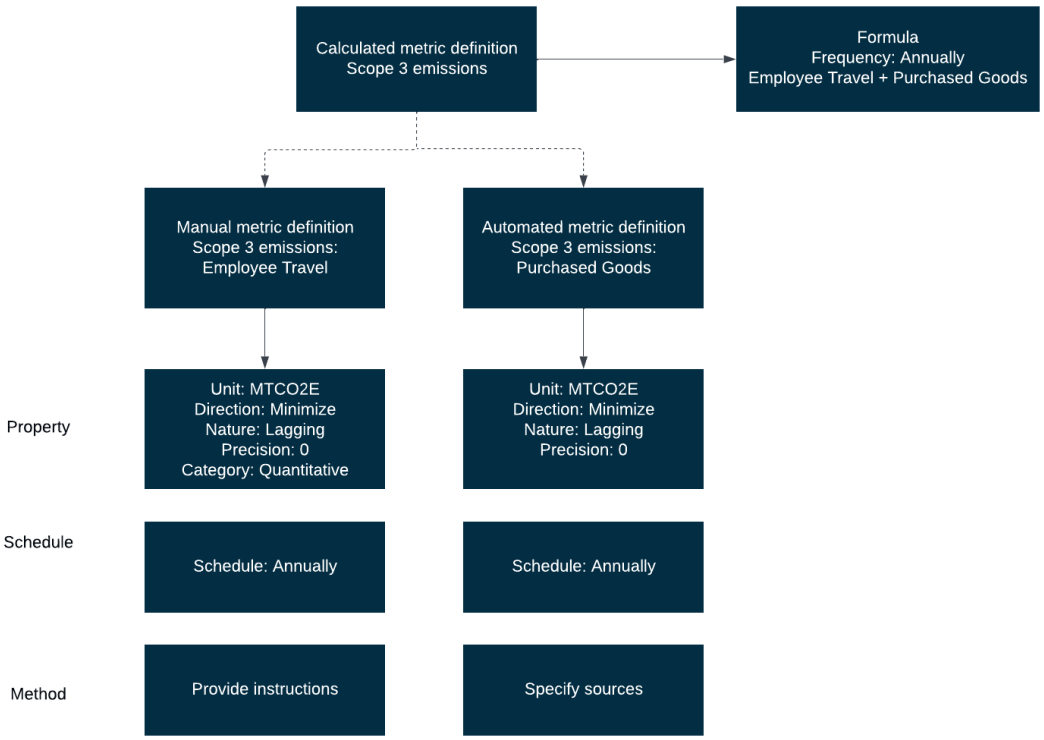
É recomendável medir as métricas de Emissões de Escopo 3 das seguintes categorias: viagem de funcionários e bens adquiridos. A política de viagem de funcionários se aplica a todos os funcionários da organização. Você pode coletar as métricas da política de viagens de funcionários manualmente fornecendo instruções na definição da métrica.

Por outro lado, as métricas dos bens adquiridos são coletadas automaticamente com base no método de condições especificado, na programação e na propriedade principal na definição da métrica. O processo de coleta de métrica é ilustrado na imagem a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir uma métrica



Dados de métrica por entidade

Os dados de métrica por tabela de entidade (sn_grc_metric_data_by_entity) incluem dados de definição de métrica, dados de métrica para entidades e os dados agregados para entidades primárias definidas na hierarquia de entidades. Por exemplo, se um gerente de divulgação de relatórios de ESG quiser entender o total de emissões de um ano inteiro para um local específico e se o local incluir sublocais, você também poderá agregar os dados e usá-los para fins de relatório. Por exemplo, considere que sua organização está localizada no Japão. O Japão, por sua vez, possui duas sublocações, Tóquio e Quioto. Suponha que você queira encontrar o total anual de emissões de Escopo 1 referentes ao ano de 2022 para o Japão. Ao usar o recurso de dimensões de tempo, você pode agregar seus dados e obter uma visão do total de emissões referentes a um ano. Você também pode agregar os dados de um trimestre, semana ou mês, dependendo dos seus requisitos de relatório. Os dados nesta tabela são coletados de acordo com o calendário da métrica ou entidade.

Componentes de GRC: Metrics

Uma métrica consiste em vários componentes, como definição de métrica, dados de métrica, dados de definição de métrica e tarefas de dados de métrica. Todos esses elementos ou peças contribuem para o processo de coleta de métricas de várias maneiras.

Definições de métrica

Uma definição de métrica é um registro no nível de modelo que ajuda a definir as propriedades principais de uma métrica. Essas propriedades incluem a unidade, a direção, a natureza, a precisão, a frequência da coleta de dados e a categoria da métrica. A métrica coleta pontuações, que são agregadas no modelo de métrica definido. A vantagem de criar e usar uma definição de métrica está em sua capacidade de simplificar o processo de criação de métricas usando esses modelos de definição de métrica. Por exemplo, imagine que você tem várias unidades de negócios e precisa coletar dados de receita para cada uma delas. Sem uma definição de métrica, você teria que criar modelos separados para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cada unidade de negócios e especificar repetidamente as propriedades da métrica. No entanto, usando uma definição de métrica, você simplifica esta tarefa. Depois de criar a definição de métrica, você pode anexar facilmente suas entidades (unidades de negócios, neste caso) e coletar as métricas sem duplicar esforços.

A aplicação GRC: Metrics fornece os seguintes tipos de definições de métrica:

- Definição de métrica automática: os dados são coletados automaticamente.
- Definição de métrica manual: os dados são coletados manualmente.
- Definição de métrica calculada: Os dados são coletados pela agregação de dados de outras métricas secundárias.

Dados de métrica

Quando você executa uma métrica, os dados da métrica são criados. No caso de definições de métrica manuais, os valores dos dados de métrica são copiados das tarefas de dados de métrica quando as tarefas de dados de métrica são encerradas. Para lidar com solicitações fora do ciclo para as informações mais atualizadas sobre definições e métricas de métrica existentes, você pode criar tarefas de dados de métrica ad hoc em métricas manuais. No formulário de dados de métrica, a opção **Ad hoc** denota se a tarefa de dados de métrica foi criada como uma tarefa ad hoc. É importante observar que essas tarefas ad hoc não contribuem para os dados de definição de métrica agregada, não são consideradas para acúmulo de hierarquia de entidade e não são avaliadas quanto à classificação de limite, Variância (%). No entanto, em uma definição de métrica calculada, se **Nível de cálculo** está definido como **Entidade** e há tarefas ad hoc das definições de métrica manuais, essas tarefas são agregadas para derivar os dados de definição de métrica calculados.

Para uma definição de métrica automatizada com script, os valores são atualizados quando você executa o script. Para uma definição de métrica automatizada básica, os valores são atualizados a partir da tabela selecionada. O campo **Variação (%)** mostra a variação entre os dados de métrica do período atual e do período anterior. Esta diferença é exibida em porcentagem. O campo **Dados do último período** refere-se aos dados de métrica do período anterior.

Dados de definição de métrica

Os dados de definição de métrica são criados automaticamente quando a definição de métrica é executada e agregada. Na página de dados de definição de métrica, o campo **Variação (%)** mostra a variação entre o período atual e os dados de definição de métrica do período anterior. Esta diferença é exibida em porcentagem. O campo **Dados do último período** refere-se aos dados de definição de métrica do período anterior.

Tarefas de dados de métrica

As tarefas de dados de métrica se aplicam somente a definições de métrica manuais. Essas tarefas são geradas sempre que métricas manuais são executadas e os proprietários de dados fornecem respostas para essas tarefas manualmente. Você pode fornecer respostas a várias tarefas de dados de métrica usando a tabela de dados de métrica. Para obter mais informações, consulte Tabela de dados de métrica.

Um gerente de métricas tem autoridade para determinar se uma tarefa de dados de métrica precisa de aprovação. Se a aprovação for necessária, você poderá escolher entre dois métodos: Aprovação simples ou Aprovação avançada usando `Metric approval`propriedade. Para obter mais informações sobre esta propriedade, consulte Componentes instalados com Gestão de ESG .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de definição de métrica

Um gerente de métricas define as métricas ao criar uma definição de métrica. Uma definição de métrica é um registro em nível de modelo. Na definição de métrica, você configura as principais propriedades da métrica, como unidade, direção, natureza, precisão e categoria. As métricas coletam as pontuações que são acumuladas na definição da métrica.

A aplicação GRC: Metrics fornece os seguintes tipos de definições de métrica:

- Definição de métrica automática: os dados são coletados automaticamente.
- Definição de métrica manual: os dados são coletados manualmente.
- Definição de métrica calculada: os dados são coletados agregando pontuações de outras métricas secundárias.

Esses tipos de definições de métrica são explicados com mais detalhes nas seções a seguir.

Definição de métrica automática

Nas definições de métrica automáticas, os dados são coletados automaticamente com base nas condições configuradas na definição de métrica, como programação, método e propriedades de métrica. Para o método, o gerente de métricas especifica a tabela de origem ou o script que é usado para coletar os dados de métrica e os critérios de filtragem para filtrar os dados de métrica. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica automática.

Definição de métrica manual

Nas definições de métrica manual, o modo de coleta de dados é manual. O proprietário dos dados de uma métrica específica fornece os dados da métrica seguindo as instruções. Como gerente de métricas, você deve definir as propriedades, o método e a programação da definição da métrica. No método, especifique as instruções para a definição de métrica como gerente de métricas. Além disso, especifique os detalhes da coleta de dados, como tipo de proprietário dos dados, proprietário dos dados e detalhes de aprovação.

Em uma definição de métrica manual, uma tarefa de dados de métrica é gerada dependendo da frequência configurada na definição. Como gerente de métricas, você pode atribuir a tarefa ao proprietário dos dados que fornece os dados para a tarefa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica manual. Quando uma tarefa de dados de métrica é criada, uma notificação por e-mail gerada pelo sistema é enviada ao responsável pela tarefa. Como proprietário de dados de métrica, você pode fornecer os dados de várias métricas usando o módulo Tarefas de métricas ( ). Para obter mais informações, consulte Fornecer dados para várias métricas .

Cada tarefa de dados de métrica tem um prazo definido no formulário de definição de métrica manual. Por padrão, o prazo segue a programação de 8h às 17h. No entanto, um administrador de risco também pode modificar a programação. Para obter mais informações, consulte Criar uma nova programação . Se o administrador de risco quiser substituir a programação, o administrador de risco poderá modificar o. `sn_grc_metric.metric_data_task_schedule`propriedade.

As categorias quantitativas e qualitativas de métricas podem ser criadas usando a definição de métrica manual.

É possível converter uma definição de métrica manual em uma definição de métrica automatizada e vice e versa. Caso uma definição de métrica manual inclua tarefas em aberto, é necessário fechá-las antes de convertê-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de métrica calculada

Uma definição de métrica calculada calcula as pontuações com base nas secundárias. Ela pode incluir as definições de métrica automatizadas e manuais, métricas (quantitativas) e outras definições de métrica calculadas de frequência idêntica. Como gerente de métricas, você precisa especificar como deseja calcular a pontuação das definições de métrica e com que frequência deseja calculá-las.

Uma definição de métrica calculada acumula as pontuações das secundárias. A propriedade de acúmulo configurada na definição de métrica calculada consiste em uma fórmula de acúmulo e programação para a frequência de acúmulo. Uma definição de métrica calculada pode incluir as definições de métrica automatizadas e manuais e métricas como secundárias que tenham a mesma frequência que a definição de métrica calculada primária. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica calculada.

Como aplicar a definição de métrica às entidades

Você pode aplicar as definições de métrica às entidades em sua organização. Em vez de definir a métrica para cada entidade, você pode configurar a definição de métrica uma vez e aplicá-la às suas entidades.

Por exemplo, suponha que você deseja medir as emissões de gases do efeito estufa das entidades em sua organização. Definir a métrica para cada entidade é um processo demorado. Ao criar uma definição de métrica, você pode definir a métrica uma vez e, em seguida, aplicar essa definição de métrica às suas entidades.

A imagem a seguir mostra como você pode aplicar a definição de dados de métrica a uma entidade. Se você tiver uma definição de métrica automatizada para a categoria de métrica de bens adquiridos, a métrica poderá ser aplicada à entidade Produtos e à entidade de TI em sua organização. Se você tiver uma definição de métrica manual, como Viagem de funcionários, a métrica poderá ser aplicada à entidade da Empresa em sua organização, pois a política de viagem se aplica a todos na empresa.

Aplicar a definição de dados de métrica a uma entidade



Limites em Gestão integrada de riscos

No contexto de métricas, os limites se referem a valores ou limites predeterminados usados para avaliar o desempenho de uma métrica. Normalmente, esses limites são definidos com base em critérios ou objetivos específicos e servem como pontos de referência para determinar se o valor medido ou o desempenho atende, excede ou cai abaixo do nível desejado.

As três cores de limites (vermelho, âmbar e verde) são comumente usadas para indicar diferentes níveis de desempenho ou status. Essas cores indicam o status em que verde significa que a métrica está funcionando bem de acordo com as expectativas, âmbar sinaliza cuidado ou aviso e vermelho significa uma situação crítica. Por exemplo, considere

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um cenário em que você estabeleceu uma definição de métrica com o objetivo de reduzir o risco de crédito, com a direção da métrica definida para minimizar. Nesse caso, os valores da métrica devem ser inferiores ao valor limite especificado. Este requisito surge da intenção de evitar o aumento da poluição e, em vez disso, promover a sua redução. Se o valor da métrica for maior do que o limite definido, o valor aparecerá em vermelho ou âmbar. Os limites se aplicam somente a definições de métrica quantitativa.

Tipos de limite

Há dois tipos de limite para uma métrica.

- Estático: Um limite estático para uma métrica ou uma definição de métrica refere-se a um valor fixo usado como limite para rastrear uma métrica.
- Dinâmico: Os limites dinâmicos são especificados em porcentagens. Isso significa que a variação percentual é calculada com base em dois fatores: Direção e os dados anteriores.

  Em junho de 2023, a taxa de atrito é de 12% com base na média do setor, indicando um nível de risco relativamente baixo. O objetivo é minimizar o risco de atrito, portanto, qualquer aumento no valor da métrica é considerado indesejável. Em julho de 2023, novos dados de métrica são coletados e mostram que a métrica de risco de atrito desviou 5%. Para avaliar a importância desse aumento, você pode definir limites diferentes que representam vários níveis de mudança. Esses limites são expressos como diferenças percentuais em relação aos dados do período anterior, neste caso, a partir de junho de 2023. Por exemplo, a organização define um intervalo de limite de 5% a 10%. Se a mudança percentual na métrica de risco de atrito entre junho e julho estiver dentro desse intervalo, o status do limite será classificado como "âmbar". Isso indica um nível moderado de mudança, sinalizando que a métrica desviou do valor de destino desejado, mas ainda não é crítica. No entanto, se a mudança percentual na métrica de risco de atrito exceder ou atingir 15%, o status do limite será classificado como "vermelho". Isso significa uma mudança significativa que exige atenção imediata ou ação corretiva, já que se desvia muito do valor de destino desejado. Ao monitorar esses níveis de limite, a empresa pode identificar e lidar com os crescentes riscos de atrito imediatamente, permitindo uma gestão de risco eficaz.

Para obter mais informações, consulte Crie um limite para uma definição de métrica.

Tabela de dados de métrica

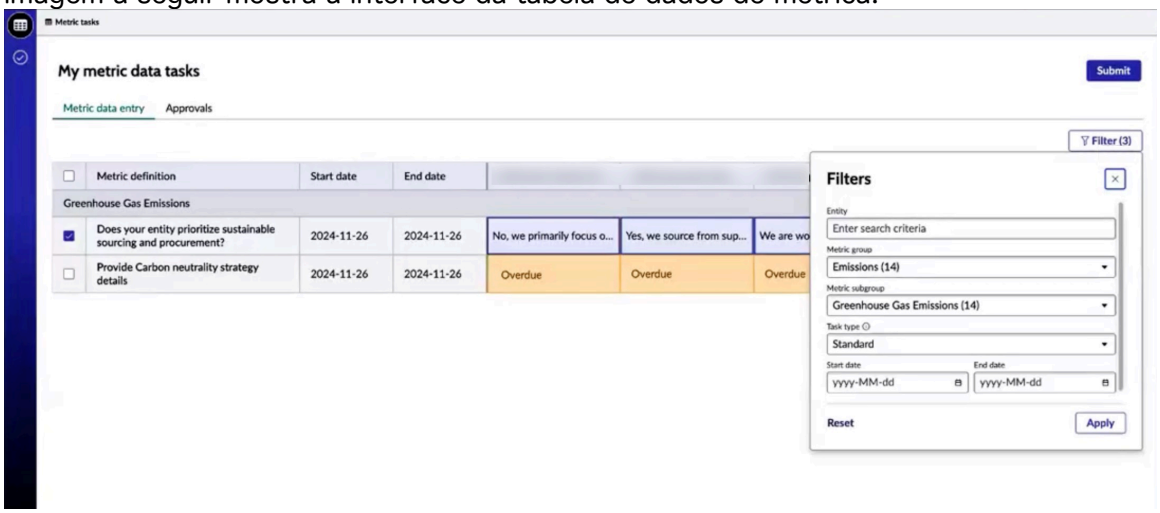
A tabela de dados de métrica permite a coleta de dados para métricas em toda a organização usando uma interface fácil de usar, como uma planilha com vários filtros e um fluxo de trabalho de gestão de tarefas.

Como proprietário dos dados, você pode acessar a tabela de dados de métrica ( ) e concluir as tarefas atribuídas a você. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

imagem a seguir mostra a interface da tabela de dados de métrica.



A tabela de dados de métrica oferece os seguintes benefícios:

- Simplifica a coleta de dados em toda a organização.
- Permite que você exiba todas as métricas às quais o proprietário dos dados deve responder em um único local, em vez de navegar por várias tarefas.
- Exibe no máximo 700 tarefas por vez.
- Simplifica o processo de fornecimento de dados, permitindo que você filtre tarefas de dados de métrica por entidade, grupos de métricas, subgrupos de métrica, data de início, data de término, e nível de aprovação.
- Exibe as tarefas em aberto com o número de tarefas em aberto entre parênteses.
- Mantém uma trilha de auditoria de todas as mudanças nos dados e os usuários que fizeram as mudanças.
- Permite que você exiba as métricas separadas por entidades.
- Fornece informações adicionais ao proprietário dos dados para referência, como instruções a serem seguidas ao fornecer os dados.
- Fornece a capacidade de os usuários anexarem arquivos no painel lateral contextual e anexar os documentos e links relevantes.
- Permite que os gerentes de programas e gerentes de métricas de ESG exibam os dados enviados pelos proprietários de dados e aprovem ou rejeitem várias tarefas de dados com comentários.
- Permite que os proprietários de dados exibam os comentários de rejeição na guia Atividade.
- Ajuda você a exibir a tendência dos últimos três dados de métricas quantitativas.
- Permite que você veja os aprovadores de sua tarefa e o status de aprovação.
- Exibe a variação percentual dos dados em comparação com os dados do período anterior.
- Exibe o status do limite se a métrica exceder o limite.
- Permite que você exiba os dados do último período.

Configurar métricas

GRC: Métricas para atender às necessidades da sua organização.

Como administrador de métricas, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar uma definição de métrica manual
- Criar uma definição de métrica calculada
- Criar uma definição de métrica automática
- Atualizar uma métrica
- Como criar uma unidade métrica
- Criar uma métrica
- Crie um limite para uma definição de métrica

Criar uma definição de métrica manual

Crie uma definição de métrica manual para coletar os dados manualmente para uma métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na definição de métrica manual, o modo de coleta de dados é manual. Uma opção está disponível para configurar as métricas qualitativas e quantitativas.

Nota: Os formulários para criação de uma definição de métrica automatizada ou uma definição de métrica manual apontam para a mesma tabela sn_grc_metric_definition. A diferença entre os dois formulários é o método de coleta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Definições de métrica manuais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos, consulte Campos de definição de métrica manual.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

A definição de métrica é salva na lista Definições de métrica.

O que Fazer Depois

Você pode associar um tipo de entidade, criar métricas e adicionar citações à definição de métrica. Para obter mais informações, consulte Como atualizar uma definição de métrica.

Campos de definição de métrica manual

Explicação detalhada dos campos no formulário de definição de métrica manual.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
Detalhes básicos	
Nome	Nome da definição manual de métrica. Por exemplo, Número de incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica manual como ativa.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica manual.
Categoria	Categoria dos dados de métricas. As opções são: • **Qualitativo**: os dados qualitativos são intangíveis e não numéricos por natureza. É definido pelas características de um processo ou atividade de negócio. • **Quantitativo**: os dados quantitativos são tangíveis e numéricos por natureza. É definido pelos números ou principais indicadores de desempenho. **Nota:** Estes campos **Natureza** , **Direção** , **Precisão** e **Unidade** somente são exibidos quando a categoria da definição de métrica manual é **Quantitativo** .
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão** . **Nota:** Calendário padrão refere-se ao calendário gregoriano.
Método de agregação	Método usado para calcular os dados de métrica para todas as entidades. Por exemplo, se você tiver uma métrica que deseja medir para várias entidades, como pessoas, departamentos ou regiões, convém saber como calcular as pontuações de cada entidade em uma única pontuação que representa o desempenho geral. Sua escolha de método de agregação depende do objetivo da coleta de métricas. Por exemplo, se você estiver interessado no desempenho geral e quiser considerar as diferenças de escala ou tamanho entre entidades, a soma ou a média podem ser mais apropriadas. Se você estiver interessado em identificar a entidade com melhor desempenho, o máximo pode ser mais apropriado, enquanto se você estiver interessado em identificar a entidade com pior desempenho, o mínimo pode ser mais apropriado. A agregação acontece entre períodos de tempo com base na frequência definida na definição da métrica. Se a frequência for mensal, o cálculo ocorrerá todos os meses. As quatro opções para métodos de agregação são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	• **Soma** : Os dados de métrica de todas as entidades são adicionados para criar uma pontuação única. • **Média** : Os dados de métrica de todas as entidades são calculados para criar uma pontuação única. • **Máximo** : Os dados de métrica mais altos entre todas as entidades são usados como pontuação única. • **Mínimo** : Os dados de métrica mais baixos entre todas as entidades são usados como pontuação única.
Unidade	Unidade para a definição de métrica manual.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Este campo é definido automaticamente como **0** . Quando a Precisão é definida como 0, o resultado é arredondado para o número inteiro mais próximo. Por exemplo, se uma definição de métrica com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o resultado será arredondado para 10. Quando a precisão é definida como maior que 0, o resultado é arredondado para o ponto decimal mais próximo para a precisão fornecida. Por exemplo, precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Frequência	Frequência na qual a definição da métrica deve coletar as pontuações. As opções são: • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**
Data da primeira execução	Data de início da execução da definição da métrica para a coleta de dados de acordo com a frequência.
Coleta de dados	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
Tipo de atribuição do proprietário de dados	Tipo de atribuição do proprietário de dados para as métricas na definição de métrica. As opções são: • **Simples** O sistema atribui o proprietário de dados especificado ou o grupo de proprietários de dados à métrica. • **Avançado** O sistema atribui um proprietário de dados com base na configuração de atribuição. Os administradores de ESG [sn_esg.admin] ou administradores de risco [sn_risk.admin] podem definir configurações de atribuição para atribuir dinamicamente proprietários de dados. Para obter mais informações sobre como criar configurações de atribuição, consulte, Crie uma configuração de atribuição e. Novo registro de configuração de atribuição. **Nota:** Isso estará disponível se você tiver Configurador de aprovadores para GRC aplicação instalada. Para obter mais informações, consulte Usando Configurador de aprovadores para configurar aprovações.
Tipo de responsável pelos dados	Tipo de proprietário dos dados responsável pela definição manual da métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Proprietário dos dados	Proprietário dos dados responsável pela definição manual da métrica. Selecione um proprietário dos dados na lista. **Nota:** Se você selecionou a opção avançada para **Tipo de atribuição do proprietário dos dados** este será o proprietário de dados atribuído se a configuração de atribuição não retornar resultados.
Tipo de resultado	O formato que você deseja que esteja disponível para respostas em tarefas de dados de métrica atribuídas. Isso se aplica a respostas e respostas substituídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	• Texto: Os usuários podem inserir uma resposta em texto sem formatação. • HTML: Os usuários podem inserir código HTML como resposta. • Opção: Os usuários podem selecionar uma opção em uma lista. Este campo aparece quando **Categoria** o campo está definido como **Qualitativo** .
Tabela de opções	Tabela da qual as opções estão sendo preenchidas. Este campo aparece quando **Categoria** o campo está definido como **Qualitativo** .
Campo de opção	E seus valores da tabela selecionada que são exibidos para cada opção. Este campo aparece quando **Categoria** o campo está definido como **Qualitativo** .
Condição de escolha	Opção para mostrar somente determinados campos ou determinados valores no campo de escolha em Definir condições. Selecione **Definir condições** para abrir o construtor de condições. Este campo aparece quando **Categoria** o campo está definido como **Qualitativo** .
Instruções	Instruções para o proprietário dos dados. Método de coleta para a definição manual da métrica.
Aprovação obrigatória	Opção para indicar se uma aprovação é necessária para a definição da métrica manual. **Nota:** Quando a opção **Aprovação obrigatória** está habilitada, os campos **Tipo de aprovador** e **Aprovador** são exibidos.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da definição de métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários** **Nota:** Este campo aparece somente quando a propriedade Aprovação de métrica está definida como **Simples** . Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de ESG .
Aprovador	Usuário aprovador ou grupo de aprovadores responsável por aprovar a definição da métrica. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	• **Aprovador**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. • **Grupo de aprovadores**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. **Nota:** Este campo aparece somente quando a propriedade Aprovação de métrica está definida como **Simples** . Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de ESG .
Propriedades da métrica	
Tipo	Método usado para determinar se a pontuação é coletada manualmente ou de maneira automatizada. As opções são: • **Automatizado** • **Manual** Selecione **Manual**.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa responsável pela definição manual de métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Direção	Direção em que você deseja visualizar a métrica. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente, selecione esta opção. • **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. • **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	Nota: Limites podem ser definidos para todas as direções, excluindo **Marco** . Para obter mais informações sobre como criar limites, consulte Crie um limite para uma métrica
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada.
Classificação de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Deslocamento da data de vencimento	Número de dias após a data de término da programação em que a tarefa de dados da métrica se torna vencida. Por exemplo, se a frequência de uma definição de métrica for mensal e se você inserir 15 neste campo, a data de vencimento da tarefa de dados de métrica estará atrasada 15 dias após o término do mês.
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica manual.
Natureza	Natureza da definição de métrica manual. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Principal** Métrica (preditiva): É preditiva e ajuda a prever resultados futuros. Nesse caso, a empresa pode usar uma métrica líder relacionada às emissões de GEE, como a quantidade de energia consumida por unidade de produção. Ao rastrear o consumo de energia, a empresa pode prever suas futuras emissões de GEE com base nas fontes de energia utilizadas e na eficiência de seus processos de produção. Essa métrica líder permite que a empresa identifique proativamente áreas de melhoria e tome decisões informadas para reduzir as emissões. • **Atraso** (Mede o impacto) Métrica: Mede o impacto de ações ou eventos anteriores. No exemplo, uma métrica de atraso relacionada às emissões de GEE pode ser o total de emissões produzidas pela empresa em um determinado ano. Esta métrica fornece uma avaliação do impacto ambiental histórico da empresa. Ao monitorar essa métrica ao longo do tempo, a empresa pode avaliar a eficácia de seus esforços de redução de emissões e identificar áreas em que melhorias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica manual

Campo	Descrição
	adicionais são necessárias. As métricas de atraso ajudam a medir os resultados de ações passadas e informar estratégias futuras. • **Atual** Métrica: Monitora processos contínuos e identifica áreas de melhoria em tempo real. Para emissões de GEE, uma métrica atual pode ser a intensidade de emissões, que mede as emissões geradas por unidade de produção. Rastreando a intensidade das emissões, a empresa pode identificar áreas específicas em suas operações que contribuem para emissões mais altas. Essa métrica ajuda a empresa a identificar oportunidades de melhoria em tempo real, como otimizar o uso de energia, implementar tecnologias eficientes em energia ou adotar fontes de energia renováveis.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: • A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. • O registro está no estado **Rascunho**.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

Crie uma configuração de atribuição

Crie uma configuração de atribuição para uma definição de métrica manual para que os proprietários de dados sejam atribuídos dinamicamente às métricas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_esg.admin ou sn_risk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na definição de métrica manual, você pode escolher entre uma opção simples ou avançada para a atribuição de proprietários de dados. Para a opção avançada, você deve configurar como o proprietário dos dados é atribuído criando um novo registro de configuração de atribuição. Para obter mais informações, no formulário de definição de métrica manual e nos campos, consulte Campos de definição de métrica manual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de atribuição**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos, consulte Novo registro de configuração de atribuição.

   Nota: Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação aplicada à tabela com a mesma prioridade.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os proprietários de dados serão atribuídos a métricas com base nos parâmetros definidos na configuração de atribuição.

Nota: Se a configuração de atribuição não retornar nenhum resultado definido pelo usuário em **Proprietário dos dados** o campo do registro de definição de métrica será atribuído como o proprietário dos dados.

Criar uma definição de métrica automática

Crie uma definição de métrica automática para coletar os dados de uma métrica. Uma definição de métrica especifica o método e as principais propriedades da métrica, como unidade, direção ou natureza da métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em definições de métrica automáticas, os dados são coletados automaticamente com base nas condições configuradas na definição de métrica. Na condição, especifique as tabelas que são usadas para coletar os dados de métrica. Por exemplo, se você quiser obter dados para todos os incidentes registrados em um mês específico, poderá especificar a tabela Incidentes como uma fonte para coleta de dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Definições de métrica automáticas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma explicação detalhada dos campos, consulte Campos de definição de métrica automatizada.
4. Clique em **Salvar**.

   Nota: No novo formulário de definição de métrica automática, apenas a guia **Detalhes** é exibida. Depois que uma nova definição de métrica automática é criada, listas relacionadas adicionais são exibidas com a guia **Detalhes** no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A definição de métrica automática é salva na lista Definições de métrica.

O que Fazer Depois

Você pode associar um tipo de entidade, criar métricas e adicionar citações à definição de métrica. Para obter mais informações, consulte Como atualizar uma definição de métrica.

Campos de definição de métrica automatizada

Os campos do formulário de definição de métrica automatizada são explicados neste tópico.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Detalhes básicos	
Nome	Nome da definição de métrica automatizada. Por exemplo, Número de incidentes.
Ativo	Opção para marcar a definição de métrica automatizada como ativa.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica automatizada.
Unidade	Unidade para a definição de métrica automatizada. Você pode definir as unidades nas quais os dados são mostrados.
Método de agregação	O Método de agregação se refere ao método usado para calcular os dados de métrica para todas as entidades. Por exemplo, se você tiver uma métrica que deseja medir para várias entidades, como pessoas, departamentos ou regiões, convém saber como calcular os dados de cada entidade em uma única pontuação que representa o desempenho geral. Sua escolha de método de agregação depende do objetivo da coleta de métricas. Por exemplo, se você estiver interessado no desempenho geral e quiser considerar as diferenças de escala ou tamanho entre entidades, a soma ou a média podem ser mais apropriadas. Se você estiver interessado em identificar a entidade com melhor desempenho, o máximo pode ser mais apropriado, enquanto se você estiver interessado em identificar a entidade com pior desempenho, o mínimo pode ser mais apropriado. A agregação acontece entre períodos de tempo com base na frequência definida na definição da métrica. Se a frequência for mensal, o cálculo ocorrerá todos os meses. As quatro opções para métodos de agregação são as seguintes: • **Soma** : Os dados de métrica de todas as entidades são adicionados para criar uma pontuação única. • **Média** : Os dados de métrica de todas as entidades são calculados para criar uma pontuação única.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	• **Máximo** : Os dados de métrica mais altos entre todas as entidades são usados como pontuação única. • **Mínimo** : Os dados de métrica mais baixos entre todas as entidades são usados como pontuação única.
Classe	Classe à qual a definição de métrica pertence. As opções são: • **KPI** : Indica o quão bem a exposição ao risco é gerenciada em relação aos objetivos. Use esta opção para adicionar entidades e entidades adicionais à definição de métrica. • **KRI** : Indica a quantidade de exposição a um determinado risco ou conjunto de riscos. Use esta opção para adicionar riscos e declarações de risco à definição de métrica. Esta opção estará disponível se Risco avançado o plug-in está ativado. • **KCI** : Indica a eficácia de todos os controles que foram implementados para reduzir ou mitigar uma determinada exposição ao risco. Use esta opção para adicionar controles e objetivos de controle à definição de métrica. Esta opção estará disponível se Gestão de políticas e conformidade o plug-in está ativado. **Importante:** Este campo aparece somente quando a definição de métrica é criada a partir de IRM pacote de aplicações. Não aparece para Gestão ambiental, social e de governança.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Quando um indicador tem uma Precisão de 0, o indicador arredonda o resultado para o número inteiro mais próximo. Por exemplo, se um indicador com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 10. Quando um indicador tem uma precisão maior que 0, o indicador arredonda para a casa decimal mais próxima para a precisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	fornecida. Por exemplo, um indicador com precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão** . **Nota:** Calendário padrão refere-se ao calendário gregoriano.
Frequência	Frequência de coleta com a qual a métrica é executada. Indica com que frequência a definição de métrica deve coletar os dados. As opções são: • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente** • **Semestralmente** • **Anualmente**
Data da primeira execução	Data de início da programação de frequência de coleta para a definição de métrica automatizada.
Coleta de dados	
Tipo de método	Tipo de métrica automatizada. As opções são: • **Básico** : Indica o uso de métodos de agregação, como soma, média, máximo, mínimo e contagem distinta. • **Script** : Indica o uso de um script para coletar os dados. Esta opção pode ser usada quando, por exemplo, você deseja coletar dados de várias tabelas. • **Origem externa** : Indica que os dados serão coletados de fontes externas. Por exemplo, se você quiser obter dados sobre o número de funcionários em sua organização e sua proporção de gênero, poderá obter as informações de uma fonte externa, como Workday que é uma aplicação que armazena dados de recursos humanos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionar **Com script**, deverá salvar o formulário e selecionar **Adicionar script** para adicionar seu script. Somente usuários com a função sn_grc_metric.developer podem adicionar scripts.
Tabela	Tabela da qual os dados são obtidos para as métricas. Este campo aparecerá somente se **Tipo de método** o campo está definido como **Básico** .
Critério	Condição do registro do qual os dados são coletados. Crie um filtro adicionando condições que contenham um campo, operador e valores e, em seguida, clique em **Definir**. Por exemplo, você pode criar uma condição em que deseja coletar dados somente para os incidentes cuja data de vencimento está no mês atual. **Nota:** Selecione um valor para o campo **Tabela** antes de modificar esse campo.
Agregado	Ou o cálculo usado para agregar os dados da tabela escolhida. Quando uma opção é selecionada no campo **Agregado**, um novo **Campo de agregação** é exibido ao lado do campo **Agregado**. O **Campo de agregação** exibe o registro selecionado. As opções para o campo **Agregado** são: • **Contagem** Contagem do número de registros obtidos da tabela escolhida. Por exemplo, se você quiser uma contagem dos incidentes, poderá selecionar esta opção. **Nota:** . **Campo de Agregação** não é exibido quando **Contagem** selecionado. • **Soma** Soma da coluna selecionada em **Campo de Agregação** . • **Média** Média dos valores da coluna selecionada em **Campo de Agregação** . • **Máximo** Máximo dos valores da coluna selecionada em **Campo de Agregação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	• **Mínimo** Mínimo dos valores da coluna selecionada em **Campo de Agregação** . • **Contagem separada**: número de grupos no conjunto de resultados agrupados pelo **Campo de agregação**.
Campo de tabela	Coluna ou campo da tabela selecionada em **Tabela** campo. Por exemplo, você pode selecionar **Solicitante** Coluna na tabela Incidente. Esta seleção permite que você entenda quais chamadores estão associados à tabela Incidente e os compare com os chamadores de suas entidades. **Nota:** Selecione uma tabela antes de modificar este campo.
Campo de agregação	Coluna ou campo da tabela selecionada em **Tabela** campo no qual a agregação deve ser realizada. **Nota:** Este campo não será exibido se **Contagem** está selecionado em **Agregado** campo.
Campo da entidade	Coluna ou campo da tabela Entidade. As entidades são correspondidas com base no campo selecionado em **Campo de tabela** e o campo selecionado em **Campo Entidade** . Este campo é definido automaticamente como **Aplica-se ao registro** . No contexto da tabela Incidente neste procedimento, este campo permite comparar, por exemplo, qual incidente específico foi registrado por qual solicitante.
Criar tarefa de dados de métrica	Opção para marcar a criação de tarefa de dados de métrica.
Tipo de atribuição do proprietário de dados	Tipo de atribuição do proprietário de dados para as métricas na definição de métrica. As opções são: • **Simples** O sistema atribui o proprietário de dados especificado ou o grupo de proprietários de dados à métrica. • **Avançado** O sistema atribui um proprietário de dados com base na configuração de atribuição. Os administradores de ESG [sn_esg.admin] ou administradores de risco [sn_risk.admin] podem definir configurações de atribuição para atribuir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	dinamicamente proprietários de dados. Para obter mais informações sobre como criar configurações de atribuição, consulte, Crie uma configuração de atribuição e. Novo registro de configuração de atribuição. **Nota:** Isso estará disponível se você tiver Configurador de aprovadores para GRC aplicação instalada. Para obter mais informações, consulte Usando Configurador de aprovadores para configurar aprovações.
Tipo de responsável pelos dados	Tipo do proprietário de dados responsável pela definição da métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Responsável pelos dados	Responsável pela definição da métrica. Selecione um proprietário dos dados na lista. **Nota:** Se você selecionou a opção avançada para **Tipo de atribuição do proprietário dos dados** este será o proprietário de dados atribuído se a configuração de atribuição não retornar resultados.
Instruções	Instruções para o proprietário dos dados.
Coletar dados de suporte	Opção para habilitar a coleta de dados de suporte. **Nota:** Os dados de suporte coletados são excluídos automaticamente após um determinado período, com o tempo de retenção variando de acordo com a frequência dos dados. • Após 30 dias • Após 30 dias • Após 3 meses • Após 3 trimestres • Após 3 períodos semestrais • Após 3 anos
Campos de dados de suporte	Especifica os campos de dados a serem mostrados nos dados de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	Nota: Para um desempenho ideal, limite sua seleção a 4-5 campos se os dados forem extensos. Selecionar mais campos pode resultar em problemas de desempenho.
Aprovação obrigatória	Opção para indicar se uma aprovação é necessária para a definição da métrica. **Nota:** Quando a opção **Aprovação obrigatória** está habilitada, os campos **Tipo de aprovador** e **Aprovador** são exibidos.
Tipo de aprovador	Especifica o tipo de aprovador para a definição de métrica. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários** **Nota:** Este campo aparece somente quando a propriedade Aprovação de métrica está definida como **Simples** . Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de ESG .
Aprovador	Usuário aprovador ou grupo de aprovadores responsável por aprovar a definição da métrica. As opções são: • **Aprovador**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. • **Grupo de aprovadores**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. **Nota:** Este campo aparece somente quando a propriedade Aprovação de métrica está definida como **Simples** . Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de ESG .
Propriedades da métrica	
Tipo	Método usado para determinar se os dados são coletados manualmente ou de maneira automatizada. As opções são: • **Automatizado** • **Manual**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	Selecione **Automatizado** porque o procedimento é criar uma definição de métrica automatizada.
Tipo de responsável pela empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela definição de métrica automatizada. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Direção	Direção em que você deseja visualizar a métrica. As opções são: • **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente ou decrescente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja minimizar o consumo de combustível. • **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja maximizar o uso de recursos naturais em sua organização. • **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção. Por exemplo, se sua organização vai lançar um novo produto de energia renovável no mercado, a próxima data de lançamento será considerada um marco.
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada. Por exemplo, a métrica pode estar relacionada à área de diversidade de gênero, energia, consumo de água ou pode estar relacionada às emissões do escopo 3 e assim por diante.
Classificação da emissão de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Proprietário da empresa	Usuário que é o proprietário da métrica e é responsável pela métrica. Por exemplo, para uma métrica como cobrança de receita, o vice-presidente ou o gerente geral da unidade de negócios pode ser o proprietário da empresa.
Natureza	Natureza da definição de métrica automatizada. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
	• **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Principal** Métrica (preditiva): É preditiva e ajuda a prever resultados futuros. Nesse caso, a empresa pode usar uma métrica líder relacionada às emissões de GEE, como a quantidade de energia consumida por unidade de produção. Ao rastrear o consumo de energia, a empresa pode prever suas futuras emissões de GEE com base nas fontes de energia utilizadas e na eficiência de seus processos de produção. Essa métrica líder permite que a empresa identifique proativamente áreas de melhoria e tome decisões informadas para reduzir as emissões. • **Atraso** (Mede o impacto) Métrica: Mede o impacto de ações ou eventos anteriores. Em nosso exemplo, uma métrica de atraso relacionada às emissões de GEE pode ser o total de emissões produzidas pela empresa em um determinado ano. Esta métrica fornece uma avaliação do impacto ambiental histórico da empresa. Ao monitorar essa métrica ao longo do tempo, a empresa pode avaliar a eficácia de seus esforços de redução de emissões e identificar áreas em que melhorias adicionais são necessárias. As métricas de atraso ajudam a medir os resultados de ações passadas e informar estratégias futuras. • **Atual** Métrica: Monitora processos contínuos e identifica áreas de melhoria em tempo real. Para emissões de GEE, uma métrica atual pode ser a intensidade de emissões, que mede as emissões geradas por unidade de produção. Rastreando a intensidade das emissões, a empresa pode identificar áreas específicas em suas operações que contribuem para emissões mais altas. Essa métrica ajuda a empresa a identificar oportunidades de melhoria em tempo real, como otimizar o uso de energia, implementar tecnologias eficientes em energia ou adotar fontes de energia renováveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada.
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: • A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. • O registro está no estado **Rascunho**.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

Criar uma definição de métrica calculada

Crie uma definição de métrica calculada agregando a definição de métrica automática e a definição de métrica manual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione a definição de métrica automática e a definição de métrica manual como secundárias à definição de métrica calculada primária. Especifique a frequência e o método para agregar as duas definições de métrica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Definições de métrica calculadas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos, consulte Formulário de definição de métrica calculada.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado
A definição de métrica é salva na lista Definições de métrica.

O que Fazer Depois
Você pode associar um tipo de entidade, criar métricas e adicionar citações à definição de métrica. Para obter mais informações, consulte Como atualizar uma definição de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de métrica calculada

Os campos do formulário de definição de métrica calculada são explicados neste tópico.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
Detalhes básicos	
Nome	Nome da definição de métrica calculada. Por exemplo, Número de colaboradores.
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica calculada como ativa.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica calculada.
Unidade	Unidade para a definição de métrica. Você pode definir as unidades nas quais as pontuações são exibidas. As unidades usadas com mais frequência são fornecidas por padrão.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Este campo é definido automaticamente como **0** . Quando a Precisão é definida como 0, o resultado é arredondado para o número inteiro mais próximo. Por exemplo, se uma definição de métrica com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o resultado será arredondado para 10. Quando a precisão é definida como maior que 0, o resultado é arredondado para o ponto decimal mais próximo para a precisão fornecida. Por exemplo, precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão** . **Nota:** Calendário padrão refere-se ao calendário gregoriano.
Frequência	Frequência da definição de métrica calculada. Este campo indica com que frequência a definição de métrica deve acumular as pontuações. As opções são: • **Diariamente** • **Semanalmente** • **Mensalmente** • **Trimestralmente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
	• **Semestralmente** • **Anualmente**
Cálculo	
Nível de cálculo	Nível em que o cálculo é realizado. As opções são: • **Definição de métrica**: se você calcular os dados no nível de definição de métrica, os dados em todas as definições de métrica secundária ou métricas secundárias serão usados para cálculo. • **Entidade**: se você calcular os dados no nível da entidade e especificar o método de cálculo usando o criador de fórmulas, as entidades comuns em todas as definições de métrica secundária serão correspondidas e os dados serão calculados para cada entidade. Para agregar os dados e obter uma pontuação geral no nível de definição da métrica, selecione **Entidade** .
Método de agregação	Método para agregar a pontuação da métrica no nível da entidade. As opções são: • **Nenhum(a)** • **Soma** • **Média** • **Máximo** • **Mínimo** Este campo só é exibido quando o campo **Nível de cálculo** é definido como **Entidade**.
Propriedades da métrica	
Tipo de responsável pela empresa	Proprietário da empresa responsável pela definição da métrica calculada. As opções são: • **Usuário** • **Grupo de usuários**
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica.
Direção	Direção em que você deseja visualizar a métrica. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
	• **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. • **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente, selecione esta opção. Por exemplo, se você deseja minimizar a emissão de carbono dos datacenters. • **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. Por exemplo, se você deseja maximizar o uso de recursos com eficiência energética em sua organização. • **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção. Por exemplo, se sua organização tiver um objetivo de usar 100% de energia renovável até o final de 2029, a próxima data do objetivo será considerada um marco.
Natureza	Natureza da definição de métrica calculada. As opções são: • **Nenhum** : • **Principal** Métrica (preditiva): É preditiva e ajuda a prever resultados futuros. Nesse caso, a empresa pode usar uma métrica líder relacionada às emissões de GEE, como a quantidade de energia consumida por unidade de produção. Ao rastrear o consumo de energia, a empresa pode prever suas futuras emissões de GEE com base nas fontes de energia utilizadas e na eficiência de seus processos de produção. Essa métrica líder permite que a empresa identifique proativamente áreas de melhoria e tome decisões informadas para reduzir as emissões. • **Atraso** (Mede o impacto) Métrica: Mede o impacto de ações ou eventos anteriores. Em nosso exemplo, uma métrica de atraso relacionada às emissões de GEE pode ser o total de emissões produzidas pela empresa em um determinado ano. Esta métrica fornece uma avaliação do impacto ambiental histórico da empresa. Ao monitorar essa métrica ao longo do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nova métrica calculada

Campo	Descrição
	tempo, a empresa pode avaliar a eficácia de seus esforços de redução de emissões e identificar áreas em que melhorias adicionais são necessárias. As métricas de atraso ajudam a medir os resultados de ações passadas e informar estratégias futuras. • **Atual** Métrica: Monitora processos contínuos e identifica áreas de melhoria em tempo real. Para emissões de GEE, uma métrica atual pode ser a intensidade de emissões, que mede as emissões geradas por unidade de produção. Rastreando a intensidade das emissões, a empresa pode identificar áreas específicas em suas operações que contribuem para emissões mais altas. Essa métrica ajuda a empresa a identificar oportunidades de melhoria em tempo real, como otimizar o uso de energia, implementar tecnologias eficientes em energia ou adotar fontes de energia renováveis.
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada. Por exemplo, a métrica,pode estar relacionada à área de energia, emissões de água e assim por diante.
Classificação da emissão de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada.
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida se as seguintes situações forem verdadeiras: • A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. • O registro está no estado Rascunho.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

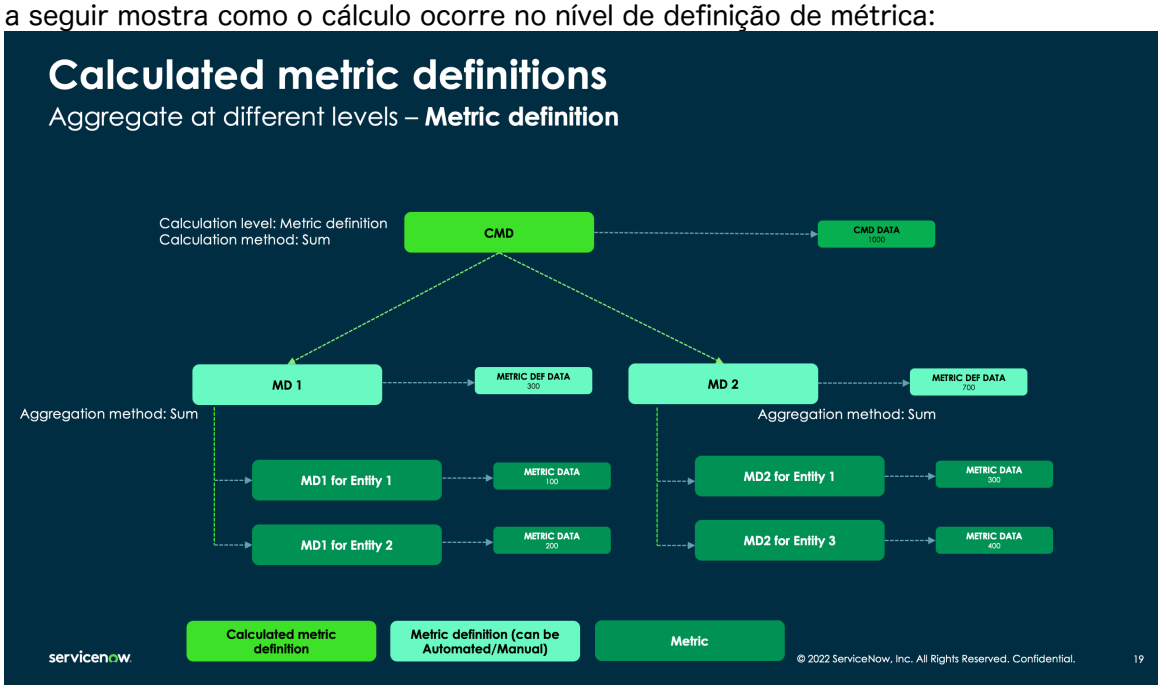
Criação de fórmula em uma definição de métrica calculada

Em uma definição de métrica calculada, você pode criar fórmulas para executar cálculos para todos os dados necessários.

Uma fórmula consiste em operandos, operadores e funções. Por exemplo, se você quiser calcular a contagem total de funcionários a partir de duas definições de métrica, ou seja, número de funcionários do sexo masculino e número de funcionários do sexo feminino, as definições de métrica selecionadas serão os operandos e o operador será o símbolo ou função que executa uma operação específica nos operandos para obter um resultado. Exemplos de operadores incluem adição (+), subtração (-), multiplicação (*) e divisão (/).

Ao criar uma fórmula em uma definição de métrica calculada, você pode optar por criá-la no nível de definição de métrica ou no nível de entidade. Antes de salvar o formulário de definição de métrica calculada e criar a fórmula para o cálculo da pontuação de definição de métrica, você deve especificar o nível de cálculo no formulário de definição de métrica calculada. Os dois níveis são os seguintes:

- **Definição de métrica**: se você selecionar **Definição de métrica** no campo **Nível de cálculo**, os dados em todas as definições de métrica secundária ou métricas secundárias serão usados para cálculo. Ao selecionar **Executar**, a fórmula é aplicada e os dados de definição de métrica calculada são gerados. Para obter mais informações, consulte Configure o construtor de fórmulas. A imagem a seguir mostra como o cálculo ocorre no nível de definição de métrica:

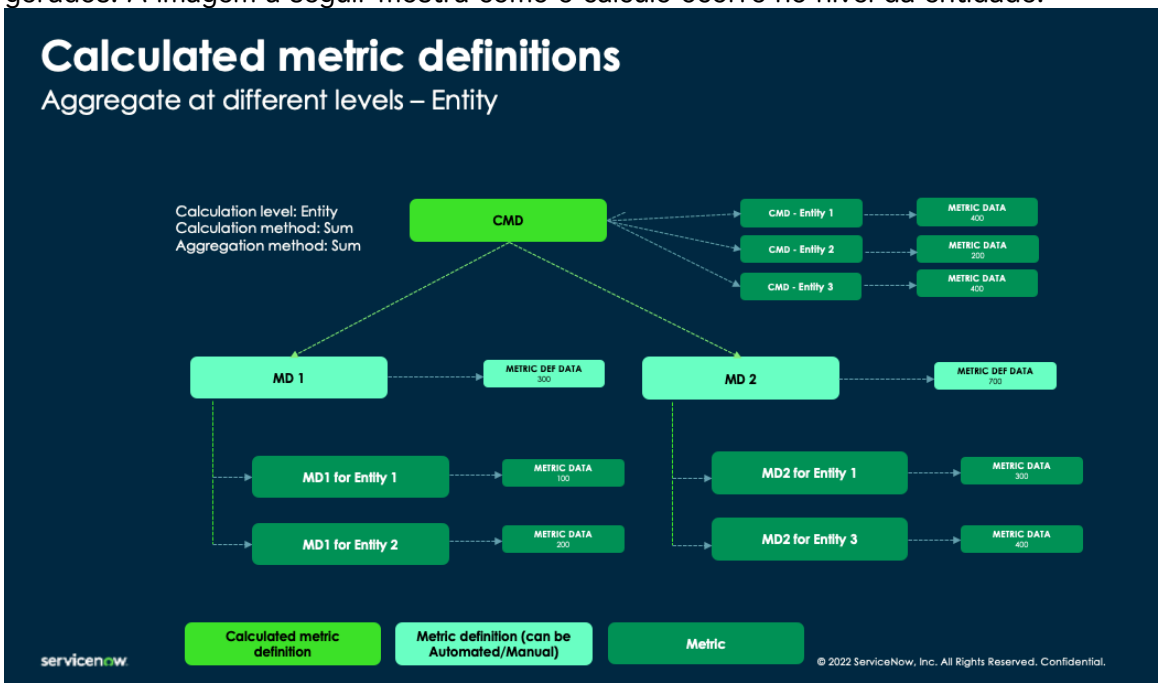


- **Entidade**: se você selecionar **Entidade** no campo **Nível de cálculo** e especificar o método de cálculo usando o construtor de fórmulas, as métricas secundárias serão criadas para a definição de métrica calculada. Essas métricas são criadas para cada entidade distinta associada às definições de métrica que foram usadas como operandos na fórmula. Ao executar a definição da métrica, a fórmula é aplicada e os dados da métrica são gerados. Ao agregar a definição de métrica,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os dados de métrica são agregados e os dados da métrica calculada são gerados. A imagem a seguir mostra como o cálculo ocorre no nível da entidade:



Configure o construtor de fórmulas

Especifique o contexto da fórmula, as tabelas e os identificadores antes de criar uma fórmula.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É necessário configurar o construtor de fórmulas antes que uma fórmula possa ser criada em uma definição de métrica calculada. Durante a configuração, você pode especificar o contexto da fórmula, as tabelas a serem usadas e suas condições. No contexto de Gestão de ESG se você criar a fórmula no nível de definição de métrica, deverá selecionar a tabela de definição de métrica e a tabela de métrica durante a configuração. Para criar a fórmula no nível da entidade, você deve selecionar a definição da métrica e a tabela de fator de emissão. Outras aplicações podem usar as tabelas necessárias para seu uso. Você pode configurar as colunas e seus rótulos que deseja exibir junto com o fator de emissão durante a criação da fórmula. Esses rótulos ajudam a identificar facilmente os fatores de emissão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de fórmulas** > **Configuração**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do construtor de fórmulas

Campo	Descrição
Contexto da fórmula	Configuração disponível para criar a fórmula para uma opção específica. As opções de ESG são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Nível de cálculo - Entidade** ○ **Nível de cálculo - definição da métrica** **Nota:** Usuários de outras aplicações podem selecionar diferentes opções de contexto.
Aplicação	Escopo da aplicação. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela	Tabelas que você deseja usar ao criar a fórmula.
Condição	Critérios usando os quais os registros são filtrados da tabela selecionada ao criar a fórmula. Por exemplo, você pode criar uma condição que **O domínio é ESG** .
Campo de exibição	Nome de exibição exclusivo para os operandos, como **Nome** ou **ID** campo.
Identificador	Uma combinação abreviada de duas letras de letras minúsculas associada a um nome de tabela específico. Por exemplo, se o nome da tabela for Acessórios de hardware, seu identificador poderá ser `ha` . **Nota:** Usando `fn` um identificador não é permitido, pois fn se refere à função.
Mostrar colunas adicionais	Opção para decidir se você deseja que colunas adicionais sejam exibidas. **Nota:** Esta opção é útil nos casos em que há nomes de fator de emissão duplicados. Mostrar detalhes adicionais pode ajudar os gerentes de métrica a selecionar o fator de emissão correto.
Coluna primária	Coluna primária que você deseja exibir para o fator de emissão durante a criação da fórmula. Por exemplo, se você selecionar **Da unidade** , Em seguida, a unidade de origem do fator de emissão será exibida junto com o nome do fator.
Coluna secundária	Coluna secundária que você deseja exibir para o fator de emissão durante a criação da fórmula. Por exemplo, se você selecionar **Para a unidade** , Em seguida, a unidade do fator de emissão para será exibida junto com o nome do fator.
Rótulo da coluna primária	Rótulo preferencial da coluna primária selecionada. Por exemplo, se você selecionou **Descrição resumida** em **Coluna primária** , você pode fornecer o rótulo preferencial como `Descrição resumida` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo da coluna secundária	Rótulo preferencial da coluna secundária selecionada.

4. Selecione **Enviar**.

Crie uma fórmula

Crie sua própria fórmula usando entidades ou definições de métrica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_esg.program_manager

sn_risk.user (para usuários de risco).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma fórmula, você pode utilizar funções como máximo, mínimo ou médio, bem como operadores como mais, -, / ou * para definir o método de computação. Para criar uma fórmula com sucesso, é importante que pelo menos um operando de definição de métrica ou um operando de entidade esteja presente.

Nota: A fórmula pode ser criada usando todos os navegadores, exceto o Safari.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais, dependendo da aplicação que você está usando para criar a fórmula.
   - **Tudo** > **Ambiental, social e governança (ESG)** > **Espaço de ESG** > **Métricas** > **Definições de métrica calculadas**.
   - **Tudo** > **Gestão de riscos** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Definições de métrica calculadas**.
2. Abra a definição de métrica para a qual você deseja criar uma fórmula e selecione **Construir fórmula** > **Construtor de fórmulas**.
3. No campo de texto da fórmula, digite "para começar a criar sua fórmula.
4. Para criar a fórmula no nível de definição da métrica ou no nível da entidade, execute as etapas a seguir.
   a. Para criar uma fórmula no nível de definição de métrica, selecione duas definições ou métricas de métrica e um operador entre elas.

      Example
      Por exemplo, você pode selecionar emissões de GEE de deslocamento de funcionários e emissões de datacenter (baseadas no mercado) para calcular uma soma.

   b. Para criar uma fórmula no nível da entidade, selecione duas definições de métrica ou fatores de emissão e um operador entre eles.
5. Para copiar, redefinir ou visualizar a fórmula, faça o seguinte.
   a. Para copiar a fórmula, selecione **Cópia** .
   b. Para redefinir a fórmula para seu estado inicial, selecione **Redefinir** .
   c. Para exibir a fórmula sem identificadores em um formato limpo, selecione **Visualização** .
6. Para salvar a fórmula, selecione **Salvar fórmula** .
7. Para executar a fórmula, selecione **Executar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É importante salvar a fórmula antes de executá-la.

8. Na página do construtor de fórmulas, selecione **Precisa de ajuda?** para receber orientação sobre as etapas necessárias para criar a fórmula.

Como atualizar uma definição de métrica

Atualize uma definição de métrica existente para coletar as novas métricas. Você pode associar novos objetivos, metas e entidades à definição de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.metric_manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o mesmo formulário para atualizar a definição de métrica automatizada, a definição de métrica manual e a definição de métrica composta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas**.
2. Selecione uma definição de métrica na lista.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Atualizar guias de definições de métrica e listas relacionadas

Campo	Descrição
Guias e listas relacionadas	
Guia Detalhes	Detalhes da métrica, como definição, propriedades, método e programação na definição de métrica automática. Detalhes da métrica, como método de coleta, cronograma, detalhes da coleta de dados e aprovação na definição da métrica manual. Detalhes da métrica, propriedades da métrica e propriedades acumuladas na definição da métrica calculada. Os campos na guia Detalhes são explicados nos formulários de definição da métrica.
Tipo de entidade	Detalhes do tipo de entidade a ser associado à métrica. Por exemplo, fornece o nome, a descrição e as condições, como ativos, se precisa de atualização e as entidades de processamento. Para adicionar um novo tipo de entidade, clique em **Adicionar**. **Nota:** A lista relacionada Tipo de entidade é exibida apenas para uma definição de métrica automatizada e uma definição de métrica manual. Não é exibida para a definição de métrica calculada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Entidades adicionais	Entidades adicionais que podem ser associadas à definição de métrica. Fornece detalhes, como nome, propriedade, classe e pontuação de conformidade em porcentagem (%). Para adicionar novas entidades, clique em **Adicionar**. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para uma definição de métrica automatizada e uma definição de métrica manual. Não é exibida para a definição de métrica calculada.
Definição de métrica secundária	Definição de métrica secundária associada à definição de métrica primária. Exibe os detalhes como nome, frequência e descrição da definição de métrica secundária. Para incluir uma nova definição de métrica secundária, clique em **Adicionar**. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para a definição de métrica calculada. Não é exibida para a definição de métrica automatizada e para a definição de métrica manual.
Métricas	Detalhes das métricas, como nome, entidade associada e estado ativo da métrica. Para adicionar uma nova métrica, clique em **Novo**.
Citações	Detalhes das citações, como referência, nome, documento de autoridade, descrição e pontuação de conformidade em porcentagem (%). Para adicionar uma nova citação, clique em **Adicionar**.
Objetivos	Detalhes dos objetivos, como nome, estado, categoria, data de início, data de término, proprietário e status. Para adicionar um novo objetivo, clique em **Adicionar**.
Metas	Detalhes da meta, como nome, proprietário, estado, status, progresso, valor real, valor da meta e data final. Para adicionar uma nova meta, clique em **Adicionar**.
Dados de definição de métrica	Detalhes dos dados de definição de métrica, como frequência de coleta, definição de coleta, data de término do intervalo, valor e estado. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para uma definição de métrica automatizada e uma definição de métrica manual. Não é exibida para a definição de métrica calculada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dados de métrica calculados	Detalhes dos dados da métrica calculada, como data de término do intervalo, frequência de acúmulo e valor. **Nota:** Essa lista relacionada é exibida apenas para a definição de métrica calculada. Não é exibida para a definição de métrica automatizada e para a definição de métrica manual.

4. Para salvar a definição de métrica, clique em **Salvar**.
5. Para calcular os dados de métrica composta para a definição de métrica composta, clique em **Agregado** . . **Agregado** a ação calcula os dados de métrica composta para a data de término do intervalo atual e a frequência de acúmulo para sua definição de métrica primária. O registro de dados de métrica composta é exibido na lista relacionada Dados de métrica composta. Uma pontuação de definição de métrica composta será criada se não existir para o intervalo atual.
6. Para excluir uma definição de métrica, clique em **Excluir**.
7. Para explorar visualmente a exibição de relacionamento em 360° da definição de métrica, clique em **Exibição em 360°**.

Criar uma métrica

Crie uma métrica para executar cálculos em seus dados.

Antes de Iniciar

Função necessária:
sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar uma métrica, você precisa de uma definição de métrica e uma entidade. Uma definição de métrica define o método para coletar a pontuação de uma entidade. Quando uma definição de métrica é associada a uma entidade, ela cria uma métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Métricas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de nova métrica automatizada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de métrica automatizada. Por exemplo, Número de incidentes.
Descrição	Breve descrição da definição de métrica automatizada.
Ativo	Opção para marcar a definição de métrica automatizada como ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classe	Classe à qual a definição de métrica pertence. As opções são: ○ **KPI** : Indica o quão bem a exposição ao risco é gerenciada em relação aos objetivos. Use esta opção para adicionar entidades e entidades adicionais à definição de métrica. ○ **KRI** : Indica a quantidade de exposição a um determinado risco ou conjunto de riscos. Use esta opção para adicionar riscos e declarações de risco à definição de métrica. Esta opção estará disponível se Risco avançado o plug-in está ativado. ○ **KCI** : Indica a eficácia de todos os controles que foram implementados para reduzir ou mitigar uma determinada exposição ao risco. Use esta opção para adicionar controles e objetivos de controle à definição de métrica. Esta opção estará disponível se Gestão de políticas e conformidade o plug-in está ativado.
Tipo	Método usado para determinar se a pontuação é coletada manualmente ou de maneira automatizada. Este campo é definido automaticamente como **Automatizado** mas o valor muda quando você seleciona a definição de métrica e é atualizado para o tipo de definição de métrica.
Métrica principal	Opção para indicar se a métrica é importante para o seu negócio.
Área de domínio	O espaço de onde a definição de métrica é criada. Esse campo é definido automaticamente. Por exemplo, se você criar uma definição de métrica a partir de Espaço de trabalho de risco, este campo será definido como **Risco**.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela definição de métrica automatizada. As opções são: ○ **Usuário** ○ **Grupo de usuários**
Agregação de pontuação de métrica	Método usado para resumir a pontuação no nível de definição de métrica. As opções são: ○ **Soma**: soma de todas as métricas ativas. ○ **Média**: a média de todas as métricas ativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Máximo**: o valor máximo de todas as métricas ativas. ○ **Mínimo**: o valor mínimo de todas as métricas ativas.
Valor	Valor obtido após a execução das métricas.
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica automatizada.
Propriedades da métrica	
Direção	Direção da definição de métrica automatizada. As opções são: ○ **Nenhum**: se você não deseja mudanças na direção da métrica, selecione esta opção. ○ **Minimizar**: se a direção da métrica desejada for descendente ou decrescente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja minimizar o consumo de combustível. ○ **Maximizar**: se a direção da métrica desejada for ascendente, selecione esta opção. Por exemplo, você deseja maximizar o uso de recursos naturais em sua organização. ○ **Marco**: quando a direção da métrica não for aplicável, mas a métrica for rastreada em relação a um marco, selecione esta opção. Por exemplo, se sua organização vai lançar um novo produto de energia renovável no mercado, a próxima data de lançamento será considerada um marco.
Precisão	Número de casas decimais após a vírgula em uma pontuação. Quando um indicador tem uma precisão igual a 0, o indicador arredonda o resultado para o número inteiro par mais próximo. Por exemplo, se um indicador com precisão igual a 0 calcular os valores 7 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 10. No entanto, se a fórmula calcular 2 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 4. Quando um indicador tem uma precisão maior que 0, o indicador arredonda para a casa decimal mais próxima para a precisão fornecida. Por exemplo, um indicador com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	precisão igual a 1 arredonda um resultado de 4,45 para 4,5.
Unidade	Unidade para a definição de métrica automatizada. Você pode definir as unidades nas quais as pontuações são exibidas. As unidades usadas com mais frequência são fornecidas por padrão.
Natureza	Natureza da definição de métrica automatizada. As opções são: ○ **Nenhum(a)** ○ **Leading**: se a métrica for um indicador de eventos futuros, selecione esta opção. Por exemplo, considere o número de vendas que uma loja faz com novas baterias solares. Este número é um indicador de leading das solicitações de suporte que a loja pode receber no futuro. ○ **Lagging**: se a métrica for um indicador de eventos passados, selecione esta opção. Por exemplo, considere o número de vendas que uma loja fez no ano anterior. Este número é um indicador de lagging para as solicitações de suporte que a loja recebeu no ano passado. ○ **Atual**: se a métrica for um indicador do estado atual dos eventos, selecione esta opção. Por exemplo, considere o número de vendas que uma loja fez no ano atual. Este número é um indicador das solicitações de suporte atuais recebidas pela loja.
Método	
Tipo de método	Tipo de métrica automatizada. As opções são: ○ **Básico** ○ **Com script** **Nota:** Se você selecionar **Com script**, deverá salvar o formulário e selecionar **Adicionar script** para adicionar seu script. Somente usuários com a função sn_grc.developer podem adicionar scripts.
Tabela	Tabela que é consultada para criar a definição de métrica automatizada.
Critérios	Condição para o registro do qual uma pontuação é obtida. Crie um filtro adicionando condições que contenham um campo, operador e valores e, em seguida, clique em **Definir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Selecione um valor para o campo **Tabela** antes de modificar esse campo.
Agregado	Método para agregar a pontuação de definição de métrica automatizada. Quando uma opção é selecionada no campo **Agregado**, um novo **Campo de agregação** é exibido ao lado do campo **Agregado**. O **Campo de agregação** exibe o registro selecionado. As opções para o campo **Agregado** são: ○ **Contagem**: contagem do número de registros renderizados pela consulta de tabela definida nos critérios de filtro. ○ **Soma**: soma dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Média**: média dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Máximo**: máximo dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Mínimo**: mínimo dos valores dos parâmetros com base no valor selecionado no **Campo de agregação**. ○ **Contagem separada**: número de grupos no conjunto de resultados agrupados pelo **Campo de agregação**. **Nota:** O **Campo de agregação** é exibido para todas as opções, exceto **Contagem**.
Campo de referência	Campo com base no qual os dados de métrica podem ser separados. Este campo conecta a entidade à tabela de pontuação selecionada e calcula uma pontuação específica para uma entidade. **Nota:** Certifique-se de que a tabela para a qual o campo de referência aponta corresponda à tabela dos registros para os quais as entidades associadas apontam por meio do campo **Aplica-se a** no formulário da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: É responsabilidade do usuário validar os critérios mencionados na anotação, pois o sistema não os valida. Selecione uma tabela antes de modificar este campo.
Agendamento	
Calendário	Calendário a ser usado para coleta de métricas. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão** . Calendário padrão refere-se ao calendário gregoriano. Este campo poderá ser modificado somente se a definição de métrica desta métrica não usar o calendário padrão.
Frequência	Frequência de coleta para a definição da métrica. Este campo é definido automaticamente com base na frequência da definição de métrica selecionada.
Data da primeira execução	Data em que a métrica é executada pela primeira vez.
Deslocamento da data de vencimento	Número de dias após a data de término da programação em que a tarefa de dados da métrica se torna vencida. Por exemplo, se a frequência de uma definição de métrica for mensal e se você inserir 15 nesse campo, a data de vencimento para a tarefa de dados de métrica vencerá 15 dias após o término do mês. Este campo aparece somente quando a definição de métrica associada à métrica é do tipo Manual.
Data da próxima execução	Data em que a métrica será executada.
Data do período	Data usada para especificar as datas de início e término do período de coleta de dados.
Detalhes da coleta de dados	
Tipo de proprietário de dados	Tipo de proprietário dos dados, como Usuário.
Proprietário dos dados	Nome do usuário como proprietário dos dados.
Aprovação **Nota:** Esta seção aparece somente quando a propriedade Aprovação de métrica está definida como Simples. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Risco avançado.	
Aprovação obrigatória	Opção para indicar se uma aprovação é necessária.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador da definição de métrica. As opções são: ○ **Usuário** ○ **Grupo de usuários**
Usuário	Usuário aprovador ou grupo de aprovadores responsável por aprovar a definição da métrica. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Aprovador**: exibido quando a opção Usuário é selecionada. ○ **Grupo de aprovadores** : Exibido quando a opção Grupo de usuários é selecionada. **Nota:** Por padrão, o aprovador é o usuário especificado na definição da métrica, mas isso pode ser substituído no nível da métrica.
Classificação	
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada.
Classificação de relatórios	Marcador usado para categorizar a métrica.
Subgrupo	Subgrupo ao qual a métrica está relacionada.
Confidencialidade	
Nota: Esta seção só é exibida quando: ○ A propriedade *sn_grc.enable_record_confidentiality* está ativada nas propriedades do GRC. ○ O registro está no estado **Rascunho**.	
Confidencial	Opção para marcar o registro como confidencial.
Usuários permitidos	Usuários que podem visualizar o registro. **Nota:** Por padrão, o usuário conectado é adicionado à lista de usuários confidenciais.
Grupos permitidos	Grupos que podem visualizar o registro.

4. Clique em **Salvar**.

Nota: Depois que uma nova métrica é criada, as listas relacionadas e a guia **Detalhes** são exibidas no formulário. Você pode exibir a visão geral dos dados de métrica na guia **Visão geral**. A página Visão geral de métricas exibe os detalhes dos dados de métricas quando você executa uma métrica junto com a duração para a qual os dados são coletados.

Resultado
A métrica é salva na lista Métricas.

Como criar uma unidade métrica

Defina as unidades nas quais as pontuações de métrica são exibidas. As unidades podem ser números, porcentagens, moedas, quantidades de tempo ou qualquer outra unidade que você definir. As unidades comumente usadas são fornecidas por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Unidades**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de unidade de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da unidade. Por exemplo, . .
Formato	Formato da unidade. Por exemplo, `{0} MWh` fornece o número de megawatts-hora com a abreviação MWh.

4. Para salvar a unidade métrica, clique em **Salvar**.

Resultado
A unidade métrica é salva na lista Unidades.

Como criar uma família de unidades

Crie uma família de unidades para agrupar unidades semelhantes. Por exemplo, as várias unidades de distância, como milhas e quilômetros, podem ser agrupadas. As famílias de unidades ajudam a organizá-las durante a conversão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de famílias de unidades também oferece suporte à conversão de unidades. Às vezes, a unidade na qual os dados de métrica são inseridos pode ser diferente da unidade de relatório da definição de métrica. Nesses casos, as unidades devem ser convertidas. Por exemplo, os dados de métrica podem ser inseridos em galões americanos, mas a unidade de relatório na definição da métrica é litros. Se o galão e o litro americanos pertencerem à mesma família de unidades, como Volume, você poderá converter as unidades.

Várias fórmulas são usadas para converter unidades diferentes. Se a unidade de relatório de uma definição de métrica pertencer a uma família de unidades que tenha o fator de conversão como **Calculado**, as tarefas de dados de métrica para essa métrica deverão ser fornecidas na mesma unidade que a definição de métrica. Por exemplo, se a unidade de relatório para temperatura em uma definição de métrica for Celsius e se o fator de conversão de temperatura estiver definido como **Calculado**, todas as tarefas de dados de métrica para essa definição de métrica só poderão ser fornecidas em Celsius. Nesses casos, os usuários podem especificar a fórmula que deve ser usada para a conversão. Para obter mais informações, consulte Criação de fórmula em uma definição de métrica calculada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Administração** > **Família de unidades**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Família de unidades

Campo	Descrição
Nome	Nome da família de unidades. Por exemplo, Temperatura.
Fator de conversão	Fator de conversão que deve ser aplicado ao converter unidades da família. As opções são: ○ **Direto**: use esta opção se for possível converter diretamente as unidades na família. Por exemplo, você pode converter quilômetros em milhas usando a conversão direta. ○ **Calculado**: use esta opção se as fórmulas de conversão forem complexas. Por exemplo, para converter temperaturas de graus Celsius para Fahrenheit, a fórmula é ˚F = ˚C × (9/5) + 32.

4. Selecione **Enviar**.

Converter dados de métrica em uma unidade diferente

Converta qualquer dado de métrica em uma unidade de relatório preferencial.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A unidade de relatório preferencial para todos os dados é especificada em uma definição de métrica. Quando os usuários inserem os dados em uma tarefa de dados de métrica, eles podem fazê-lo em uma unidade diferente da unidade configurada na definição da métrica. Por exemplo, um usuário pode inserir dados sobre o uso de água em litros, mas a organização precisa do relatório em galões americanos. E, portanto, a definição de métrica também é definida como galões. Nesse caso, os Litros devem ser convertidos em Galões americanos.

Nota: Na tarefa de dados de métrica, somente as unidades que pertencem à mesma família de unidades estão disponíveis para os dados. A conversão de unidades se aplica somente a unidades que têm o fator de conversão da família de unidades definido como **Direto**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Administração** > **Conversões das Unidades**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conversão de unidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da conversão da unidade. Por exemplo, Litros para galões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Da unidade	Unidade a ser convertida.
Para a unidade	Unidade para a qual converter.
Família de unidades	Família de unidades a que pertence a unidade. Por exemplo, **Volume**.
Valor	Valor de conversão. Por exemplo, o valor de conversão de litro para galão é 0,264172.

4. Selecione **Enviar**.

Atualizar uma métrica

Atualize uma métrica para adicionar objetivos, dados de métrica e metas. Associe citações à métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Listas** > **Métricas** > **Métricas**.
2. Selecione uma métrica na lista.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Atualizar guias de métricas e listas relacionadas

Campo	Descrição
Guias	
Nome	Nome da métrica. Por exemplo, Número de incidentes - ACME Asia.
Descrição	Breve descrição da métrica.
Definição de métrica	Definição de métrica associada à métrica.
Entidade	Entidade associada à métrica.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela métrica. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de proprietário da empresa.
Tipo	Tipo da definição de métrica automatizada. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica como ativa.
Métrica principal	Opção para marcar a definição de métrica como uma métrica principal.
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Propriedades da métrica	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Direção	Direção da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Precisão	Precisão da definição da métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Unidade	Unidade para a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Natureza	Natureza da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Método	
Tipo de método	Tipo de método usado para coletar os dados da métrica.
Tabela	Tabela que é consultada para criar a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Critérios	Condições para consultar a tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Agregado	Método para agregar a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Campo de referência	Campo de referência para o método de definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Programação	
Programação	Frequência de coleta para a definição da métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Data da primeira execução	Data da primeira execução. Esse campo é definido automaticamente.
Data da próxima execução	Data da próxima execução.
Detalhes da coleta de dados	
Tipo de proprietário de dados	Tipo de proprietário dos dados, como Usuário.
Proprietário dos dados	Nome do usuário como proprietário dos dados.
Aprovação	
Aprovação obrigatória	Opção a ser habilitada se uma aprovação for solicitada para a métrica.
Guia Tarefas de dados de métrica	Informações sobre a tarefa de dados de métrica, como nome, número, atribuído a, prioridade e estado.
Listas relacionadas	
Objetivos	Detalhes das metas associadas à métrica, como nome, estado, categoria, data de início, data de término, proprietário e status. Para adicionar um novo objetivo, clique em **Adicionar**.
Dados de métrica	Detalhes dos dados de métrica, como data de início, data de término, valor, dados de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	métrica do coletor, frequência de coleta e tipo. Data de início: a data de início é a data em que a coleta de dados começa. Data de término: data final do período que determina o intervalo para o qual a pontuação é calculada. A data de término depende da frequência da definição da métrica. A data de término é usada para acompanhamento das pontuações. Cada pontuação depende do tempo e tem uma referência à data de término do intervalo. Frequência de coleta: as opções no campo de frequência de coleta são: ○ **Diariamente** Pontuação criada para cada dia. ○ **Semanalmente** Pontuação criada até a data do fim da semana (domingo). Segunda-feira é o início da semana e domingo é o fim da semana. ○ **Mensal** Pontuação criada até o final do mês. ○ **Trimestralmente** Pontuação criada até o final do trimestre. Por exemplo, o primeiro trimestre termina em 31 de março, o segundo termina em 30 de junho, o terceiro termina em 30 de setembro e o quarto termina em 31 de dezembro em um ano. ○ **Semestralmente** Pontuação criada até o final do período de 6 meses. A data de término do semestre é 30 de junho e 31 de dezembro em um ano. ○ **Anualmente** Pontuação criada até o final do ano. A data de término do ano é 31 de dezembro.
Metas	Detalhes das metas associadas à métrica, como nome, estado, proprietário, data de início, data de término, tipo e medida. Para adicionar uma nova meta, clique em **Adicionar**.
Citações	Detalhes das citações, como referência, nome, documento de autoridade, descrição e porcentagem de pontuação de conformidade (%). Para adicionar uma nova citação, clique em **Adicionar**.

4. Para salvar a métrica, clique em **Salvar**.
5. Para excluir uma definição de métrica, clique em **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para executar a métrica, clique em **Executar**.
   Uma pontuação de dados de métrica será criada se ela não existir para o intervalo atual. A reexecução de uma métrica ou definição de métrica para o intervalo atual atualiza somente a pontuação.
7. Para explorar visualmente a exibição de relacionamento em 360° da definição de métrica, clique em **Exibição em 360°**.

Atualize uma métrica criada manualmente

Atualize uma métrica manual criada manualmente para adicionar objetivos, dados de métrica e metas. Associe citações à métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.metric_manager, sn_risk.user e sn_compliance.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o mesmo formulário para atualizar a definição de métrica automatizada, a definição de métrica manual e a definição de métrica composta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas**.
2. Selecione uma definição de métrica na lista.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Atualizar guias de métricas e listas relacionadas

Campo	Descrição
Guias	
Nome	Nome da métrica. Por exemplo, Número de incidentes - ACME Asia.
Descrição	Breve descrição da métrica.
Definição de métrica	Definição de métrica associada à métrica.
Entidade	Entidade associada à métrica.
Tipo de proprietário da empresa	Tipo de proprietário da empresa que é responsável pela métrica. Este campo é definido automaticamente para exibir o tipo de proprietário da empresa.
Tipo	Tipo de definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para marcar a definição da métrica como ativa. Esse campo é definido automaticamente.
Métrica principal	Opção para marcar a definição de métrica como uma métrica principal. Esse campo é definido automaticamente.
Proprietário da empresa	Proprietário da empresa da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Propriedades da métrica	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Direção	Direção da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Precisão	Precisão da definição da métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Unidade	Unidade para a definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Natureza	Natureza da definição de métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Método	
Instruções	Instruções para o proprietário dos dados. Método de coleta para a definição manual da métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Agendamento	
Calendário	Calendário a ser usado para agregação de métrica. Somente as opções de calendário configuradas estão disponíveis para seleção. Este campo é definido automaticamente como **Calendário padrão** . **Nota:** Calendário padrão refere-se ao calendário gregoriano.
Frequência	Frequência de coleta com a qual a métrica é executada. Indica com que frequência a definição de métrica deve coletar os dados. As opções são: ○ **Diariamente** ○ **Semanalmente** ○ **Mensalmente** ○ **Trimestralmente** ○ **Semestralmente** ○ **Anualmente** Esse campo é definido automaticamente.
Data da primeira execução	Data da primeira execução. Esse campo é definido automaticamente.
Data da próxima execução	Data da próxima execução.
Data do período	Data usada para especificar as datas de início e término do período de coleta de dados.
Deslocamento da data de vencimento	Número de dias após a data de término da programação em que a tarefa de dados da métrica se torna vencida. Por exemplo, se a frequência de uma definição de métrica for mensal e se você inserir 15 neste campo, a data de vencimento da tarefa de dados de métrica estará atrasada 15 dias após o término do mês. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Detalhes da coleta de dados	
Tipo de proprietário de dados	Tipo de proprietário dos dados, como Usuário.
Proprietário dos dados	Nome do usuário como proprietário dos dados.
Aprovação	
Aprovação obrigatória	Opção a ser habilitada se uma aprovação for solicitada para a métrica.
Guia Tarefas de dados de métrica	Informações sobre a tarefa de dados de métrica, como nome, número, Atribuído a, Prioridade, e estado
Classificação	
Grupo	Área à qual a métrica está relacionada. Esse campo é definido automaticamente.
Subgrupo	Marcador usado para categorizar a métrica. Esse campo é definido automaticamente.
Classificação da emissão de relatórios	Marcador sob o qual a definição de métrica e a métrica são categorizadas. Por exemplo, **GRI**, **SASB**ou **Revisão do Comitê Diretor**.
Listas relacionadas	
Objetivos	Detalhes das metas associadas à métrica, como nome, estado, categoria, data de início, data de término, proprietário e status. Para adicionar um novo objetivo, selecione **Adicionar** .
Dados de métrica	Detalhes dos dados de métrica, como data de início, data de término, valor, dados de métrica do coletor, frequência de coleta e tipo. Data de início: A data de início é a data em que a coleta de dados começa. Data de término: data final do período que determina o intervalo para o qual a pontuação é calculada. A data de término depende da frequência da definição da métrica. A data de término é usada para acompanhamento das pontuações. Cada pontuação depende do tempo e tem uma referência à data de término do intervalo. Frequência de coleta: as opções no campo de frequência de coleta são: ○ **Diariamente** Pontuação criada para cada dia. ○ **Semanalmente** Pontuação criada até a data do fim da semana (domingo). Segunda-feira é o início da semana e domingo é o fim da semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Mensal** Pontuação criada até o final do mês. ○ **Trimestralmente** Pontuação criada até o final do trimestre. Por exemplo, o primeiro trimestre termina em 31 de março, o segundo termina em 30 de junho, o terceiro termina em 30 de setembro e o quarto termina em 31 de dezembro em um ano. ○ **Semestralmente** Pontuação criada até o final do período de 6 meses. A data de término do semestre é 30 de junho e 31 de dezembro em um ano. ○ **Anualmente** Pontuação criada até o final do ano. A data de término do ano é 31 de dezembro.
Metas	Detalhes das metas associadas à métrica, como nome, estado, proprietário, data de início, data de término, tipo e medida. Para adicionar um novo destino, selecione **Adicionar** .
Citações	Detalhes das citações, como referência, nome, documento de autoridade, descrição e porcentagem de pontuação de conformidade (%). Para adicionar uma nova citação, selecione **Adicionar** .
Limites	Detalhes dos limites associados à métrica, como tipo, métrica relacionada, datas válidas, cor do limite, e valor de destino. Para adicionar uma nova citação, selecione **Adicionar** .

4. Para salvar a métrica, selecione **Salvar** .
5. Para excluir a definição de métrica, selecione **Excluir** .
6. Para executar a métrica, selecione **Executar** .
   Uma pontuação de dados de métrica será criada se ela não existir para o intervalo atual. A reexecução de uma métrica ou definição de métrica para o intervalo atual atualiza somente a pontuação.
7. Para explorar visualmente a exibição de relacionamento de 360 graus da definição de métrica, selecione **vista de 360 graus** .

Crie um limite para uma definição de métrica

Avalie o desempenho da sua definição de métrica quantitativa definindo o limite para suas definições de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar uma definição de métrica, você pode definir limites para uma métrica e uma definição de métrica para determinar o desempenho da métrica. Quando o valor limite é violado ou ultrapassado, o sistema notifica os proprietários relevantes. Por exemplo, você pode criar uma definição de métrica para monitorar o atrito do funcionário e definir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o valor de meta para a métrica, o valor de limite âmbar e o valor de limite vermelho para um período especificado. Considere que você definiu seu valor limite como 5, seu valor âmbar como 8 e seu valor vermelho como 10. Quando há um atrito de 8 pessoas, o sistema notificará você sobre o desempenho da métrica como âmbar. Se o atrito atingir 10, o sistema notificará você sobre o desempenho da métrica como Vermelho. Esta notificação permitirá que você tome as ações apropriadas. Você pode criar mais de um limite para uma métrica. Se um limite for definido antes que a métrica seja criada, as métricas herdarão as regras do limite. Você pode criar limites para todos os tipos de definições de métrica. Neste procedimento, a definição de métrica automatizada é usada como exemplo.

Se o limite for criado após a criação da definição da métrica, você poderá copiar os limites para as métricas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Métricas**.
2. Selecione e abra a métrica para a qual você deseja definir o limite.
3. Selecione a lista relacionada Limites.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Limite de definição de métrica

Campo	Descrição
Tipo de limite	Tipo de limite. As opções são as seguintes. ○ Estático: Um limite estático para uma métrica ou uma definição de métrica refere-se a um valor fixo usado como limite para rastrear uma métrica. ○ Dinâmico: Os limites dinâmicos são especificados em porcentagens. Isso significa que a variação percentual é calculada com base em dois fatores: Direção e os dados anteriores Para obter mais informações, consulte Limites para métricas .
Limite âmbar	Valor percentual que significa mudança moderada na variação do valor de destino.
Válida de	Data a partir da qual os dados são válidos.
Valor de meta	Dados anteriores em relação aos quais a variação percentual é comparada.
Limite vermelho	Valor percentual que significa mudança crítica na variação do valor de destino.
Válido até o(a)	Data até a qual os dados são válidos.

6. Selecione **Enviar**.
7. Para copiar os limites para as métricas, selecione **Limite de cópia** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar GRC: Metrics para fornecer dados

Ao usar a aplicação GRC: Metrics, é possível rastrear seus objetivos de negócios, definir seus principais indicadores de risco (KRIs) e principais indicadores de desempenho (KPIs) e gerar relatórios para a gerência fornecer informações sobre o andamento.

Fornecer dados para uma tarefa de dados de métrica

Use a tarefa de dados de métrica para fornecer dados para uma métrica manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.user, sn_risk.reader e sn_compliance.reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Minhas tarefas de dados de métrica**.
2. Abra a tarefa para a qual você deseja fornecer os dados.
3. Selecione **Mover para Em Andamento**.
4. No formulário Informações da métrica, na seção Entrada de métrica, preencha os campos a seguir.

Campo	Descrição
Dados de métrica	Valor para a métrica. Este campo aparece apenas quando **Quantitativo** é selecionado no campo **Categoria** no formulário da métrica.
Unidade	Unidade dos dados. Por exemplo, galão americano. **Nota:** É possível fornecer os dados em qualquer unidade e eles serão convertidos na unidade de relatório especificada na definição da métrica.
Resposta	Resposta para a métrica. Este campo aparece apenas quando **Qualitativo** é selecionado no campo **Categoria** no formulário da métrica.
Certifico e reconheço que a resposta enviada é precisa.	Opção para certificar a precisão dos dados.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Informações adicionais para os dados da métrica.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para fornecer evidências ou informações de suporte, na lista relacionada Documentos relacionados, selecione **Novo**.
7. No formulário Documento relacionado, preencha os campos.

Formulário Documento relacionado

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome para as informações de suporte.
Url	Selecione o ícone de cadeado para adicionar um URL de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tarefa de dados da métrica	Este campo é definido automaticamente como o nome da tarefa de dados de métrica para a qual você está fornecendo informações.

8. Selecione **Enviar**.

Como fornecer respostas para várias métricas

Use o módulo de tarefas de métrica para fornecer respostas para várias métricas em um formato fácil de usar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como proprietário de dados, você precisa fornecer dados ou respostas para várias tarefas de dados de métrica. Os dados que você fornece se originam de várias fontes e pode haver vários proprietários de dados. Nesse cenário, é difícil manter a trilha de auditoria para entrada de dados. O módulo de tarefas de métrica permite que você forneça dados para várias tarefas de dados de métrica. Use filtros como tarefas de dados de métrica por entidade, grupos de métricas, subgrupos de métricas, data de início e data de término para selecionar as métricas para as quais você deseja fornecer dados. Você pode exibir as respostas inseridas, enviadas e também se as datas de envio de dados ou de resposta estão atrasadas. Você só pode fornecer respostas de dados de métrica para tarefas que não estão no estado Encerrado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone Tabela de dados de métrica ()
3. Selecione o ícone de filtro E definir a Entidade, Grupo de métricas, Subgrupo de métricas, Tipo de tarefa, Data de início, e filtros de data de término para mostrar as tarefas para as quais você deseja fornecer dados.

   Somente os Grupos que têm tarefas de dados de métrica em aberto aparecem no filtro.
4. Selecione **Aplicar.**
5. Clique duas vezes na célula da entidade na qual você deseja fornecer dados.
6. Insira as informações necessárias para sua resposta e selecione **Salvar** .
   Execute esta etapa em cada célula para a qual você deseja fornecer dados. Você pode rolar as células para fornecer respostas para todas as tarefas.

   Nota: Você tem a opção de selecionar uma opção ou inserir HTML, dependendo de como a definição de métrica relacionada foi configurada. Esses formatos estão disponíveis quando a definição de métrica manual **Categoria** o campo está definido como **Qualitativo** . Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de métrica manual e Campos de definição de métrica manual.
7. Selecione as tarefas para as quais você deseja enviar as respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema operacional	Chaves
Se você for um usuário de macOS	Pressione a tecla Command e clique na célula para selecionar.
Se você for um usuário de Windows	Pressione a tecla Control e clique para selecionar a célula em foco.

8. Para fornecer evidências dos dados inseridos, selecione a guia **Anexos e links** no painel lateral Contextual e adicione os links e anexos conforme necessário.

Sistema operacional	Chaves
Depois de selecionar a célula, pressione a tecla Control e, em seguida, a tecla I para abrir o painel lateral. Prima a tecla Escape para fechar o painel lateral.	Depois de selecionar a célula, pressione a tecla Comando e a tecla I para abrir o painel lateral. Prima a tecla Escape para fechar o painel lateral.
Se você for um usuário de Windows	

9. Selecione **Enviar**.
   Para selecionar todas as células de cada definição de métrica individual para envio, marque a caixa de seleção na linha correspondente. Para selecionar todas as células para envio, marque a caixa de seleção na linha do cabeçalho da tabela Tarefas de dados de métrica.
10. **Opcional:** Marque as caixas de seleção desejadas e selecione **Enviar** .

Sistema operacional	Chaves
Se você for um usuário de macOS	(Optional) Pressione a tecla Tab para colocar o foco na caixa de seleção Selecionar tudo. Pressione a tecla Enter para marcar a caixa de seleção Selecionar tudo. Se você não quiser usar a caixa de seleção Selecionar tudo, pressione a tecla Tab novamente para focar no corpo da tabela. Depois de se concentrar no corpo, você pode usar as teclas de seta para navegar entre as células. Pressione Enter para marcar cada caixa de seleção.
Se você for um usuário de Windows	(Optional) Pressione a tecla Tab para colocar o foco na caixa de seleção Selecionar tudo. Pressione a tecla Enter para marcar a caixa de seleção Selecionar tudo. Se você não quiser usar a caixa de seleção Selecionar tudo, pressione a tecla Tab novamente para focar no corpo da tabela. Depois de se concentrar no corpo, vo–

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema operacional	Chaves
	cê pode usar as teclas de seta para nave–gar entre as células. Pressione Enter para marcar cada caixa de seleção.

Como revisar uma tarefa de dados de métrica

Revise uma tarefa de dados de métrica e aprove ou rejeite a tarefa com base em sua revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.admin, sn_grc_metric.manager e sn_grc_metric.reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver sido atribuído como aprovador como parte de um registro de definição de métrica, sua tarefa de aprovação aparecerá na guia Aprovações de uma tarefa de dados de métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Selecione o ícone da tabela de dados Métrica ( ).
3. Revise as tarefas de dados de métrica e execute uma das ações a seguir.

Escolha	Ação
Rejeitar	**a.** Selecione a célula para a qual você dese–ja rejeitar os dados. **b.** Selecione **Rejeitar** e informe o motivo da rejeição.
Aprovar	**a.** Selecione a célula para a qual você dese–ja aceitar os dados. **b.** Selecione **Aprovar**.

Você pode aprovar ou rejeitar células em massa no nível de definição de métrica individual ou para todas as células marcando a caixa de seleção de cada linha ou a caixa de seleção na linha do cabeçalho da tabela Tarefas de dados de métrica.

4. **Opcional:** Marque as caixas de seleção desejadas e selecione **Rejeitar** ou **Aprovar** .

Substituir resposta da tarefa de dados de métrica

Como gerente de métricas, se você achar que a resposta fornecida para uma métrica quantitativa ou qualitativa deve ser modificada, poderá editar os dados e fornecer uma justificativa para a modificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin e sn_compliance.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Tarefas de dados de métrica**.
2. Abra a tarefa para a qual você deseja editar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção Entrada de métrica, selecione a opção **Substituir resposta**.
4. No campo **Resposta substituída**, forneça a nova resposta.
5. No campo **Justificativa**, forneça uma justificativa para substituir os dados anteriores.
6. No campo **Comentários adicionais**, forneça-os, se houver.
7. Selecione **Salvar**.

Substituir dados de métrica

Se os dados de métrica fornecidos pelo proprietário dos dados forem imprecisos, você poderá modificar ou substituir os dados de métrica fornecidos pelo proprietário dos dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin e sn_compliance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que uma tarefa de dados de métrica é encerrada, o administrador de risco pode modificar os dados de métrica conforme necessário. O administrador de risco deve fornecer uma justificativa válida para modificar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco** > **Lista** > **Métricas** > **Minhas tarefas de dados de métrica**.
2. Abra o registro que você deseja modificar.
3. No formulário Informações de métrica, na seção Entrada de métrica, selecione a opção **Substituir dados de métrica**.
4. No campo **Dados de métrica substituídos**, forneça um novo valor.
5. No campo **Justificativa**, forneça uma justificativa válida para substituir os dados.
6. No campo **Comentários adicionais**, forneça-os, se houver.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado
O valor da tarefa de dados de métrica é substituído e o mesmo valor é atualizado nos dados de métrica.

Revisão dos detalhes do cálculo com árvores de fórmula

Revise as definições de métrica calculadas exibindo uma representação estruturada e visual de toda a cadeia de cálculo. Usando uma árvore de fórmulas, você pode acessar os detalhes do cálculo e exibir como as diferentes métricas e fatores de emissão estão interconectados.

A árvore de fórmulas é uma ferramenta que aumenta a transparência nos valores de métrica calculados. Navegue até o registro de dados de métrica calculada desejado e exiba a árvore de fórmulas, que mostra um detalhamento detalhado do cálculo. Ele exibe os valores dos operandos e como eles são combinados para produzir o resultado final. Este recurso ajuda usuários e auditores a entender e verificar a precisão de cálculos complexos.

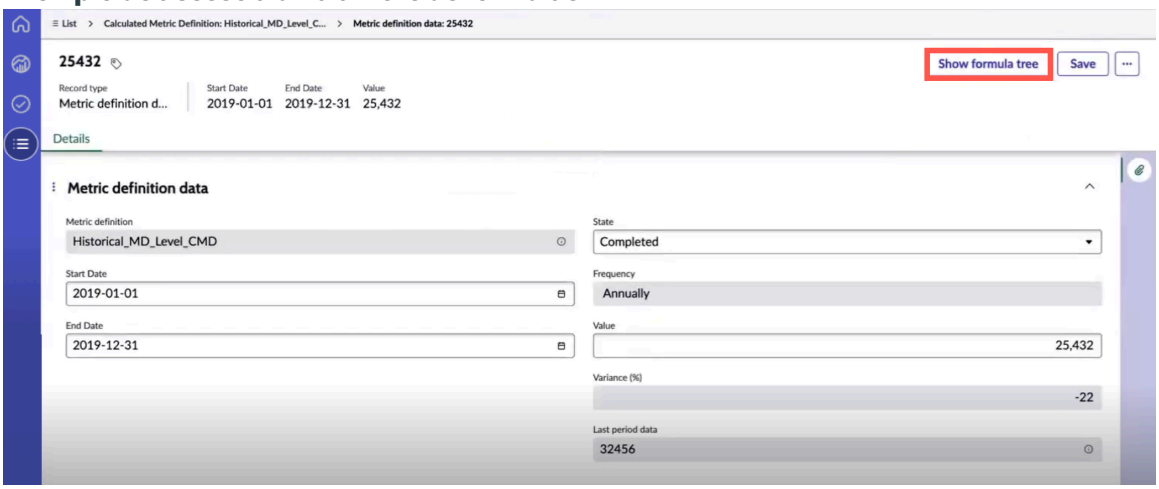
Nota: As árvores de fórmula estão disponíveis para os dados de métrica calculada gerados quando **Nível de cálculo** É definido como Definição de métrica e para as métricas geradas quando **Nível de cálculo** Está definido como Entidade. Para obter mais informações sobre criação de fórmulas, consulte Criação de fórmula em uma definição de métrica calculada.

Tradução automática

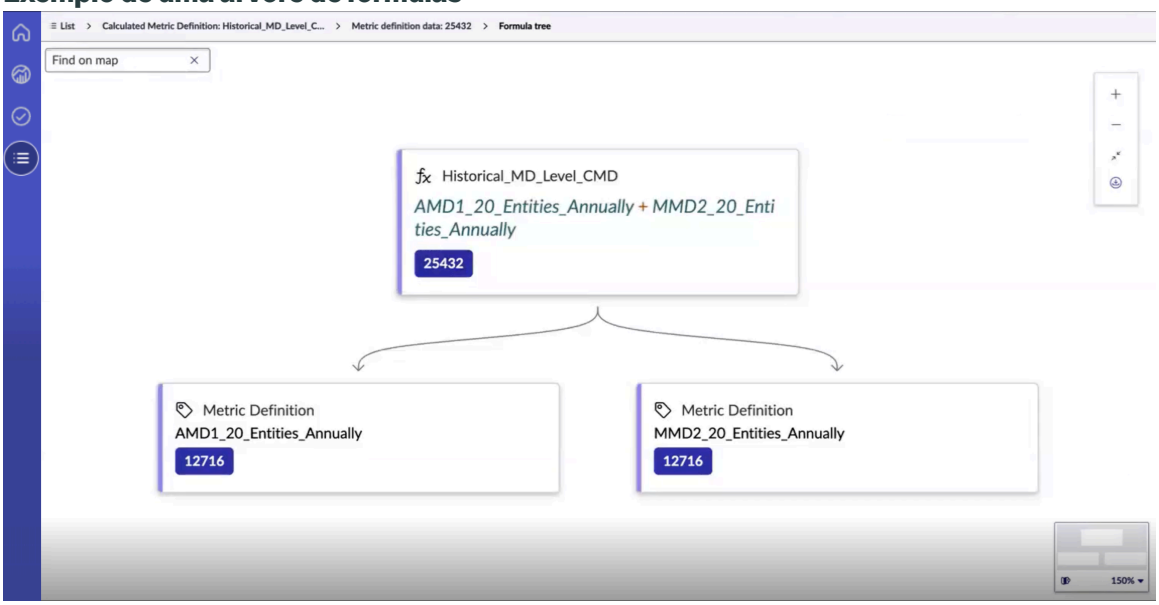
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conforme mostrado nos exemplos a seguir, você pode navegar até o registro de dados de métrica calculada e selecionar **Mostrar árvore de fórmulas** para exibir a árvore de fórmulas associada.

Exemplo de acesso a uma árvore de fórmulas



Exemplo de uma árvore de fórmulas



Nota: Uma árvore de fórmulas exibe os valores dos operandos aplicando o nível de precisão fornecido no CMD.

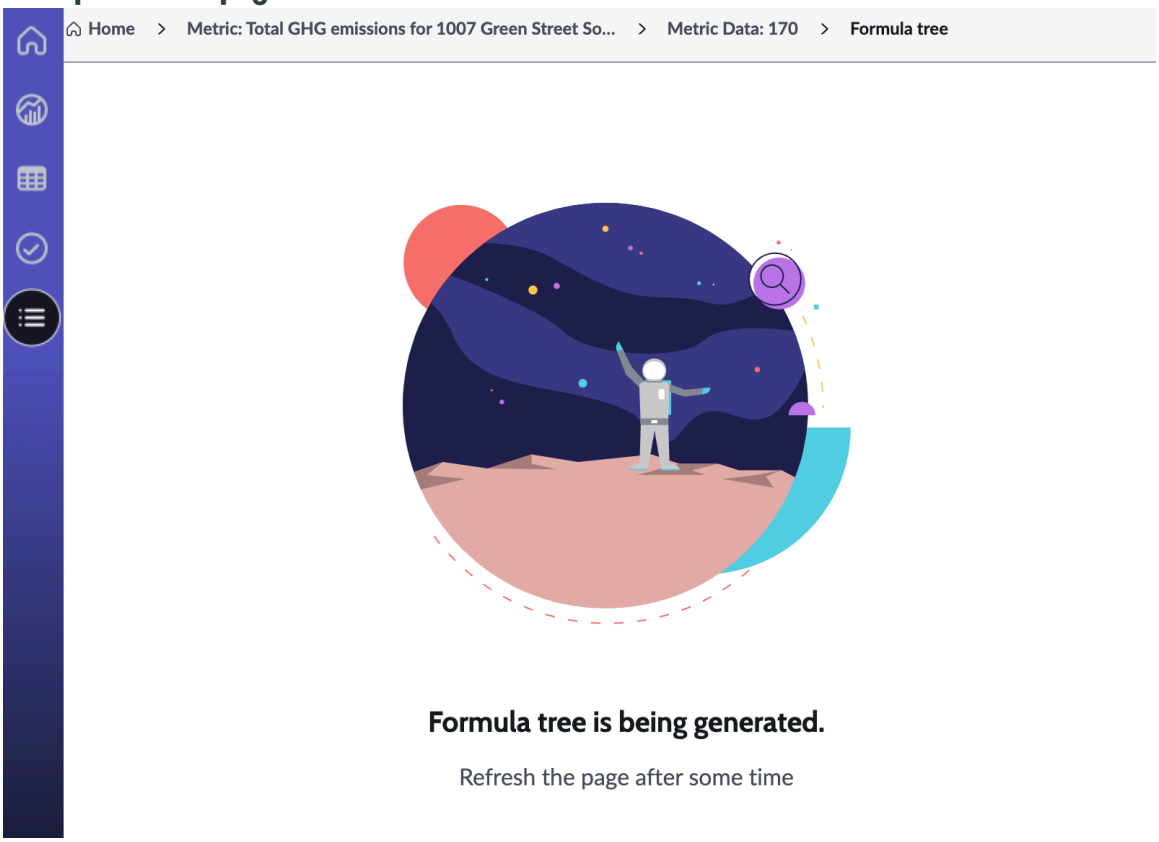
Por exemplo, se o CMD especificar uma precisão de 2 casas decimais, a árvore de fórmulas exibirá todos os valores de operando com duas casas decimais, mesmo que os valores reais tenham mais ou menos casas decimais.

Como mostrado nos exemplos a seguir, se você estiver vendo uma página vazia, é porque a árvore de fórmulas ou os operandos de fórmula estão vazios no momento e estão sendo atualizados de forma assíncrona. Se você estiver vendo uma página de erro, é devido a erros nos operandos de fórmula que precisam ser corrigidos.

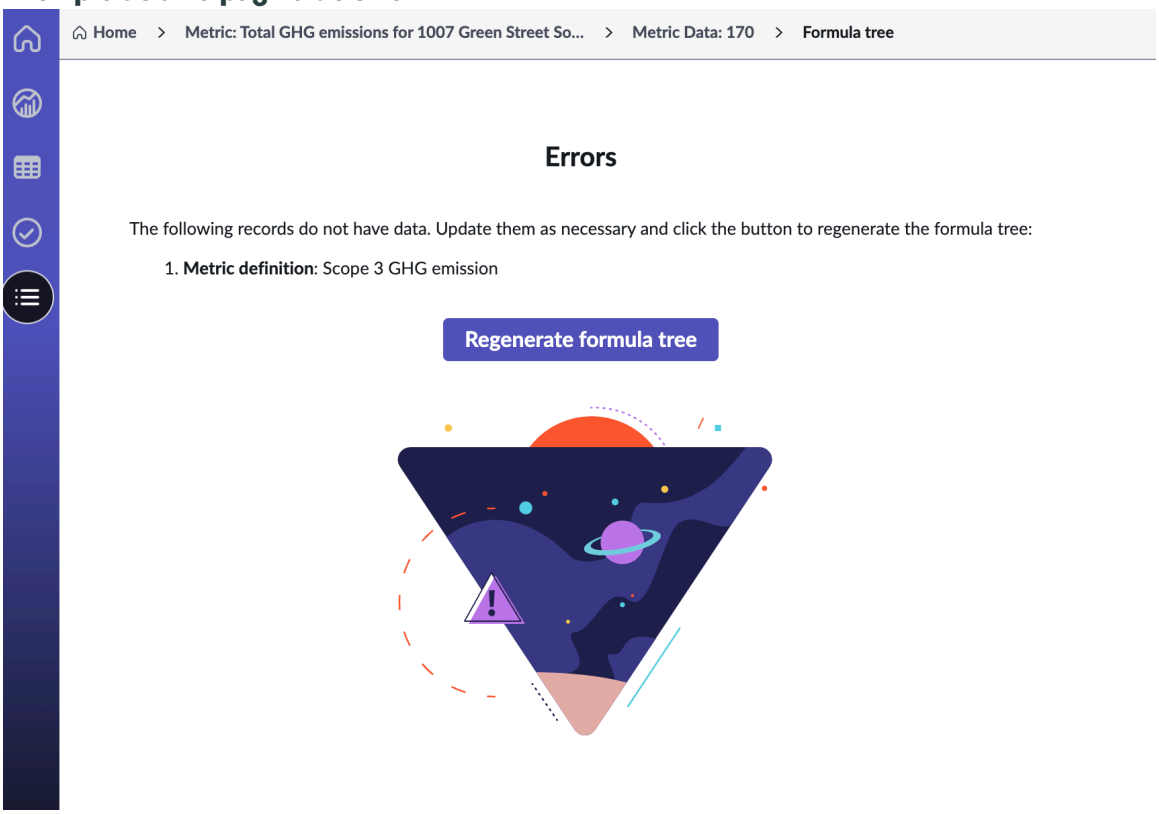
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de uma página vazia



Exemplo de uma página de erro



Para saber mais sobre árvores de fórmula, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba o detalhamento do cálculo em uma árvore de fórmulas

Exiba uma representação estruturada e visual de toda a cadeia de cálculo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_esg.admin, sn_esg.metric_manager, sn_esg.program_manager, sn_esg.reporting_disclosure_manager

sn_risk.user (para usuários de risco).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma árvore de fórmulas fornece transparência exibindo o detalhamento detalhado de como os valores são calculados, incluindo todos os operandos e as operações. Isso é especialmente útil para auditar dados e depurar.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais, dependendo da aplicação que você está usando.
   - **Tudo** > **Ambiental, social e governança (ESG)** > **Espaço de ESG** > **Métricas** > **Definições de métrica calculadas**.
   - **Tudo** > **Gestão de riscos** > **Espaço de risco** > **Métricas** > **Definições de métrica calculadas**.
2. Abra a definição de métrica para a qual você deseja exibir os dados da árvore de fórmulas e selecione **Dados de métrica calculada** .
3. Selecione o registro de dados de métrica calculada desejado e selecione **Mostrar árvore de fórmulas** . Você pode exibir uma representação visual de toda a cadeia de cálculo. A fórmula, definições de métrica associadas, subfórmulas, funções e assim por diante, são mostrados.

   Nota: Se você estiver vendo uma página vazia, é porque a árvore de fórmulas ou os operandos de fórmula estão vazios no momento e estão sendo atualizados de forma assíncrona. Se você estiver vendo uma página de erro, é devido a erros nos operandos de fórmula que precisam ser corrigidos.

Referência do GRC: Metrics

Várias propriedades, tabelas e funções são instaladas com a aplicação GRC: Metrics.

Componentes instalados com a aplicação GRC: Metrics

Quando a aplicação Gestão de riscos é ativada, a aplicação GRC: Metrics é instalada automaticamente. . GRC: Metrics a aplicação adiciona funções listadas aqui.

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação GRC: Metrics.

Funções instaladas com a aplicação GRC: Metrics

Função	Descrição	Contém
sn_grc_metric.admin	Esta função atua como Administrador na aplicação e contém as responsabilidades da função de gerente de métrica. A função possui a capacidade de substituir resultados de dados de métrica em tarefas de dados de métrica e tem autoridade para	sn_grc_metric.manager, schedule_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação GRC: Metrics

Função	Descrição	Contém
	excluir definições e métricas de métrica. Normalmente, essa função é atribuída a indivíduos que ocupam posições como responsáveis pelo produto ou administradores de aplicações.	
sn_grc_metric.manager	Esta função possui a capacidade de ler, criar e atualizar definições e métricas de métrica. Ele é atribuído principalmente a gerentes de risco, gerentes de conformidade ou gerentes de negócios, que exigem autoridade para definir métricas em suas respectivas áreas de responsabilidade.	sn_grc_metric.user
sn_grc_metric.reader	Esta função é restrita ao acesso somente leitura. Ele não possui os privilégios para criar, editar ou atualizar definições ou métricas de métrica. No entanto, como leitor de métrica, esta função está autorizada a revisar e aprovar tarefas de dados de métrica em que elas foram designadas como aprovador. Esta função pode ser atribuída a gerentes e executivos se eles quiserem acessar painéis com dados de métricas para monitorar o desempenho das métricas.	Nenhum(a)
sn_grc_metric.user	Esta função é atribuída principalmente aos proprietários de dados, permitindo que eles respondam a tarefas de entrada de dados de métrica manual. Normalmente, esses usuários são da empresa e têm responsabilidades de propriedade dentro da organização.	sn_grc.reader, sn_grc_metric.reader
sn_grc_metric.developer	Usuários com esta função possuem o privilégio de gravar e editar o script para definição de métrica automatizada de coleta de dados.	Nenhum(a)

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos

As Soluções para Análise da plataforma e relatórios contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Isso Solução para Performance Analytics e relatórios está disponível no ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Análise da plataforma uso de visualizações de dados Performance Analytics *indicador*dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções para Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Para habilitar a solução Análise e emissão de relatórios para GRC: Gestão de riscos, execute estas etapas.

1. Visite ServiceNow Store e obter um direito para Performance Analytics GRC: Aplicação de Gestão de riscos e aplicações associadas. Confira Instale um ServiceNow Produto em ServiceNow Store.
2. Na instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Tudo**.
3. Localize e instale o. Performance Analytics GRC: Aplicação Gestão de riscos.

Os relatórios e painéis a seguir estão disponíveis no Gestão de riscos aplicação.

Importante:

A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos, as soluções de Análise e emissão de relatórios para Gestão de riscos estão disponíveis em Estrutura de IU do Next Experience.

Mapa térmico de risco operacional para Avaliação avançada de risco no Espaço de trabalho de risco

Como gerente de risco operacional, você pode configurar e gerenciar seus mapas térmicos de risco no Espaço de trabalho de risco.

Um mapa térmico de risco é uma ferramenta de visualização de dados usada para comunicar os riscos específicos que ameaçam uma organização. Os Heatmaps são considerados um componente crítico da gestão de riscos empresariais porque ajudam a identificar riscos que precisam de mais atenção. Em Espaço de trabalho de risco, Você pode configurar seus mapas térmicos de avaliação de risco avançada usando o Construtor de IU. Os mapas térmicos fornecem informações detalhadas sobre seus riscos inerentes e residuais. Os eixos dos mapas térmicos podem ser configurados nas configurações Risco inerente e Risco residual. Para ver como configurar os detalhes dos eixos do mapa térmico, consulte Configurar uma avaliação inerente e. Configure uma avaliação residual.

Para exibir os mapas térmicos de risco operacional, certifique-se do seguinte:

- Ative o. **GRC: Espaço de Gestão de riscos** plug-in (com.sn_risk_workspace).
- Ative o. **GRC: Risco avançado** plug-in (com.sn_risk_advanced).
- Habilite a propriedade `Migrate to Advanced Risk Assessments`.

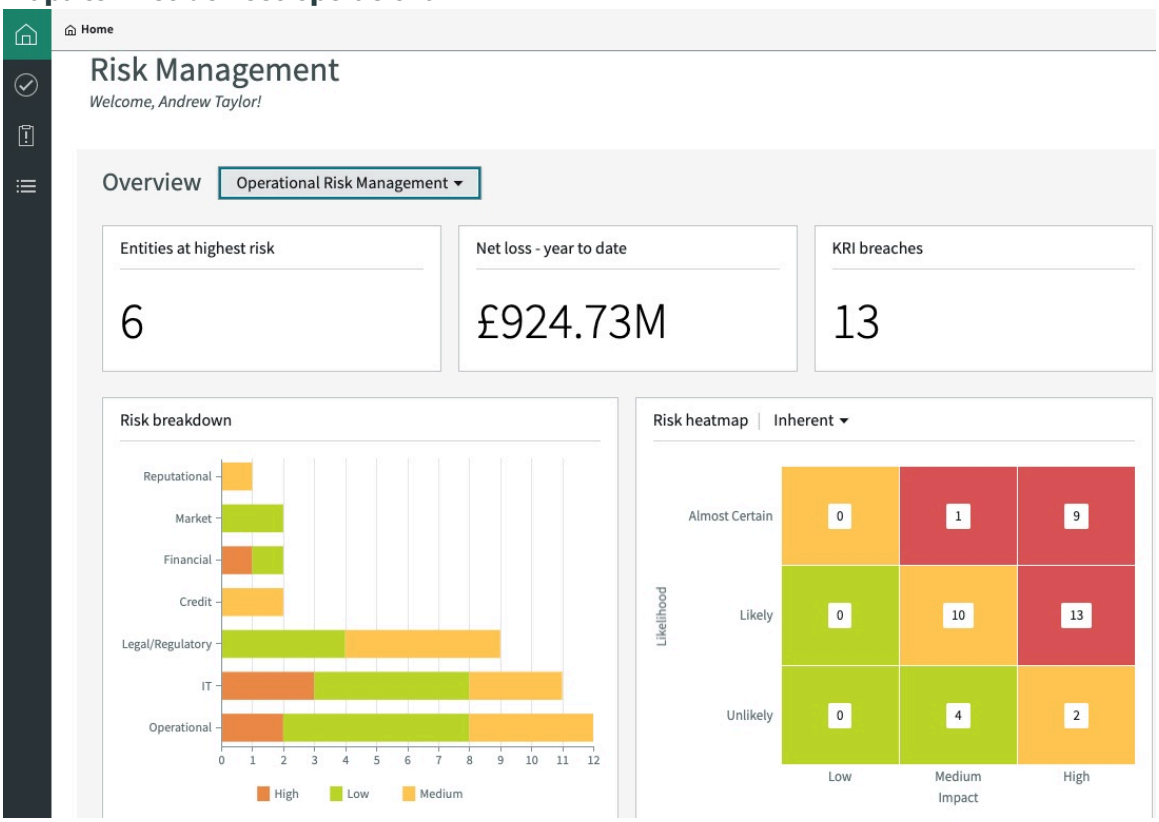
Em **Resumo** , você pode selecionar a metodologia de avaliação de risco para a qual deseja exibir o mapa térmico. Ao clicar em qualquer bloco do mapa térmico, você pode exibir todos os riscos e suas pontuações avaliadas para essa metodologia de avaliação de risco específica. Você pode exibir a estratégia de resposta a riscos selecionada para esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

riscos. Se você quiser definir cores para seus mapas térmicos, defina as cores de acordo com suas preferências. Para obter mais informações, consulte Criar estilos de cor de risco.

Mapa térmico de risco operacional



Para adicionar ou configurar o mapa térmico em outras páginas ou espaços de trabalho, consulte Documentação do mapa térmico de risco [KB0994328] artigo no Now Support Base de conhecimento

Mapa térmico de risco para avaliação de risco clássica

Como gerente de risco operacional, se você optar por usar a avaliação de risco clássica para avaliar os riscos em sua organização, poderá exibir o mapa térmico de risco para obter uma visão geral da postura de risco da sua organização.

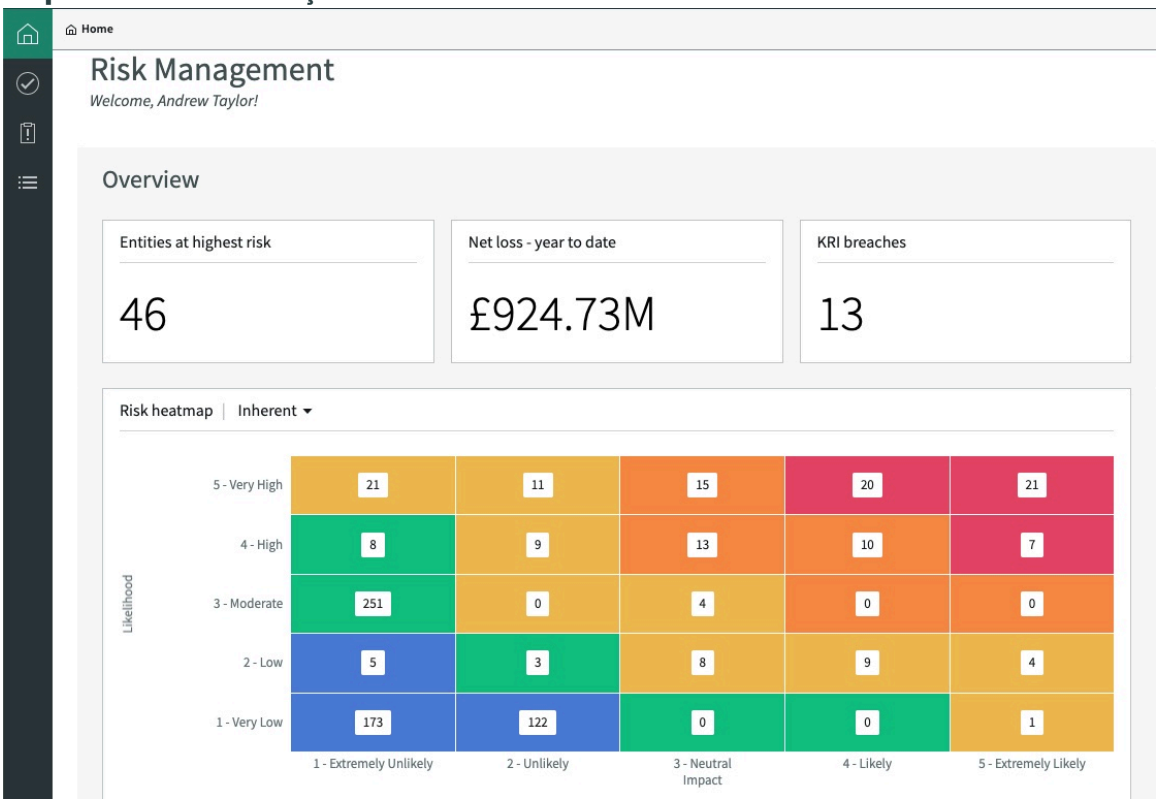
Um mapa térmico de risco é uma ferramenta de visualização de dados usada para comunicar os riscos específicos que ameaçam uma organização. Um mapa térmico de risco é considerado um componente crítico da gestão de riscos empresariais porque ajuda a identificar riscos que precisam de mais atenção.

Para exibir os mapas térmicos de risco operacional, certifique-se de ativar o plug-in Gestão de riscos GRC (sn_risk). Ao clicar em qualquer bloco do mapa térmico, você pode exibir os registros de risco e ver a entidade, a declaração de risco, o grupo responsável, o responsável e as pontuações calculadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa térmico da avaliação de risco clássica



Workbench de mapa térmico de risco

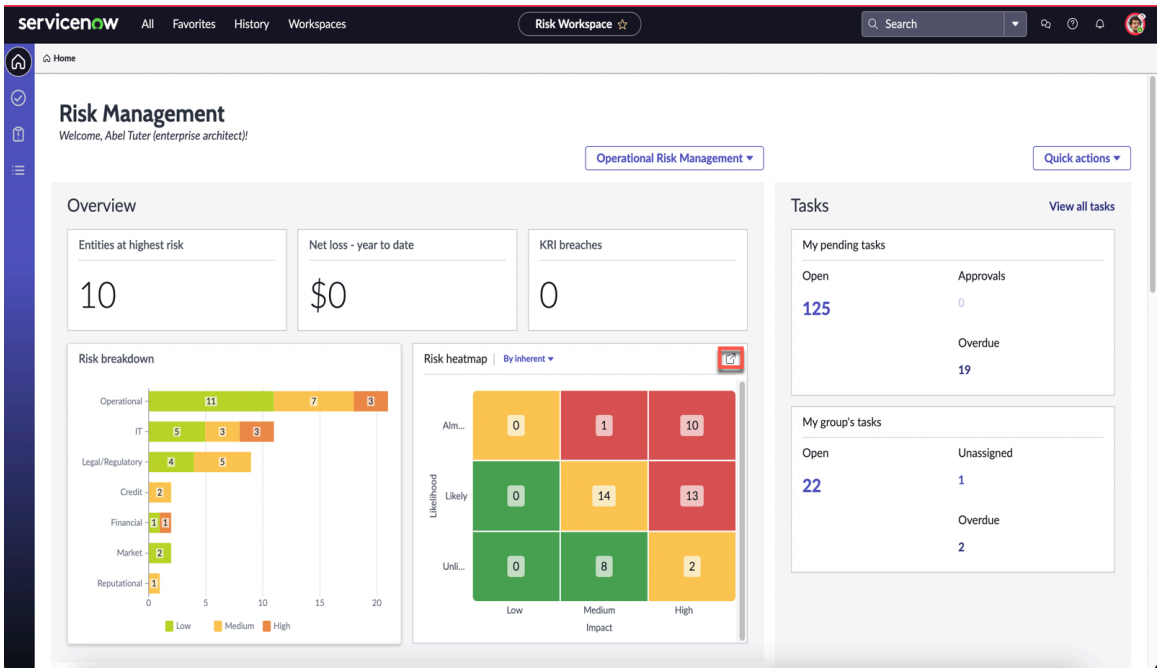
Como gerente de risco operacional, você pode visualizar os detalhes do risco e entender melhor a postura de risco de sua entidade usando o workbench de mapa térmico de risco no Risco avançado aplicação.

Visão geral do workbench de mapa térmico

Um mapa térmico de risco é uma representação gráfica dos dados de risco em que os valores individuais contidos em uma matriz são representados em cores que denotam um significado. Você pode usar mapas térmicos de risco para ver os resultados da avaliação de risco em um formato conveniente, visualmente atraente e sucinto. A partir da versão 14,0, você pode iniciar o workbench de mapa térmico de risco com o ícone Iniciar workbench ( ).

Tradução automática

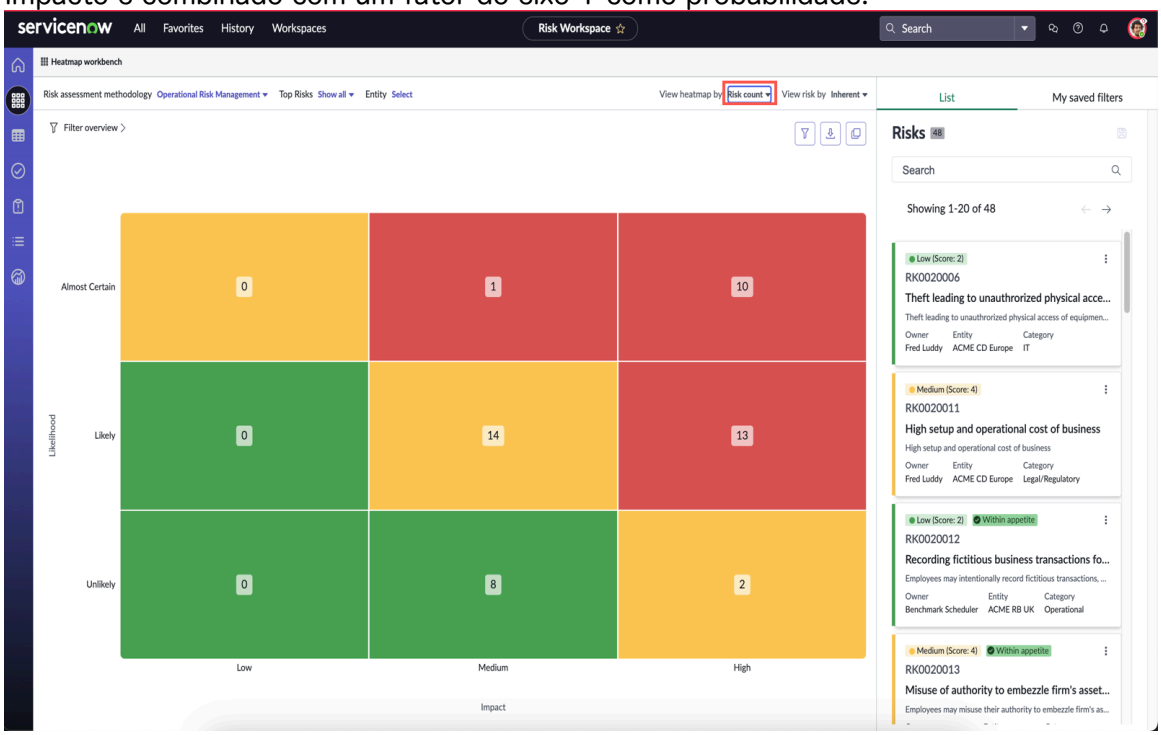
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Recursos do workbench de mapa térmico

Usando o workbench de mapa térmico de risco, você pode exibir os seguintes aspectos dos riscos:

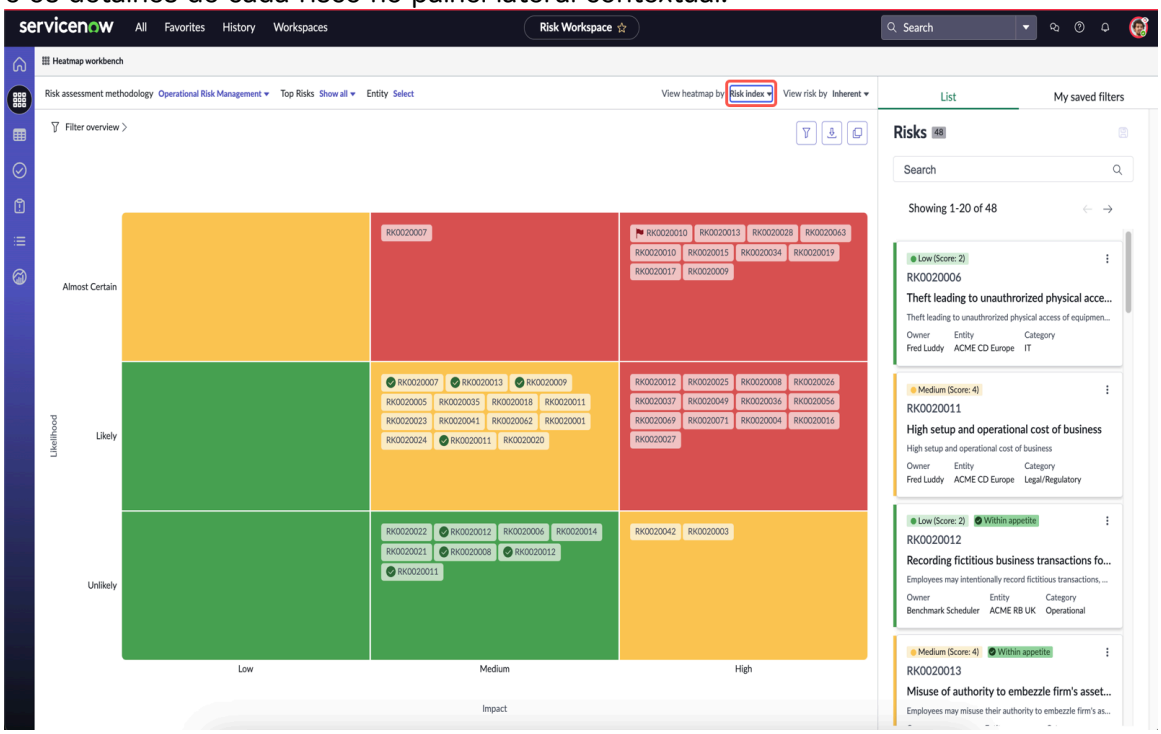
- Contagem de risco: Mostra o número de riscos que estão em cada célula em um mapa térmico, como quando um fator do eixo X como Impacto é combinado com um fator do eixo Y como probabilidade.



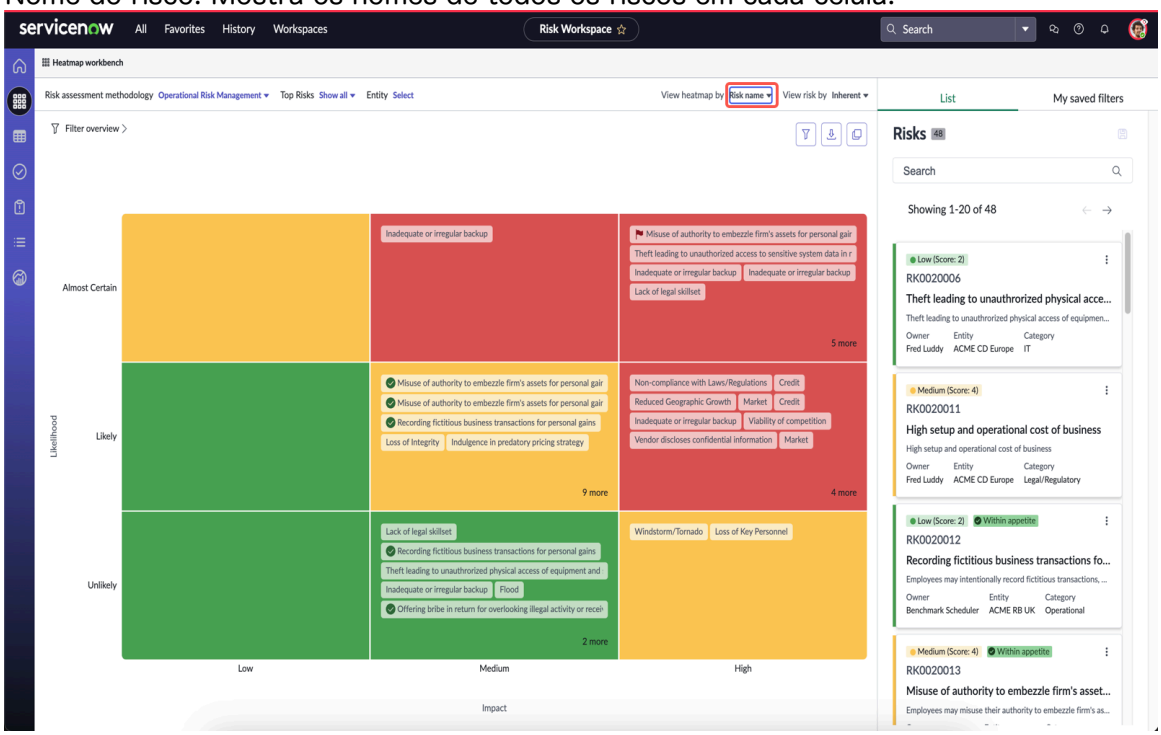
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Índice de risco: Mostra os IDs de risco em cada célula e os detalhes de cada risco no painel lateral contextual.



- Nome do risco: Mostra os nomes de todos os riscos em cada célula.



- Principais riscos: Mostra os principais riscos no workbench do mapa térmico. Por exemplo, se você selecionar 10 na lista de seleção de filtros Principais riscos, poderá ver todos os 10 principais riscos associados à metodologia de avaliação de risco (RAM) selecionada no mapa térmico.
- Entidade: Mostra os riscos associados às entidades específicas e suas entidades descendentes no workbench de mapa térmico. Você pode filtrar os riscos associados às entidades específicas definidas na RAM.

Tradução automática

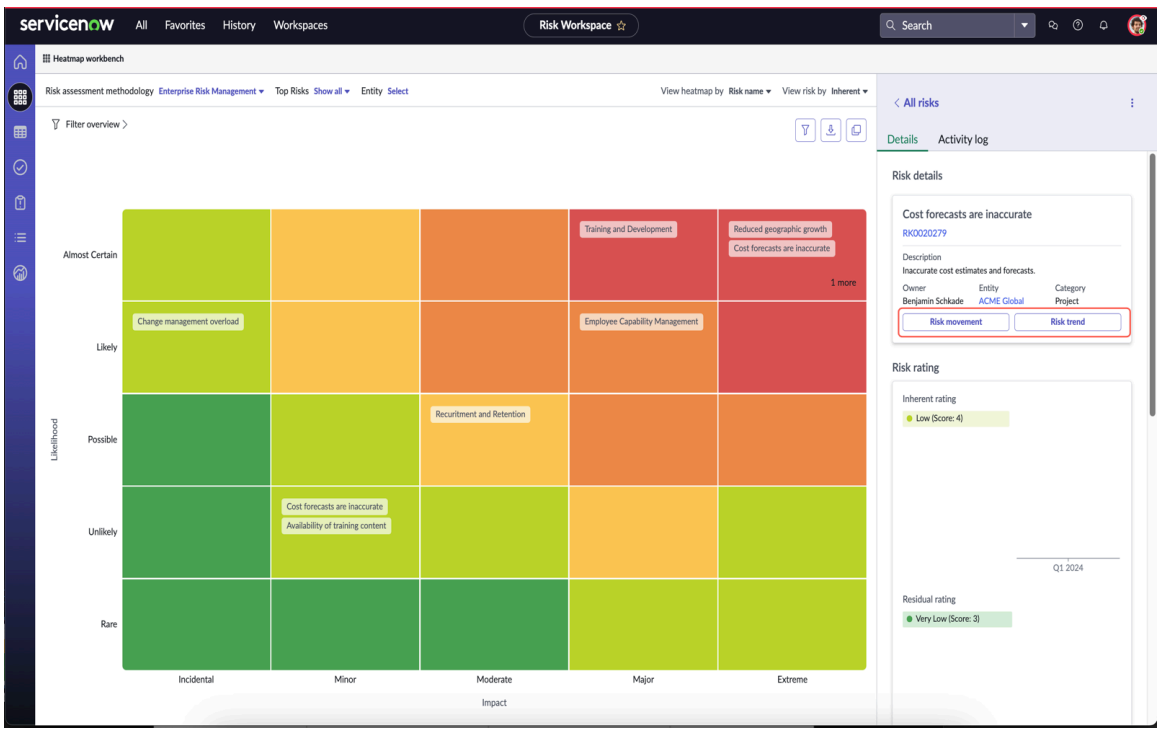
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao apontar para cada risco, você pode obter rapidamente detalhes sobre o risco. Por exemplo, você pode ver quem é o responsável pelo risco, a entidade à qual o risco pertence e a categoria do risco. O painel lateral contextual mostra 20 entradas por vez em uma página. Você pode configurar o número total de entradas que deseja ver. Você pode exibir todos os riscos como cartões ou selecionar um único risco e exibir seus detalhes. Depois de selecionar um risco na célula do mapa térmico, você pode ver os detalhes desse risco no painel lateral. Por exemplo, você pode ver a classificação de risco, a resposta ao risco, o acompanhamento de risco e a hierarquia de risco. O log de atividades captura todas as atividades que são realizadas em um risco. Se você clicar no ícone Mais ações ⋮, você pode ver as seguintes opções:

- **Aberto** : Fornece o registro de risco.
- **vista de 360 graus** : Fornece uma visão geral das entidades associadas, controles, declarações de risco, avaliações de risco e tarefas de resposta a riscos.
- **Exibir avaliação** : Fornece um resumo da avaliação do risco.

Emissão de relatórios no workbench de mapa térmico

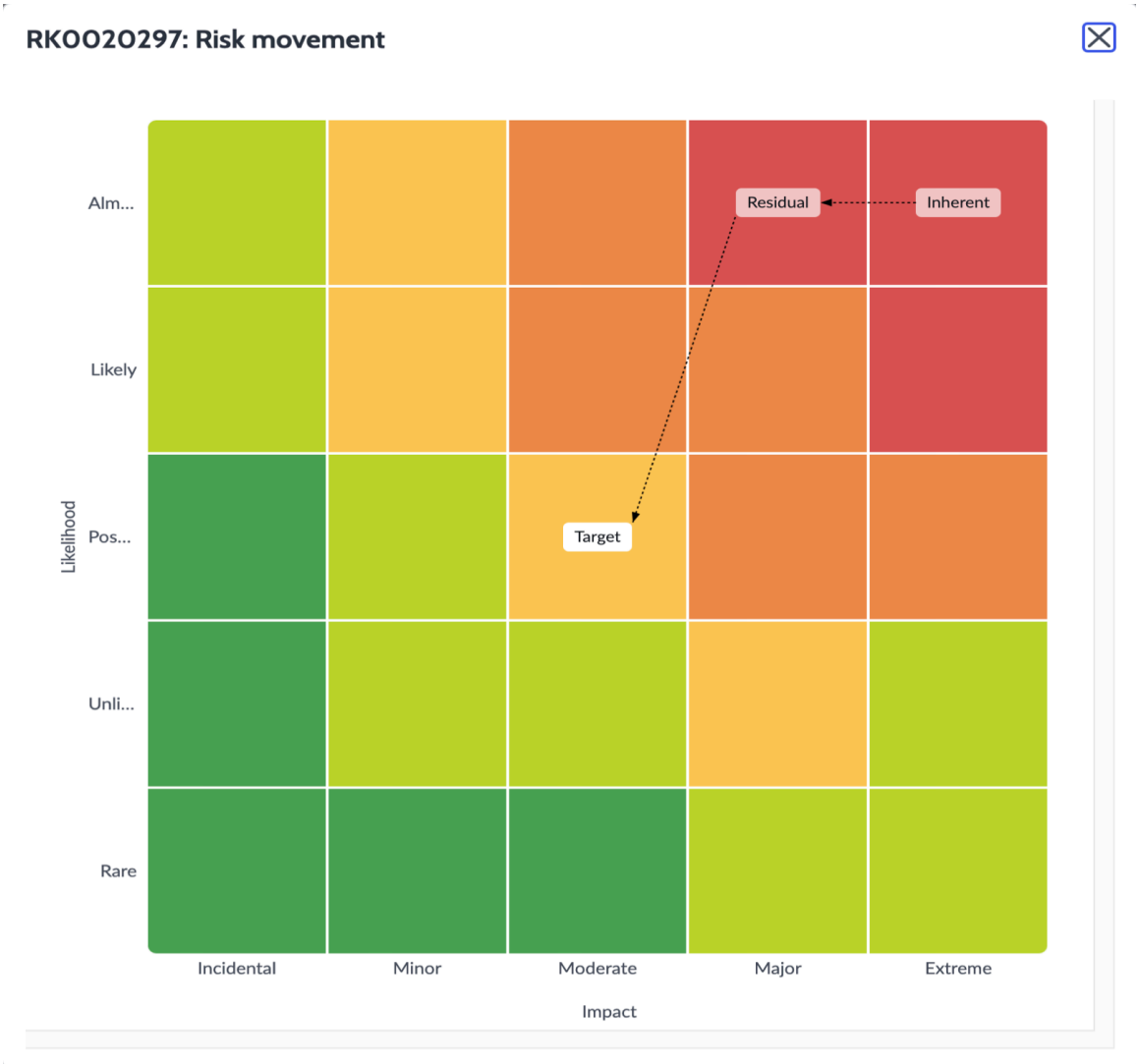
O workbench de mapa térmico é a principal ferramenta usada para emissão de relatórios e análise de riscos. Ao observar o movimento de risco e a tendência de risco, você pode visualizar o perfil de risco da sua organização e compartilhar essas informações com as partes interessadas.



Você pode exibir o movimento de risco de inerente (nível de risco sem controles ou ações mitigadoras) para o risco residual (risco restante após a implementação de controles) e, finalmente, para o risco de destino (nível de risco que você deseja alcançar no futuro) no workbench de mapa térmico. Essas informações ajudam você a analisar os controles atribuídos para mitigar se os riscos são eficazes ou não. O movimento de risco está disponível apenas para RAMs em que o risco residual tem os mesmos fatores que um risco inerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode exibir o movimento da pontuação de risco em várias avaliações no workbench do mapa térmico. A tendência de risco mostra como o risco mudou e analisa como você tem gerenciado o risco. A tendência de risco está disponível para as últimas cinco avaliações de risco. Você também pode desabilitar a linha de tendência no mapa térmico para uma exibição clara e menos desordenada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



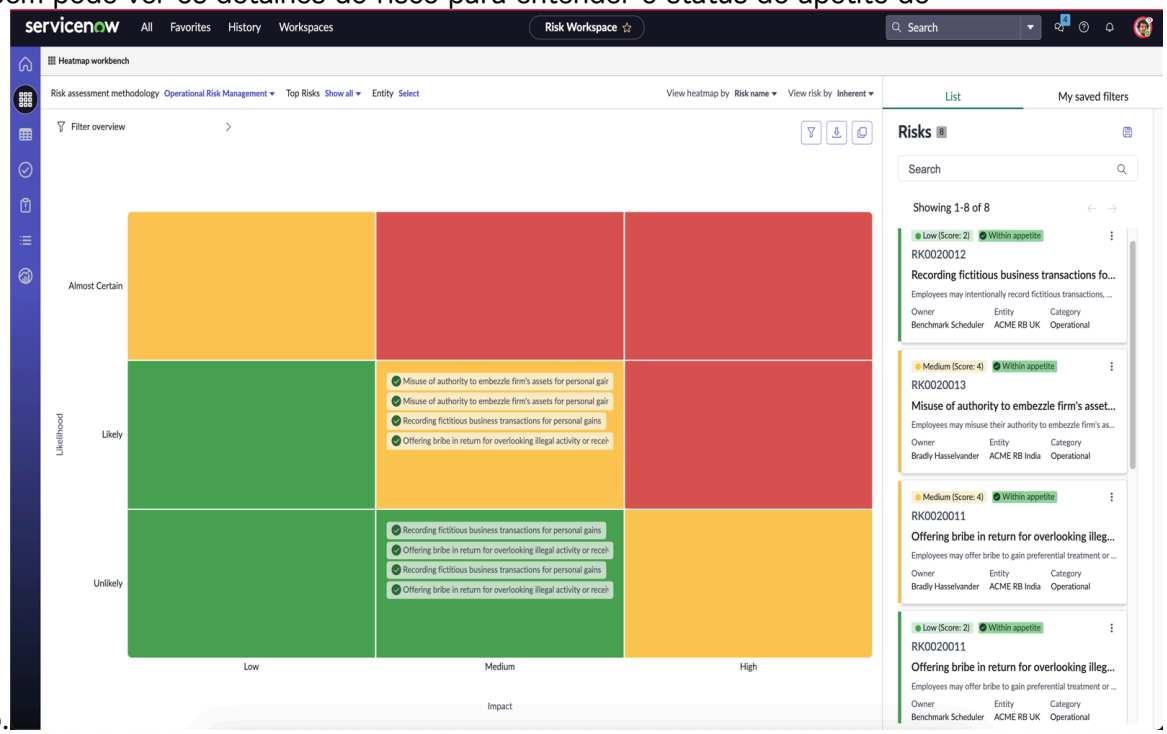
Apetite de risco no workbench de mapa térmico

Você pode exibir o status do apetite de risco no workbench do mapa térmico. A tendência de apetite de risco também está disponível no mapa térmico. Você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

também pode ver os detalhes do risco para entender o status do apetite de risco.



Filtragem no workbench de mapa térmico

Você pode filtrar os dados que você vê no workbench de mapa térmico. Por exemplo, digamos que você veja 40 entradas no mapa térmico e queira filtrar os riscos em que a entidade é ACME Global. Você pode usar o Construtor de condições e aplicar seus filtros. Depois que os filtros são aplicados, o mapa térmico é atualizado e exibe os dados com base nas condições de filtro que você aplicou. Para obter mais informações sobre como filtrar os dados, consulte Filtre dados no workbench de mapa térmico de risco. A capacidade de filtrar só está disponível na exibição do workbench. Você pode salvar os filtros usados com frequência na seção Meus filtros salvos.

Baixando e copiando no workbench de mapa térmico

Você pode baixar ou copiar as informações do mapa térmico de risco para incluir em relatórios ou compartilhar com as partes interessadas relevantes, conforme necessário. O download o ícone permite que você baixe o mapa térmico como uma imagem. A cópia o ícone permite copiar as informações do mapa térmico na área de transferência. Em seguida, você pode colá-lo em e-mails, relatórios, apresentações ou outros documentos para compartilhar a representação visual de dados conforme necessário.

Pesquisando no workbench de mapa térmico

Como um usuário de risco, ao procurar um risco específico, você pode pesquisar rapidamente um risco pelo nome, proprietário ou qualquer uma das outras informações mostradas no cartão. Você também pode filtrar os dados pesquisando os riscos. No painel lateral contextual, você pode inserir sua palavra-chave no campo de pesquisa e os resultados filtrados ficam visíveis.

Nota: O recurso de pesquisa considera o nome do risco, a descrição do risco e os campos mostrados no cartão. Por exemplo, se você pesquisar a palavra Operacional, todos os riscos que tiverem a palavra Operacional serão exibidos no resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

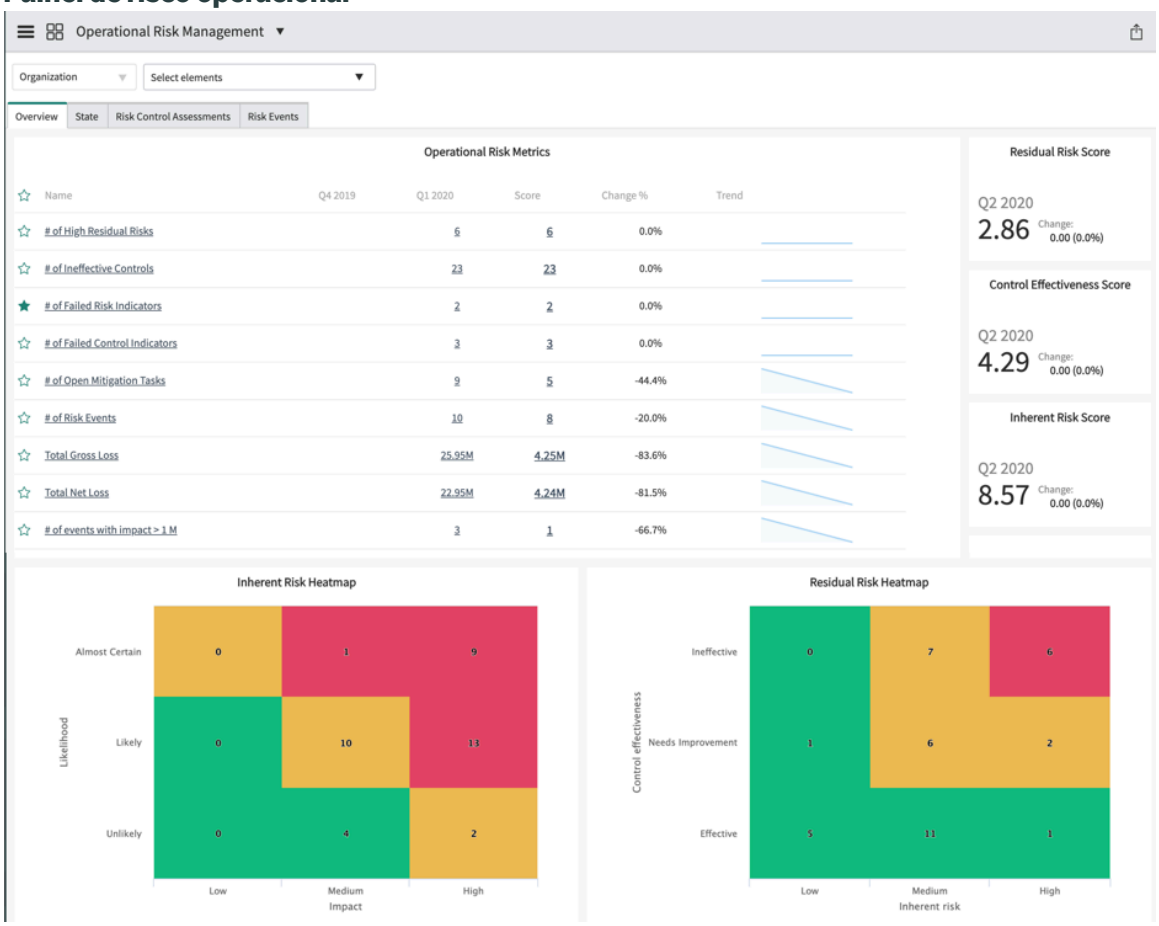
Exibição imersiva do workbench do mapa térmico

Com a exibição imersiva do mapa térmico, você pode exibir a forma expandida do mapa térmico em que os valores do eixo X e do eixo Y são realçados. O benefício dessa exibição é que, se você tiver muitas informações em uma zona, poderá se concentrar nessa zona e analisar cada risco. A paginação permite que você veja todos os registros. Você pode apontar para um risco para entender rapidamente mais detalhes sobre o risco. Você também pode exibir os diferentes valores de ambos os eixos clicando no valor. Por exemplo, digamos que no mapa térmico, o eixo X tenha os valores baixo, médio e alto e o eixo Y tenha os valores improvável, provável e quase certo. Você pode clicar em qualquer valor em ambos os eixos para ver os riscos dessa combinação.

Painel Gestão de riscos operacionais

O painel Gestão de riscos operacionais permite que um proprietário da entidade, com a função sn_risk.user, exiba a postura de risco completa da empresa em um único relatório consolidado. Este painel facilita a análise eficiente da postura de risco e a tomada das ações corretivas necessárias para garantir que não haja perdas.

Painel de risco operacional



Importante: A partir da versão 18.1.0 do Risco avançado, O painel Gestão de riscos operacionais está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

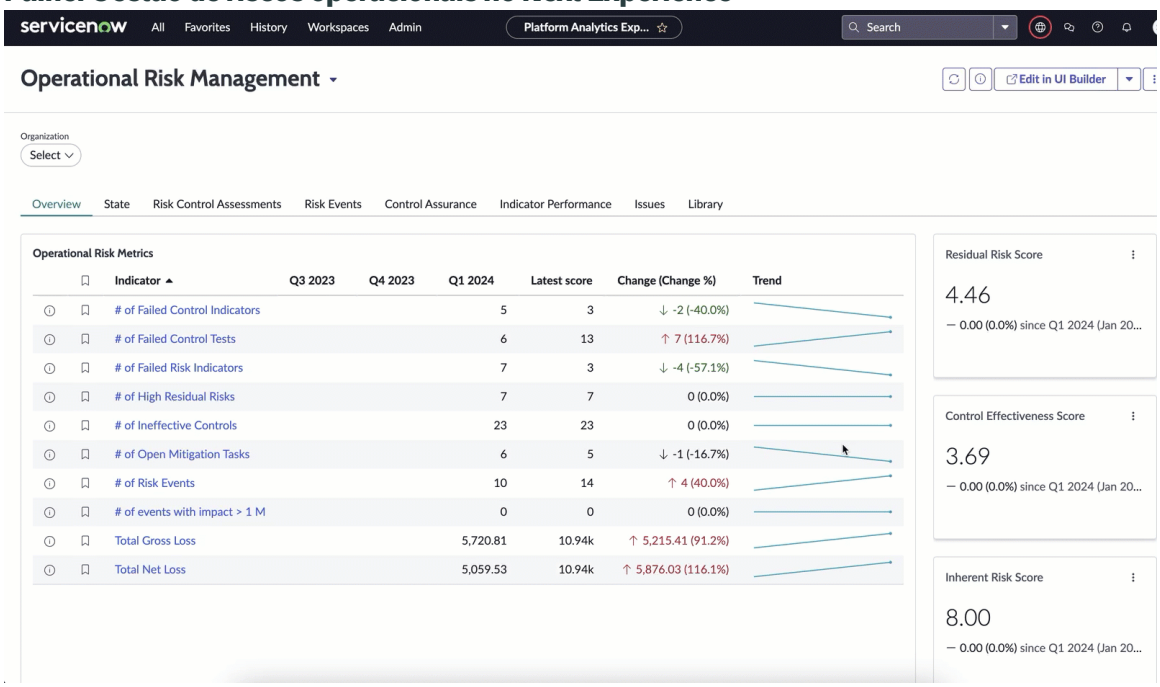
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Painel de riscos operacionais de análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Gestão de riscos operacionais no Next Experience



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Usuário de risco: O risco operacional captura planos de continuidade de negócios, risco ambiental, sistemas de processo, risco operacional e riscos relacionados a pessoas.	sn_risk.user	• Melhora a confiabilidade das operações de negócios. • Melhora a eficácia das operações de gestão de riscos. • Reforça o processo de tomada de decisão. • Reduz perdas causadas por riscos não identificados ou mal identificados. • Detecta atividades ilegais antecipadamente. • Reduz os custos de conformidade. • Reduz possíveis danos de riscos futuros.

Risco operacional é o risco de perda incorrido por processos, pessoas e sistemas internos inadequados ou ineficientes, ou por eventos externos. O Risco operacional captura o seguinte para fornecer a postura de risco completa de uma organização:

- Identificação e avaliação de risco
- Dados de eventos de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Identificar e avaliar controles internos
- Monitoramento e emissão de relatórios de riscos

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medidas de desempenho resultam em uma série de pontuações de indicador ao longo do tempo. Para exibir este painel, os usuários devem ter Risco avançado e. Gestão de políticas e conformidade plug-ins ativados

Para exibir a lista de todos os indicadores de todos os plug-ins associados, consulte o seguinte:

- GRC Risco avançado indicadores de plug-in
- GRC Gestão de políticas e conformidade indicadores de plug-in
- GRC Gestão de auditorias indicadores de plug-in
- GRC Gestão de riscos plug-in Performance Analytics indicadores
- GRC Indicadores de plug-in Perfis

Nota: Há dois trabalhos que você deve executar para coletar dados para este painel.

- **Trabalho do Coletor de dados diário** : Este trabalho é usado para coletar dados para os indicadores. Estes trabalhos são executados diariamente. Para executar este trabalho, você deve preencher **Executar como** campo com um valor apropriado. Este trabalho está pré-configurado.
- **Trabalho do Coletor de dados históricos** : Este trabalho é usado para coletar dados durante um período de tempo. Geralmente, este trabalho é pré-configurado com os dados de demonstração. Portanto, se você habilitar dados de demonstração ao ativar o plug-in, poderá exibir este trabalho. Para executar este trabalho, você deve preencher **Executar como** campo com um valor apropriado.

Detalhamentos

Organização (entidade)

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Resposta a riscos por classificação de risco residual	Mapa térmico	Mapa térmico que mostra o número de diferentes tarefas de resposta de risco para cada risco residual.
Controles por responsável	Barra horizontal	Controles distribuídos com base em seus proprietários.
Riscos por responsável	Barra horizontal	Riscos distribuídos com base em seus proprietários.
Riscos inerentes por categoria	Barra horizontal	Número de avaliações de risco com diferentes níveis de risco inerentes agrupadas por categorias de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		declaração de risco, como crédito, mercado e assim por diante.
Riscos residuais por categoria	Barra horizontal	Número de avaliações de risco com diferentes níveis de risco residual agrupadas por categorias de declaração de risco, como crédito, mercado e assim por diante.
Teste de controle	Lista	Lista de todos os controles.
Indicadores de controle	Lista	Indicadores associados a cada controle.
Indicadores de risco	Lista	Indicadores associados a cada risco.
Controles por classificações	Gráfico de pizza	Controla a distribuição com base em sua classificação, como preventiva ou de detecção.
Controles por frequência de certificação	Gráfico de pizza	Controles distribuídos com base na frequência de certificação.
Riscos por categoria	Gráfico de pizza	Distribuição de risco com base na categoria.
Ocorrências atrasadas	Pontuação única	Número de problemas em aberto que passaram da data de término planejada.
Eventos de risco ativo	Pontuação única	Número de eventos de risco ativos.
Certificações pendentes	Pontuação única	Número de controles aguardando certificação.
Tarefa de avaliação atrasada	Pontuação única	Número de avaliações de risco com o subestado atrasado.
Vencimento da aceitação futura	Pontuação única	Número de tarefas de aceitação de risco com data de término de aceitação nos próximos 10 dias.
Tarefas de mitigação em aberto	Pontuação única	Número de tarefas de mitigação em aberto.
Tarefas de indicadores abertas	Pontuação única	Número de tarefas de indicador em aberto.
Testes de controle atrasados	Pontuação única	Número de testes de controle em aberto que passaram da data de término planejada.

GRC Risco avançado indicadores de plug-in

GRC Risco avançado o plug-in contém vários indicadores.

. Risco avançado o plug-in inclui os seguintes indicadores:

nº de altos riscos residuais

Número de riscos residuais altos por trimestre.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

nº de controles ineficazes

Número de controles ineficazes por trimestre.

Máximo de ALE calculado para este trimestre

Máximo da ALE máxima calculada para este trimestre.

Máximo da expectativa de perda máxima aceitável para este trimestre

Todas as declarações de risco ativas atualizadas no trimestre atual e calcula a média de maximum_acceptable_loss_exppectancy

Número de tarefas de mitigação em aberto

Número de tarefas de mitigação de risco no estado Aberto neste trimestre.

número de eventos de risco

Número de eventos de risco relatados neste trimestre.

Perda bruta total

Perda bruta total dos eventos de risco financeiro por trimestre.

Perda líquida total

Perda líquida total de eventos de risco financeiro por trimestre.

Eventos ativos

Número de eventos de risco ativo por trimestre.

Nº de eventos com impacto > 1 milhão

Número de eventos de risco com impacto financeiro superior a um milhão de USD.

Risco residual médio

Pontuação da média de risco residual por trimestre.

Eficácia média do controle

Eficácia média do controle por trimestre.

Risco médio inerente

Pontuação de risco médio inerente por trimestre.

Avaliações de risco (em aberto)

Avaliações de risco em aberto.

Ocorrências (criadas neste trimestre)

Problemas criados por trimestre.

Tarefa de indicador (criada neste trimestre)

Tarefas do indicador por trimestre.

Testes de controle (criados este trimestre)

Testes de controle por trimestre.

Avaliações de risco no estado Monitor

Avaliações de risco no estado de monitoramento

Eventos de risco não financeiro

Número de eventos de risco não financeiro por trimestre.

Possível perda total

Total de perda potencial de eventos de risco financeiro por trimestre.

Perda total esperada

Total de perda esperada dos eventos de risco financeiro por trimestre.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

número de eventos com alto impacto não financeiro

Número de eventos de risco com impacto elevado não financeiro por trimestre.

Média de perdas brutas por evento

Média da perda bruta incorrida para cada evento de risco ativo.

Média de perda líquida por evento

Média de perda líquida por evento. Perda líquida: Perda bruta menos perda de recuperação.

Recuperação média realizada por evento de perda

Recuperação média realizada por evento de perda por trimestre.

Custo médio adicional por evento

Custo médio adicional por evento de risco financeiro por trimestre.

Expectativa de perda anual

A ALE média mensal é medida mensalmente em unidades.

Número da entidade

Número de entidades que estão no estado ativo e atualizadas durante ou antes deste trimestre.

Quase acidente

Número de eventos de risco de quase acidente, por trimestre.

Número de declarações de risco

Número de declarações de risco que estão no estado ativo e atualizadas durante ou antes deste trimestre.

Indicadores de controle total

Número de indicadores de controle em execução por trimestre

Riscos altos com indicadores com falha

Número de riscos com classificação alta e indicadores com falha no trimestre.

Tarefas com indicadores atrasados

Número de tarefas de indicador com vencimento no trimestre.

Porcentagem de indicadores de risco com falha

Percentual de indicadores de risco com falha.

Total de indicadores com falha por trimestre

Número de indicadores com falha no trimestre.

Alto risco com falha de controle

Número de testes de alto risco com falha de controle

Total de indicadores de risco

Número de indicadores de risco em execução por trimestre.

nº de controles ineficazes

Número de controles ineficazes por trimestre.

número de indicadores de risco com falha

Número de indicadores de risco com falha por trimestre.

Nº de testes de controle com falha

Número de testes de controle com falha por trimestre.

Teste de controle com falha trimestral

Número de testes de controle com falha trimestralmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Até este trimestre

Número total de tarefas de correção a serem concluídas até este trimestre.

Controles-chave com indicadores com falha

Os controles-chave com indicadores com falha são medidos trimestralmente

GRC Gestão de auditorias indicadores de plug-in

GRC Gestão de auditorias o plug-in contém vários indicadores.

. Gestão de auditorias o plug-in inclui os seguintes indicadores:

Controles-chave não testados

Número de controles-chave que não foram testadas.

Controles com falha

Número de controles cujos testes de controle são ineficazes.

Ocorrência de auditoria em aberto

Número de problemas de auditoria em aberto

Controles aprovados

Número de controles cujos testes de controle são efetivos.

Teste de controle contínuo

Número de testes de controle em andamento

Teste de controle com falha trimestralmente

Número de testes de controle com falha em um trimestre.

Novos controles

Número de novos controles.

GRC Gestão de políticas e conformidade indicadores de plug-in

GRC Gestão de políticas e conformidade o plug-in contém vários indicadores.

. Gestão de políticas e conformidade o plug-in inclui os seguintes indicadores:

número de indicadores de controle com falha

Número de indicadores de controle com falha por trimestre.

Controles (não descontinuados)

Número de controles não descontinuados.

Controle não atestado

Número de controles cujo estado é rascunho ou certificado.

Controles órfãos

Número de controles sem objetivo de controle

Controles obrigatórios

Número de controles cuja imposição é obrigatória.

Controles-chave

Número de controles-chave

Controles sem planos de testes

Número de controles sem planos de teste.

Controles isentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de controles isentos.

Controles sem KCIs

Número de controles sem indicadores.

Controles ativos

Número de controles ativos.

GRC Gestão de riscos plug-in Performance Analytics indicadores

GRC Gestão de riscos o plug-in contém vários Performance Analytics indicadores.

. GRC: Gestão de riscos o plug-in inclui o seguinte Performance Analytics indicadores:

Risco sem mitigar o controle

Número de riscos sem controle de mitigação.

Risco ativo

Número de riscos ativos

Novo risco

Número de riscos que estão no estado de rascunho.

Risco sem KRIs

Número de riscos sem KRI.

Riscos órfãos

Número de riscos sem declaração de risco.

Risco não avaliado

Número de riscos que não são avaliados.

GRC Indicadores de plug-in Perfis

O plug-in Perfis GRC contém vários indicadores.

. GRC O plug-in Perfis inclui os seguintes indicadores:

Tarefas de correção em aberto

Número de tarefas de correção abertas

Hoje

Número de problemas encerrados hoje.

Hoje

Número de problemas criados hoje.

Até este ano

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até este ano.

Até este trimestre

Número total de ocorrências que precisam ser resolvidas até este trimestre.

Até este mês

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até este mês.

Todas as ocorrências em aberto

Número de ocorrências em aberto

Todas as ocorrências não atribuídas

Número de ocorrências não atribuídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador de envelhecimento da tarefa de correção

Distribuição da idade da tarefa de correção com base no estado.

Todas as ocorrências em aberto por trimestre fiscal

Todas as ocorrências em aberto trimestre a trimestre

Indicador de envelhecimento de ocorrências

Distribuição de idade do problema com base no estado.

Até esta semana

Número total de ocorrências que precisam ser resolvidas até esta semana.

Este trimestre

Número de problemas encerrados neste trimestre.

Novas ocorrências

Número de novos problemas

Este mês

Número de problemas criados este mês.

Até hoje

Número total de tarefas de correção a serem concluídas até hoje.

Esta semana

Número de problemas encerrados nesta semana.

Esta semana

Número de problemas criados esta semana

Até hoje

Número total de problemas que precisam ser resolvidos até hoje.

Este trimestre

Número de problemas criados neste trimestre.

Até este ano

Número total de tarefas de correção que precisam ser concluídas até este ano.

Até este mês

Número total de tarefas de correção que precisam ser concluídas este mês.

Até esta semana

Número total de tarefas de correção que precisam ser concluídas até esta semana.

Este mês

Número de problemas encerrados em este mês

Tradução automática

Registro de risco no Espaço de trabalho de risco

O registro de risco contém as informações sobre riscos identificados, resultados da análise de risco, como pontuações de risco e planos de resposta a riscos. O registro de riscos permite monitorar e controlar os riscos da sua organização.

Um registro de risco é uma ferramenta crucial de análise de risco usada na gestão de riscos empresariais. É um registro de informações de riscos identificados. Um registro de risco é usado para conformidade regulatória e mantém os gerentes de risco atualizados sobre os riscos empresariais. É importante monitorar regularmente os riscos e as respostas. Um registro de risco simplifica esta tarefa mostrando rapidamente:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Que riscos existem?
- Que riscos são os mais ameaçadores?
- Como a empresa deve lidar com esses riscos?
- Alguns riscos devem ser aceitos?
- Qual é o plano de mitigação?

Para exibir o Registro de risco, navegue até **Espaço de risco** > **Avaliações de riscos** > **Registro de riscos**

Os componentes do Registro de risco são os seguintes:

- Entidades avaliadas quanto a riscos.
- A metodologia de avaliação de risco usada para avaliação de risco.
- O avaliador da avaliação de risco
- As pontuações de avaliação de risco para:
  - Riscos inerentes
  - Eficácia do controle
  - Risco residual
- As respostas de risco para cada risco.

Visão geral do risco do projeto painel

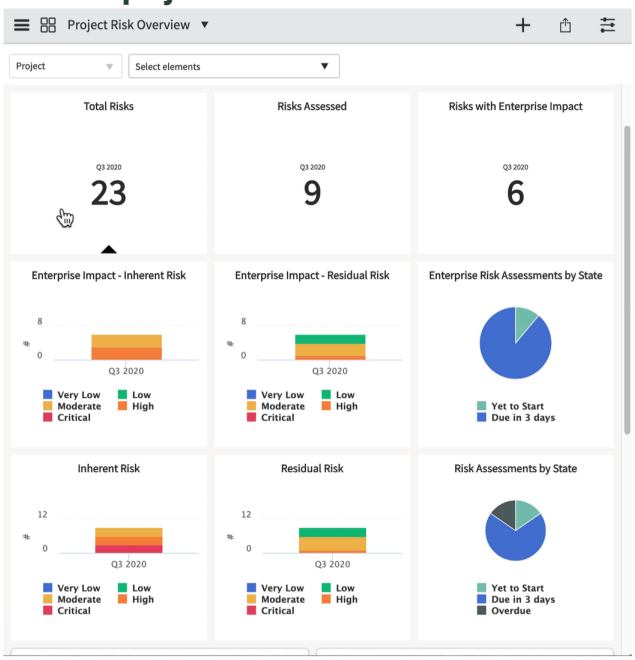
O painel de risco do projeto é útil para gerentes de projeto e gerentes de risco empresarial. Usando este painel, os gerentes de projeto e os gerentes de risco empresarial podem exibir o desempenho de risco e a postura geral de risco. Este painel ajuda os gerentes de risco a reduzir os riscos gerais em uma organização.

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Risco avançado e. Gestão de riscos O painel Visão geral de risco do projeto está descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de risco do projeto



Funções necessárias

- Para editar o painel, os usuários devem ter as funções it_pps_admin ou sn_risk.admin.
- Para exibir o painel, os usuários devem ter as funções sn_risk.reader, it_project_manager ou sn_ppm.read.
- Para exibir os detalhes dos registros, os usuários devem ter a função sn_grc.business_user.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Gerente de risco empresarial	O gerente de risco empresarial pode exibir os diferentes riscos empresariais e entender quantos riscos são críticos, altos, moderados, baixos e muito baixos. Este painel fornece uma compreensão da postura geral de risco empresarial.
Gerente de projetos	O gerente de projeto pode selecionar o projeto para o qual deseja exibir os riscos. Eles podem exibir a tendência dos riscos trimestre a trimestre, o número de riscos avaliados, o número de riscos que afetam a empresa e assim por diante. O mapa térmico agrega todos os riscos do projeto que são avaliados. Ele ajuda a manter um controle dos riscos ruins e ajuda a gerenciá-los. Isso reduz a exposição geral ao risco de uma organização.

Indicadores

PPM-Riscos totais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contagem de todos os riscos com um projeto primário.

PPM-Avaliações de risco empresarial

Contagem de todas as avaliações de risco com metodologia de avaliação de risco como Avaliação empresarial para projetos e a classe de entidade como Projeto.

Risco do projeto Enterprise

Contagem de todas as avaliações de risco com metodologia de avaliação de risco como Avaliação de risco do projeto e com tabela como Risco.

PPM-Riscos avaliados

Contagem de todos os riscos com avaliação de risco do projeto no estado Monitor.

PPM-Riscos com impacto empresarial

Contagem de todos os riscos com avaliação de risco empresarial no estado Monitor.

Detalhamentos

- Projeto
- Estados de avaliação de risco do projeto e da empresa
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação inerente da empresa
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação residual da empresa
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação inerente do projeto
- Critérios de classificação qualitativos – Avaliação residual do projeto

Visualizações de dados

Este painel exibe as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Total de riscos	Pontuação única	Número total de riscos de projeto identificados.
Riscos avaliados	Pontuação única	Número total de riscos do projeto avaliados.
Riscos com impacto empresarial	Pontuação única	Número total de riscos com impacto empresarial.
Impacto na empresa - Risco inerente	Gráfico de barras	Número de riscos inerentes com impacto empresarial.
Impacto empresarial- Risco residual	Gráfico de barras	Número de riscos residuais com impacto empresarial.
Avaliações de risco empresarial por estado	Gráfico de pizza	Número de avaliações de risco empresarial por estados.
Risco inerente	Gráfico de barras	Número de riscos inerentes do projeto.
Risco residual	Gráfico de barras	Número de riscos residuais do projeto.
Avaliação de risco por estado	Gráfico de pizza	Número de avaliações de risco do projeto por estados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

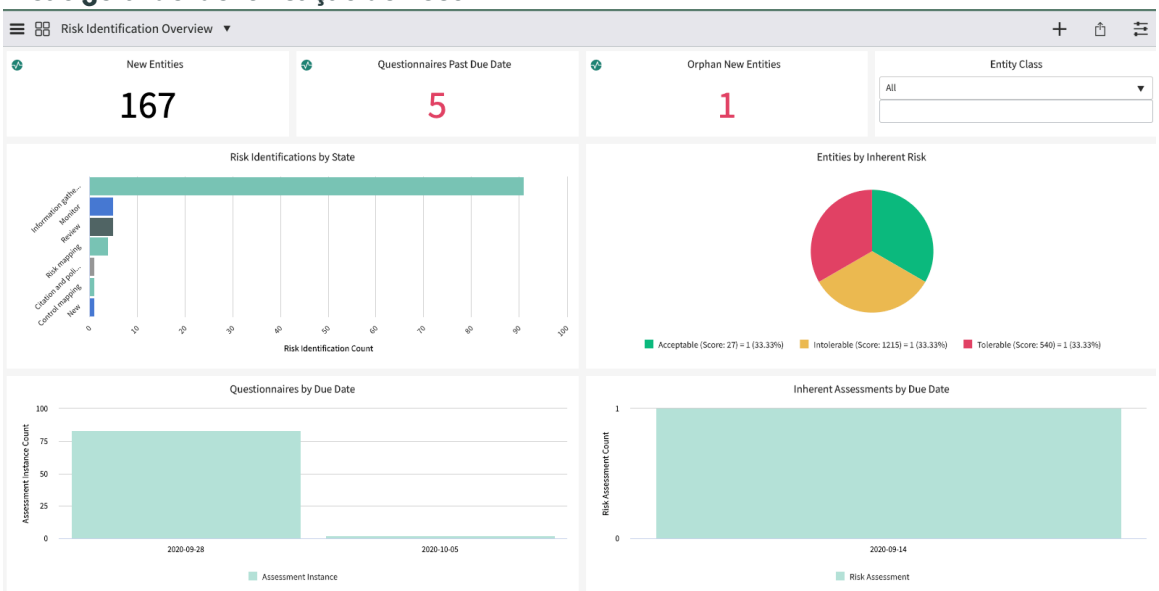
Título	Tipo	Descrição
Risco inerente por probabilidade e impacto	Mapa térmico	Agregação de todos os riscos inerentes ao projeto e seu impacto.
Risco residual por probabilidade e impacto	Mapa térmico	Agregação de todos os riscos residuais do projeto e seu impacto.

Painel Visão geral da identificação de risco

O painel de identificação de risco é útil para gerentes de risco e os ajuda a manter um rastreamento de vários registros ou objetos que estão em trânsito no fluxo de trabalho de identificação de risco.

Este painel oferece várias informações para os usuários. Esses insights permitem que os gerentes de risco decidam a ação necessária e os ajudam a priorizar os registros de identificação de risco que precisam de atenção. Por exemplo, se houver questionários após a data de vencimento, os gerentes de risco podem querer fazer o acompanhamento com a pessoa que recebeu o questionário.

Visão geral de identificação de risco



Importante: A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos e. Risco avançado, o painel Visão geral da identificação de riscos está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

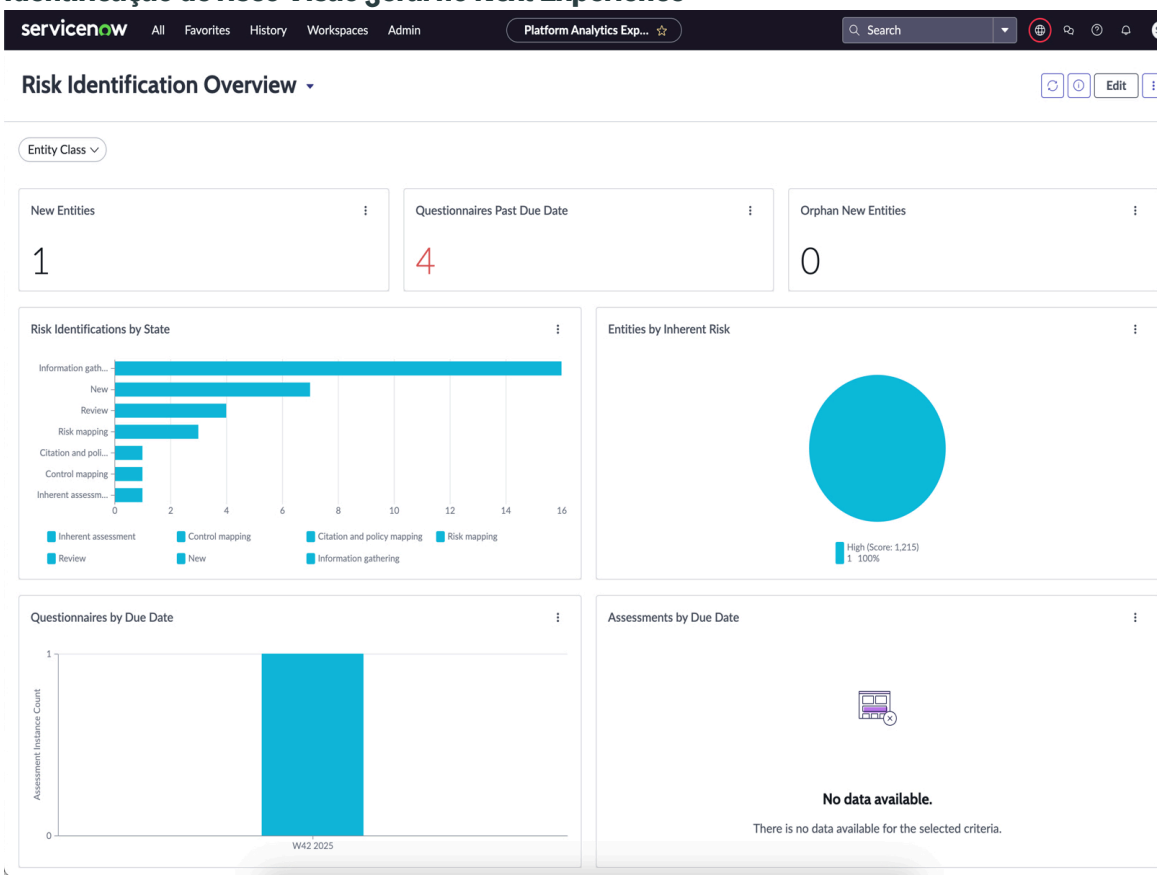
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Avaliação de Risco avançado** > **Identificação de risco** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identificação de risco Visão geral no Next Experience



Relatórios

Este painel exibe os seguintes relatórios:

Título	Tipo	Descrição
Novas entidades	Pontuação única (42)	O número de novas entidades criadas no GRC na última semana. Este relatório notifica o gerente de risco sobre as novas entidades. O gerente de risco pode mapear os riscos e controles das novas entidades e verificar se o fluxo de trabalho de identificação de risco foi iniciado ou não.
Questionários atrasados	Pontuação única (42)	O número de questionários que ultrapassaram a data de vencimento. Isso permite que o gerente de risco rastreie o número de questionários atrasados e tome as ações necessárias.
Novas entidades órfãs	Pontuação única (42)	O número de novas entidades criadas semanalmente que não têm um responsável. Entidades órfãs têm riscos e controles sem ninguém agindo sobre esses riscos. Este relatório permite que o gerente de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		risco rastreie as entidades para as quais um proprietário está ausente e identifique um responsável para responder à pesquisa.
Identificações de risco por estado	Barra horizontal	O número de registros de identificação de risco agrupados por estado, como: • Novo(a) • Coleta de informações • Mapeamento de controle • Citações e políticas • Mapeamento de risco • Revisão • Monitoramento
Entidades por risco inerente	Gráfico de pizza	O número de identificações de risco agrupadas por classificações de risco inerentes. Este relatório permite que o gerente de risco rastreie a identificação de risco com base nas classificações de risco inerentes e destaque as entidades críticas que precisam de atenção imediata.
Avaliações inerentes por prazo	Gráfico de barras	O número de próximas avaliações inerentes atribuídas a um usuário com base na data de vencimento. Este é um relatório semanal.
Questionários por prazo	Gráfico de barras	O número de questionários futuros atribuídos a um usuário com base nas datas de vencimento. Este é um relatório semanal.

Tradução automática

Painel do Basel

O painel de Basileia é um meio para compartilhar os relatórios de Basileia com reguladores externos para os regulamentos de Basileia. Este painel é útil para domínios bancários e financeiros em que é obrigatório compartilhar os relatórios de Basileia.

Como um usuário de negócios, você pode optar por habilitar ou desabilitar a exibição deste painel configurando o. *`Show Basel attributes and properties`*propriedade em *`Risk Event Properties`*.

Este painel tem duas guias:

- LoB para relatórios de mapeamento de categoria:
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (acumulado no ano)
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (TTD)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número de eventos por linha de negócios e categoria (acumulado no ano)
- Número de eventos por linha de negócios e categoria (acumulado no trimestre)

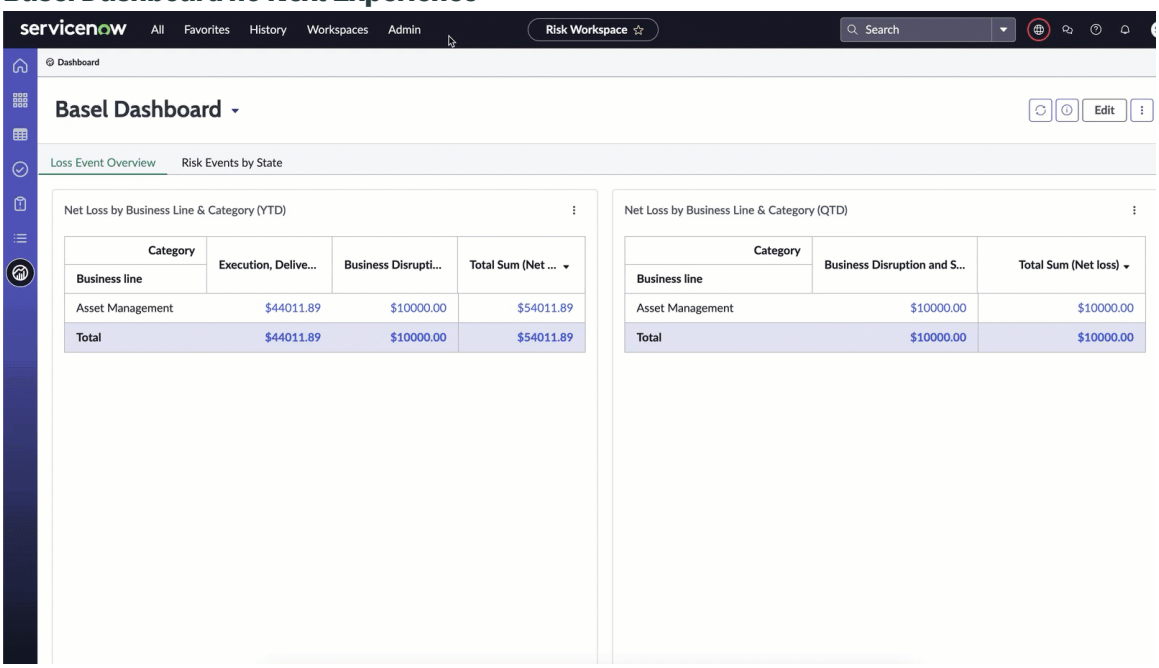
- Relatórios de Eventos de risco por estado em aberto e encerrado:
  - Eventos de risco em aberto por categoria do Basel
  - Eventos de risco encerrados por categoria do Basel
  - Eventos de risco em aberto por linha de negócios
  - Eventos de risco encerrados por linha de negócios

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos e. Risco avançado, o painel Basileia está disponível no Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Painel do basel de análise**.

Basel Dashboard no Next Experience



O Painel de Basileia tem duas guias:

- Visão geral do evento de perda:
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (acumulado no ano)
  - Perda líquida por linha de negócios e categoria (TTD)
  - Número de eventos por linha de negócios e categoria (acumulado no ano)
  - Número de eventos por linha de negócios e categoria (acumulado no trimestre)
- Eventos de risco por estado:
  - Eventos de risco em aberto por categoria do Basel
  - Eventos de risco encerrados por categoria do Basel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

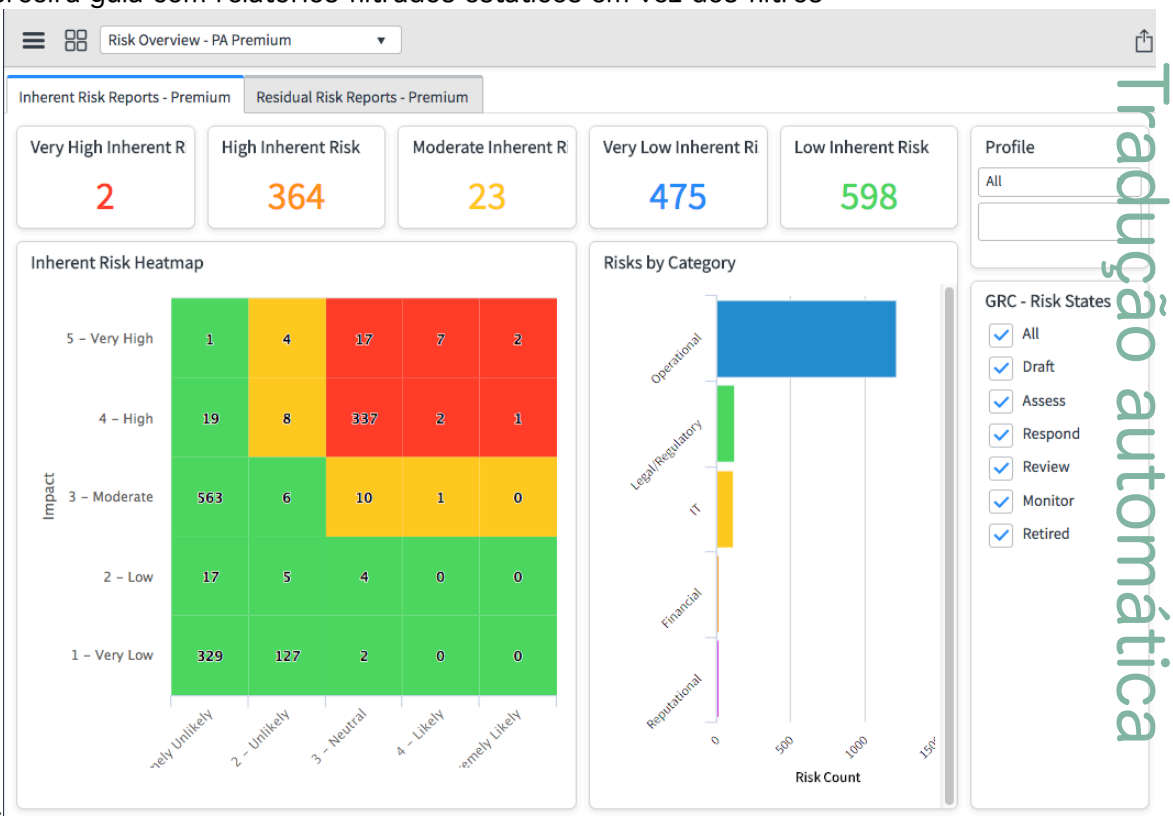
- Eventos de risco em aberto por linha de negócios
- Eventos de risco encerrados por linha de negócios

GRC Painel Visão geral de risco

. Painel Visão geral de riscoFornece uma visão executiva do status e dos fluxos de trabalho de riscos inerentes e residuais da empresa e DE TI. O usuário pode detalhar os riscos por estrutura, resposta e exceção.

Há duas versões deste painel. A versão Premium utiliza filtros interativos e requer a versão licenciada do Performance Analytics.

. Painel Visão geral de riscotem duas exibições, uma com relatórios de risco inerente e outra com relatórios de risco residual. A versão Premium do painel, que usa filtros interativos, é mostrada. A outra versão do painel tem uma terceira guia com relatórios filtrados estáticos em vez dos filtros interativos.



Importante: A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos e. Risco avançado, o painel Visão geral de risco do PA Premium está disponível em Estrutura de IU do Next Experience E renomeado como Painel de visão geral de risco.

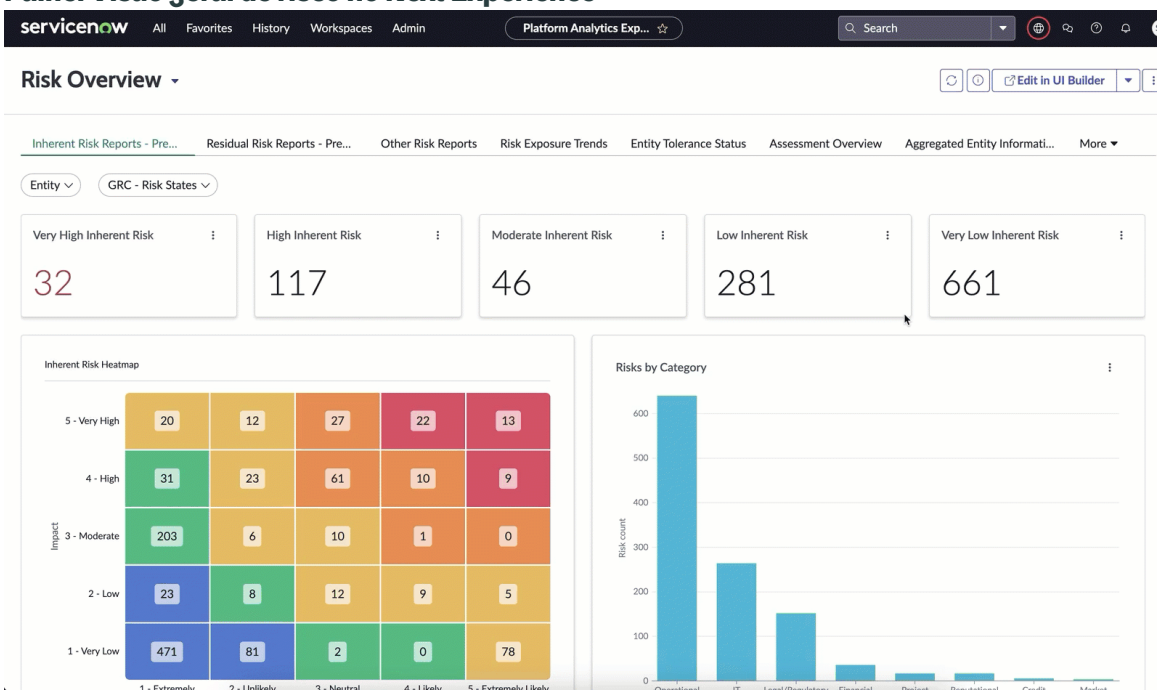
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Risco** > **Visão geral da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral de risco no Next Experience



Usuários finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de auditoria: Precisa de visibilidade clara do estado geral e do volume de vulnerabilidades na organização.	sn_risk.manager
Administrador de auditoria: Precisa identificar áreas de preocupação rapidamente	sn_risk.admin
Analista de auditoria: Precisa priorizar rapidamente em quais riscos/tarefas se concentrar com base na criticidade para a organização.	sn_risk.user

Visualizações de dados

. Painel Visão geral de riscocontém as seguintes visualizações:

Nome	Tipo	Descrição
Risco inerente alto	Pontuação única	Número de riscos com status de risco inerente alto
Risco residual alto	Pontuação única	Número de riscos com status de Risco residual alto
Exposições de perda anual inerente	Caixa	Cálculo da expectativa de perda anualizada inerente (ALE)
Risco inerente	Bolha	Cálculo da pontuação de risco inerente a partir da probabilidade e significância de um risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tipo	Descrição
Mapa térmico de risco inerente	Mapa térmico	Mapa térmico do risco inerente que fornece o número total de riscos por risco muito alto, alto risco, risco moderado, baixo risco e risco muito baixo
Risco inerente baixo	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes baixos.
Risco residual baixo	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos residuais baixos.
Risco inerente moderado	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes moderados.
Risco residual moderado	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos residuais moderados.
Exposições de perda anual residual	Caixa	Cálculo da expectativa de perda anualizada residual (ALE)
Risco residual	Bolha	Cálculo da pontuação de risco residual a partir da probabilidade e da significância de um risco.
Mapa térmico de risco residual	Mapa térmico	Número total de riscos residuais por risco muito alto, alto risco, risco moderado, baixo risco, risco muito baixo
Risco por entidade	Barra	Total de riscos ativos divididos por perfil.
Exceções de risco	Lista	Lista de todas as exceções de risco
Ocorrências de risco por estrutura (data de abertura)	Linha	Número total de riscos em aberto ao longo do tempo, dividido por estrutura
Risco por categoria	Barra horizontal	Número total de riscos em aberto dividido por categoria
Riscos por resposta	Barra horizontal	Número total de riscos em aberto dividido por resposta
Risco inerente muito alto	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes muito altos.
Risco residual muito alto	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos residuais muito altos.
Risco inerente muito baixo	Pontuação única	Exibe o número (contagem) de riscos inerentes muito baixos.
Risco residual muito baixo	Pontuação única	Exibe o número de riscos residuais muito baixos.

Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação

. GRC **Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação** fornece a exibição mais recente dos aspectos de risco e conformidade para as aplicações de negócios que são usadas em uma empresa.

Tradução automática

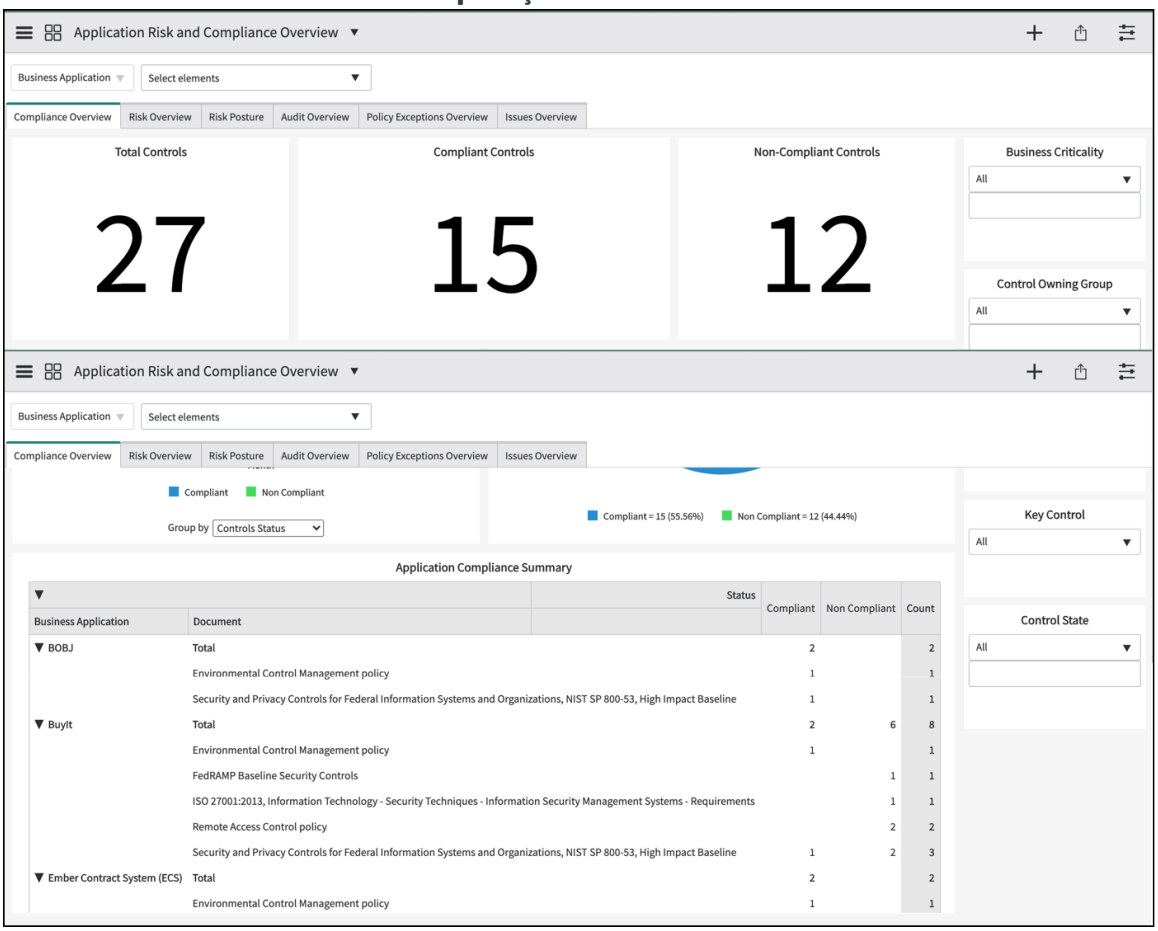
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Painel de risco da aplicação é útil para o diretor de informações (CIO) e os responsáveis pela aplicação. Esses usuários devem ter as funções sn_compliance.reader, sn_risk.reader e sn_audit.user para exibir o painel. Navegar até **Painel GRC avançado** > **Painel de risco da aplicação**. . **Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação** é exibido.

Nota: Para exibir este painel, você deve ativar o plug-in GRC: Painéis avançados (com.sn_grc_pa_advanced) e o plug-in grc: Gestão de políticas e conformidade (sn_compliance).

O painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação fornece um relatório detalhado da postura de risco e conformidade de todas as aplicações de negócios em uma organização.

Painel de conformidade e risco da aplicação



Este painel destaca o seguinte:

- O impacto da conformidade das aplicações em uso.
- A postura de risco das aplicações.
- O estado da atividade de correção e exceções dos problemas.
- A atividade de auditoria em torno de aplicações e status.

Este painel fornece respostas para as seguintes perguntas que são de interesse do CIO e do proprietário da aplicação:

1. Quais são as principais aplicações e todas elas estão operacionais e oferecendo os serviços necessários de forma ideal?
2. Quais são as políticas e os documentos de autoridade com os quais as aplicações devem estar em conformidade? As aplicações estão em conformidade com eles?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Quais são os riscos enfrentados pelas aplicações? Algum deles é alto para levantar uma preocupação? Há mitigações suficientes em vigor? Há controles adequados em vigor e eles estão funcionando de forma eficaz?
4. Para aplicações que precisam de correção, as correções estão sendo feitas no prazo de acordo com os Acordos de nível de serviço (ANS)? Quais são as aplicações que geram o número máximo de problemas?
5. As exceções estão sendo procuradas com frequência nas aplicações e por quê? Eles estão dentro de limites gerenciáveis?
6. As aplicações devem ser auditadas a qualquer momento? Como as aplicações foram executadas nessas auditorias?

O painel oferece várias representações, como gráficos de barras, gráficos de rosca e gráficos de tendências. Os proprietários da aplicação podem usar vários filtros no painel para exibir relatórios relacionados às aplicações de negócios que possuem, como aplicações de negócios críticas, controles obrigatórios relacionados a aplicações de negócios específicas ou problemas de alta prioridade e assim por diante.

Visão Geral da Conformidade

A guia Visão geral da conformidade aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral da conformidade fornece uma visão geral da postura de conformidade das aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Total de controles: Este relatório fornece o número total de controles ativos.
- Controles em conformidade: Este relatório fornece o número total de controles em conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Controles fora de conformidade: Este relatório fornece o número total de controles fora de conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Status de conformidade por mês: Este relatório fornece o número de controles ativos por mês.

> **Nota:** Este gráfico de barras mostra o status de conformidade do mês atual e pode ser agrupado por Status de controle ou Aplicação de negócios.

- % De conformidade: Este relatório fornece a porcentagem de diferentes status de controles ativos, como Em conformidade, Não conformidade e Não aplicável.
- Resumo de conformidade da aplicação: Este relatório fornece o resumo das políticas, documentos de autoridade e os controles associados a aplicações de negócios.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticalidade dos negócios
- Responsável da entidade
- Imposição, como controles obrigatórios ou voluntários
- Controle de chave
- Estado de controle
- Grupo responsável pelo controle

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do risco

A guia Visão geral do risco aparece quando você ativa o plug-in Advanced Risk. A guia Visão geral do risco fornece uma visão geral dos riscos associados às aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Mapa térmico de risco por criticidade da aplicação: Este relatório exibe o mapa térmico dos riscos da aplicação com base na criticidade das aplicações versus a classificação de risco da aplicação.
- Visão geral das tarefas de resposta a riscos: Este relatório exibe as tarefas de resposta criadas para um risco e os diferentes estados dessas tarefas.

  Nota: Este gráfico de barras pode ser agrupado e empilhado por resposta a risco, estado de resposta a risco, pontuação calculada ao risco, resposta ao risco atribuída a ou aplicação de negócios.

- Resumo de risco da aplicação: Este relatório exibe o resumo dos riscos diretamente associados às aplicações que contribuem para a classificação de risco geral da aplicação. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados.
- Status dos controles de mitigação de risco da aplicação: Este relatório fornece as informações sobre os riscos de uma aplicação e os controles associados. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados. O estado dos controles não deve estar em rascunho ou descontinuado. Os riscos de apenas um ano são exibidos.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticidade
- Pontuação de risco
- Responsável pela aplicação
- Responsável pelo negócio

Postura de risco

A guia Postura de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco. A guia Postura de risco fornece informações sobre a exposição ao risco de aplicações de negócios. Os relatórios nesta guia também podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. A guia Postura de risco exibe o seguinte:

- Riscos muito altos: Este relatório exibe os riscos muito altos de uma aplicação.
- Altos riscos: Este relatório exibe os altos riscos de uma aplicação.
- Riscos moderados: Este relatório exibe os riscos moderados de uma aplicação.
- Expirações da tarefa de aceitação: Este relatório exibe as tarefas de aceitação de resposta a risco que têm expiração no dia atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tendência de riscos de contribuição: Este relatório exibe a tendência de riscos diretamente associados a aplicações de negócios e como eles estão se saindo ao longo de um período. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão Geral de Auditoria

A guia Visão geral da auditoria aparece quando você ativa o plug-in Auditoria. A guia Visão geral da auditoria fornece uma visão geral das atividades de auditoria e auditoria relacionadas a aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Compromissos de auditoria em aberto: Este relatório exibe o número de compromissos de auditoria no estado Aberto.
- Controles ineficazes: Este relatório exibe o número de controles ineficazes para um compromisso de auditoria.
- Problemas em aberto: Este relatório exibe o número de problemas em aberto para um compromisso de auditoria.
- Problemas atrasados: Este relatório exibe o número de problemas de auditoria atrasados de uma aplicação.
- Compromissos de auditoria futuros: Este relatório exibe a contagem mensal dos compromissos de auditoria futuros.
- Problemas em aberto por compromissos de auditoria: Este relatório exibe a contagem mensal dos problemas de auditoria em aberto.
- Problemas atrasados por compromissos de auditoria: Este relatório exibe os problemas de auditoria atrasados durante um período.
- Controles ineficazes por compromissos de auditoria: Este relatório exibe as informações sobre compromissos de auditoria e os controles ineficazes associados.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Compromisso de Auditoria
- Criticidade

Visão geral de exceções às políticas

A guia Visão geral das exceções de política aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral da exceção de política fornece informações sobre exceções de política solicitadas para aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral das exceções de política podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Novas exceções: Este relatório fornece informações sobre as novas exceções solicitadas.
- Exceções aprovadas: Este relatório fornece informações sobre o número de exceções aprovadas.
- Exceções rejeitadas: Este relatório fornece informações sobre o número de exceções rejeitadas.
- Exceções expiradas: Este relatório fornece informações sobre o número de exceções expiradas.
- Exceções aguardando aprovação: Este relatório fornece informações sobre as exceções que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
- Extensões aguardando aprovação: Este relatório fornece informações sobre as extensões que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Próximas expirações das exceções: Este relatório fornece informações sobre as exceções que estão prestes a expirar e que vencem na data atual, no dia após a data atual, na semana atual, na semana após a semana atual e no mês atual.
- Exceções solicitadas versus Aprovado: Este relatório fornece informações sobre as exceções solicitadas versus o número de exceções aprovadas por mês.

Visão geral das ocorrências

A guia Visão geral de problemas aparece quando você ativa o. Gestão de riscos plug-in ou Gestão de políticas e conformidade plug-in. A guia Visão geral de problemas fornece informações sobre os vários problemas de conformidade e risco associados a aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral de problemas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Problemas em aberto: Este relatório exibe o número de problemas no estado Aberto.
- Problemas de prioridade crítica: Este relatório exibe o número de problemas de prioridade crítica.
- Problemas de alta prioridade: Este relatório exibe o número de problemas de alta prioridade.
- Problemas aceitos: Este relatório exibe o número de problemas aceitos.
- Problemas atrasados: Este relatório exibe o número de problemas atrasados.
- Problemas a serem resolvidos: Este relatório exibe o número de problemas que devem ser resolvidos na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tarefas de correção a serem concluídas: Este relatório exibe o número de tarefas de correção que devem ser concluídas na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Problemas atrasados: Este relatório exibe o número de problemas atrasados em um período.
- Tarefas de correção atrasadas: Este relatório exibe o número de tarefas de correção atrasadas ao longo de um período.
- Tendência de criação de problemas: Este relatório exibe a tendência de como os problemas são criados ao longo de um período.
- Tendência de fechamento de problemas: Este relatório exibe a tendência de como os problemas são encerrados ao longo de um período.
- Tendência de criação de tarefa de correção: Este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são criadas ao longo de um período.
- Tendência de fechamento da tarefa de correção: Este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são encerradas ao longo de um período.

Performance Analytics painéis para eventos de risco e hierarquia de risco

Use Performance Analytics(PA) painéis para exibir os dados abrangentes de eventos de risco e hierarquia de risco. Use Hub de análise para exibir dados de qualquer período.

Por padrão, os usuários com a função sn_risk.manager podem exibir dados por seis meses. Para exibir os dados de diferentes períodos de tempo, compre e ative o. Performance Analytics Plug-in Premium. Usuários com a função sn_risk.manager podem agrupar dados históricos por um ano executando o. ServiceNow® Governança, risco e conformidade(GRC) `Entity and risk statement historical data collection`trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Execute o trabalho de coleta de dados históricos apenas uma vez. Executar este trabalho mais de uma vez leva a uma coleta de dados inconsistente e pode resultar em perda de dados anteriores.

Painéis de eventos de risco

Os painéis de Eventos de risco apresentam os seguintes dados:

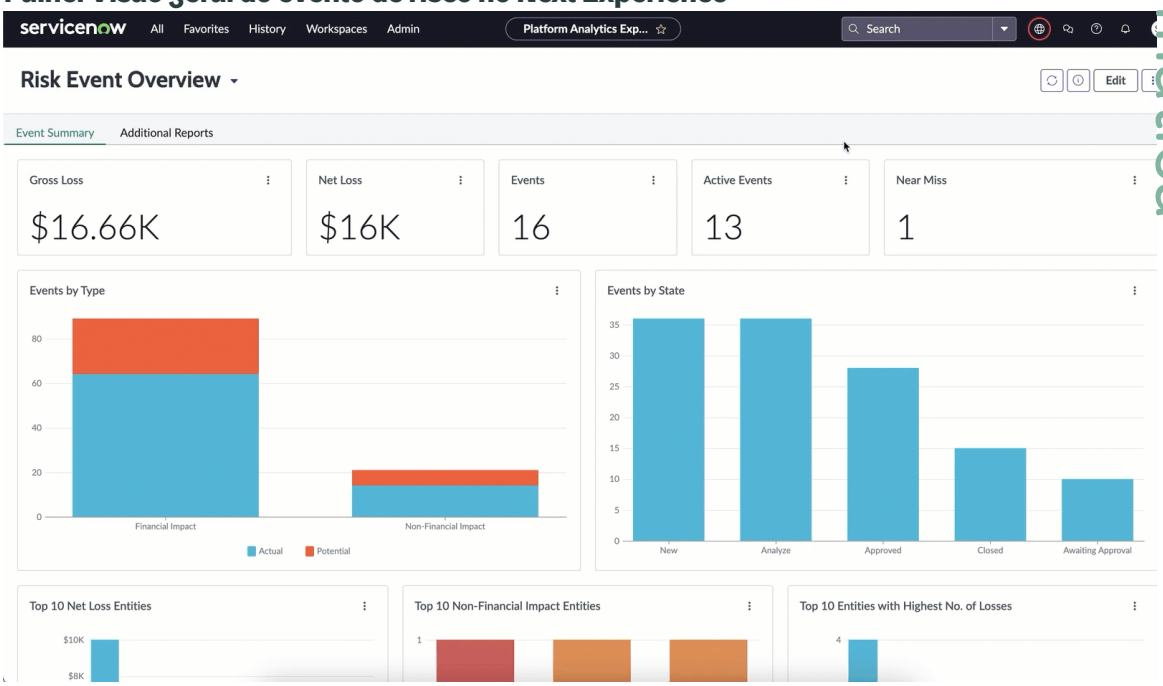
- Visão geral do evento de risco: Este painel mostra as seguintes tendências:
  - Perda bruta
  - Perda Líquida
  - Eventos
  - Eventos ativos
  - Quase acidente
  - Eventos por tipo
  - Eventos por estado
  - 10 principais entidades com perda líquida
  - 10 principais entidades de impacto não financeiro
  - 10 principais entidades com maior número de perdas

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos e. Risco avançado, o painel Visão geral do evento de risco está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Visão geral da análise**.

Painel Visão geral do evento de risco no Next Experience



- Painel Visão geral do evento de risco por entidade: Os proprietários da entidade com a função sn.risk_user podem exibir as informações agregadas de perda bruta, perda líquida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e o número de eventos mensalmente. O painel também mostra a perda bruta média por evento, a perda líquida média por evento, a recuperação média feita por evento e o custo adicional médio por evento. Os responsáveis pela entidade com a função sn.risk_user também podem exibir as seguintes tendências de eventos de risco para uma entidade específica. Os administradores com a função sn.risk_admin podem editar este painel.

- Perda bruta
- Perda Líquida
- Eventos
- Eventos ativos
- Quase acidente
- Eventos de risco
- Eventos de risco por impacto não financeiro
- Expectativa de perda anual x perda líquida
- Métricas de Evento de Risco

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos e. Risco avançado, o painel Visão geral do evento de risco por entidade está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

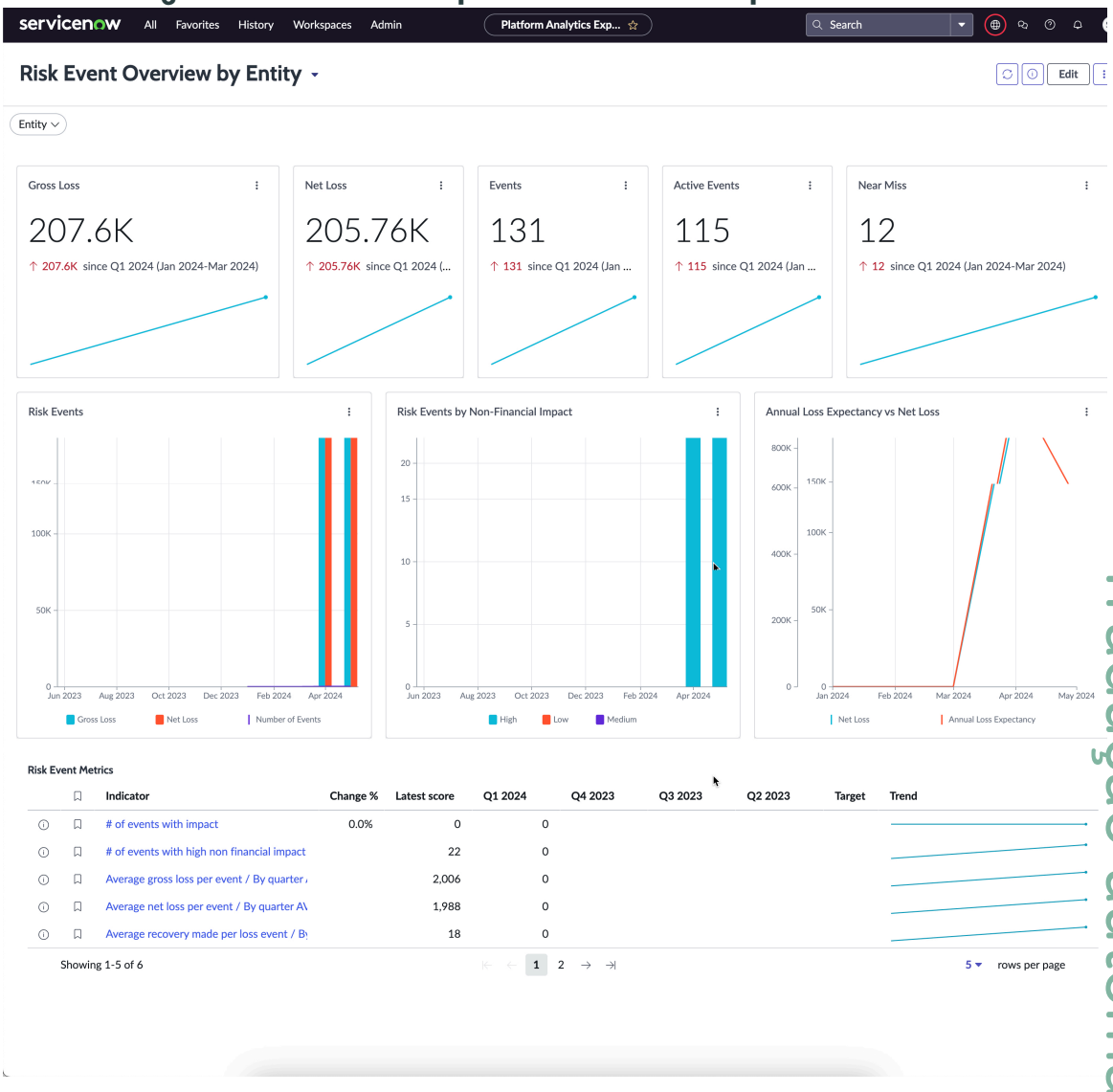
Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Visão geral da análise por entidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do evento de risco por entidade no Next Experience



- Painel Visão geral do evento de risco por classe de risco: Os usuários com a função sn_risk.manager podem exibir tendências de evento de risco de nível 1. Os usuários podem entender as perdas brutas agregadas, a perda líquida, o número de eventos criados, o número de eventos ativos e o número total de eventos de quase acidente. Este painel também mostra as seguintes tendências:
  - Perda bruta
  - Perda Líquida
  - Eventos
  - Eventos ativos
  - Quase acidente
  - 10 principais eventos de risco de perda líquida
  - Expectativa de perda anual versus perda líquida

Tradução automática

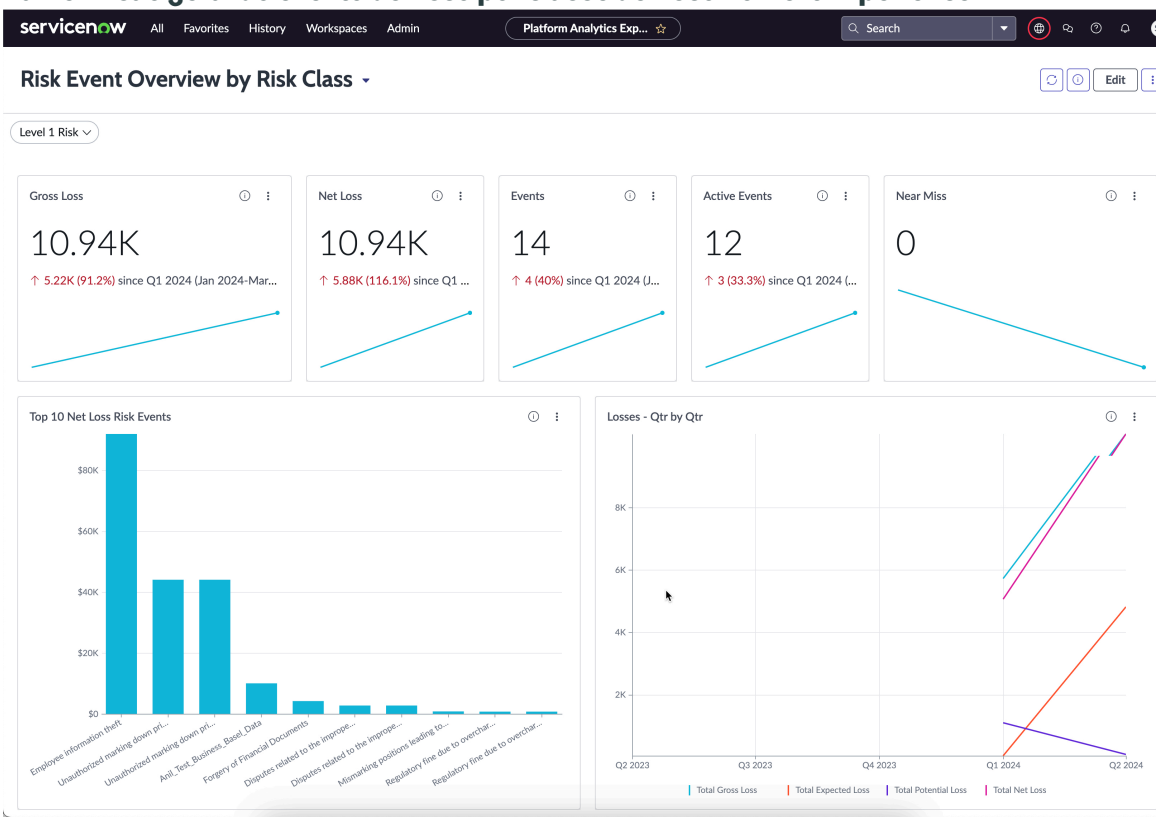
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Gestão de riscos e. Risco avançado, o painel Visão geral do evento de risco por classe de risco está disponível em Estrutura de IU do Next Experience.

Se você estiver em Vancouver ou Washington DC, você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Visão geral de análise por classe de risco**.

Painel Visão geral do evento de risco por classe de risco no Next Experience



Painel Exposição por declarações de risco

Para exibir o painel Exposição por declarações de risco, navegue até **Risco** > **Exposição por Declarações de Risco**. Este painel é útil para usuários com a função sn_risk.manager. Este painel é semelhante ao painel Exposição por entidade, exceto que o painel também exibe os riscos por declaração de risco. Este painel fornece a distribuição de entidades com base no status de tolerância e nas pontuações calculadas, bem como nas tendências de expectativa de perda anual. Um mapa térmico das classificações de risco por status de tolerância está incluído. O painel Exposição por declarações de risco exibe as seguintes tendências:

- Declarações de Risco por Status de Tolerância
- Declarações de Risco por Classificação
- Expectativa de perda anual
- Classificações de Risco por Status de Tolerância

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Risco avançado e. Gestão de riscos, o painel Exposição por declarações de risco foi descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Exposição por entidade

Para exibir o painel Exposição por declarações de risco, navegue até **Risco** > **Exposição por Entidade**. Este painel é útil para proprietários de entidade responsáveis por uma classe de entidade específica. O painel também mostra a integridade da entidade exibindo os status: Inaceitável, Precisa de atenção e Aceitável. Use este painel para comparar tendências entre trimestres com base na expectativa de perda anual (ALE). Isso o painel exibe classificações de risco por status de tolerância na forma de um mapa térmico. O mapa térmico ajuda a identificar as entidades que precisam de atenção. Tendências de expetativa de perda anual e um mapa térmico das classificações de risco por status de tolerância também são mostrados. O painel Exposição por declarações de risco exibe as seguintes tendências:

- Entidades por Status de Tolerância
- Entidades por Classificação
- Expectativa de perda anual da entidade
- Classificações de Risco por Status de Tolerância

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Risco avançado e. Gestão de riscos O painel Exposição por entidade foi descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Painel de avaliação de risco avançada

Use o painel Visão geral da avaliação de risco avançada para obter uma visão geral do desempenho de qualquer metodologia de avaliação de risco com base nas instâncias de avaliação de risco.

Visão geral da avaliação de Risco avançado

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Risco avançado, o painel Visão geral da avaliação avançada de riscos está descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

Navegar até **Avaliação de Risco avançado** > **Visão geral**. O painel Visão geral da avaliação de risco avançada exibe o seguinte:

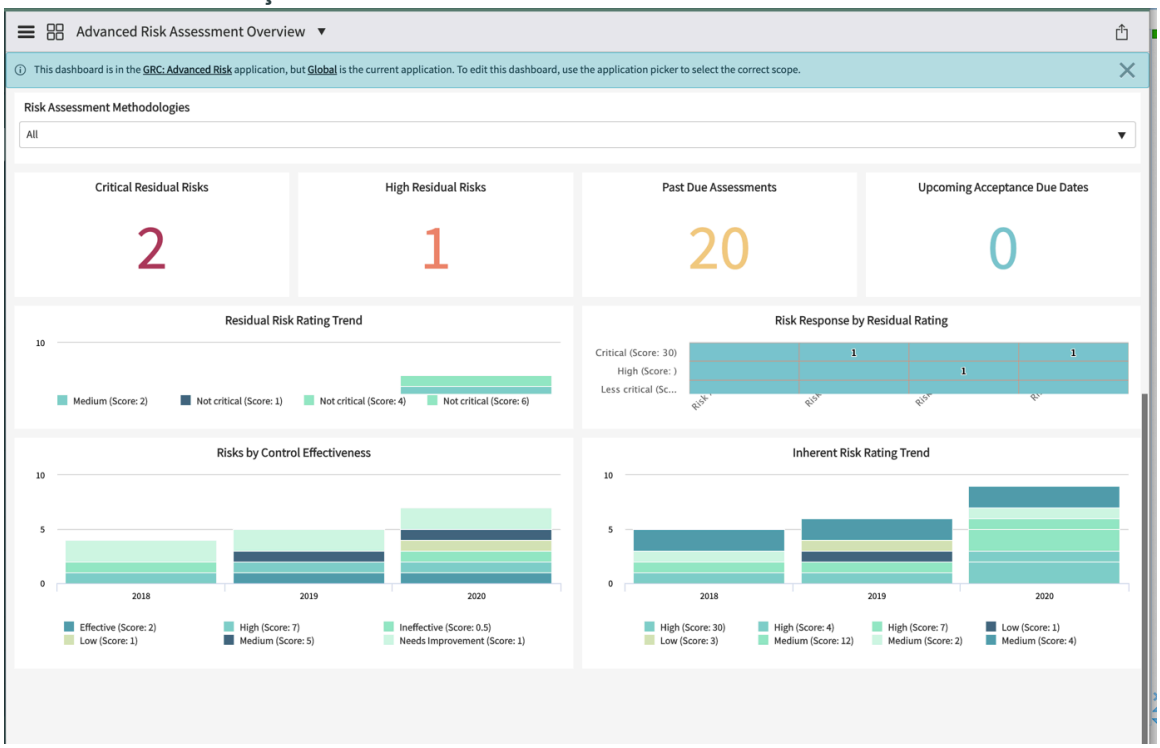
- Riscos residuais críticos:
- Riscos residuais altos
- Avaliações atrasadas
- Prazos de aceitação futuros
- Tendência de classificação de risco residual
- Resposta a riscos por classificação residual
- Riscos por eficácia do controle
- Tendência de classificação de risco inerente
- Próximas datas de vencimento da aceitação: Este número indica a contagem das tarefas para as quais a data de vencimento da aceitação está nos próximos 30 dias.

Este painel está visível somente para usuários com a função sn_risk.manager.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de risco avançado



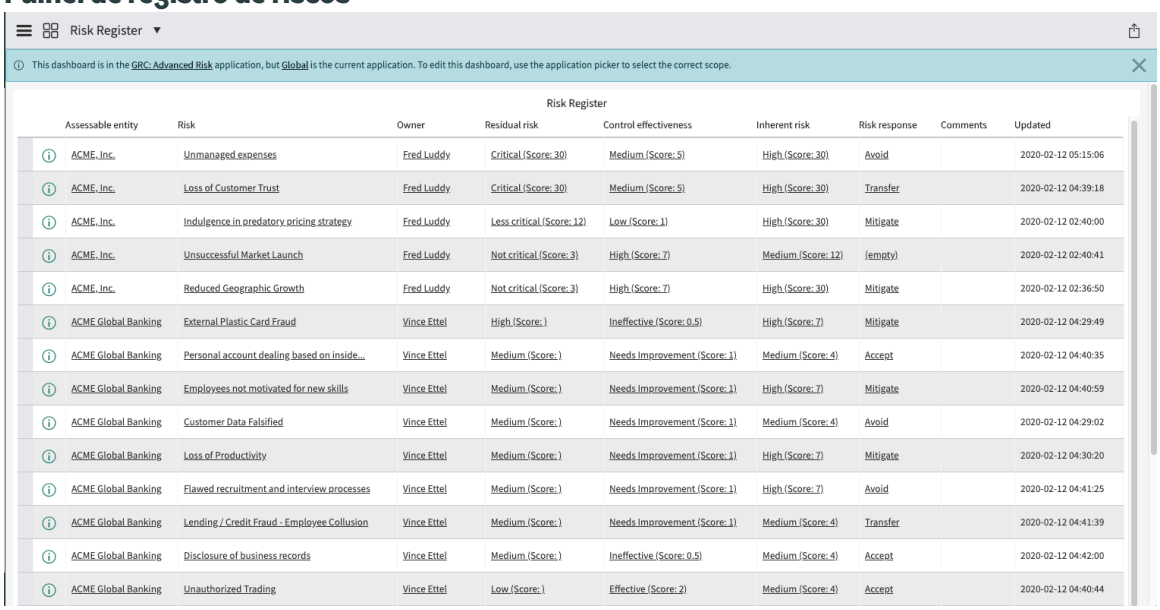
Registro de risco da avaliação avançada de riscos

Importante: A partir da versão 18.1.0 do Risco avançado, o painel de registro de risco foi descontinuado. Se você estiver em uma versão legada ou já estiver usando o painel, poderá continuar a usá-lo.

O painel Registro de riscos exibe as instâncias de avaliações de risco na exibição de lista classificadas por riscos residuais.

Este painel está visível para usuários com a função sn_risk.user.

Painel de registro de riscos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Gestão de riscos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais, como tabelas, funções e propriedades instaladas com o. Gestão de riscos aplicação.

Componentes instalados com Gestão de riscos

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Gestão de riscos.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Gestão de riscos

As funções são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de riscos.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitor de risco [sn_risk.reader]	Além das permissões herdadas, o leitor de risco tem direitos de acesso somente leitura à aplicação Risk e aos módulos. O leitor de risco pode fazer o seguinte no escopo do GRC: • Agir sobre os problemas atribuídos a ele. • Ter acesso de leitura a todos os modelos de indicador. • Pode agir em tarefas de indicador atribuídas a eles. • Ter acesso de leitura aos indicadores. • Ter acesso de leitura às entidades. O leitor de risco pode fazer o seguinte na aplicação Gestão de riscos: • Agir nas tarefas de correção atribuídas a eles. • Tem acesso de leitura a riscos e pode ser um responsável por um risco. • Faça uma avaliação de risco antiga.	• sn_grc.reader • survey_reader • sn_rvw_feedback.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Ter acesso de leitura à declaração de risco e à estrutura de risco. • Executar avaliação de risco avançada. • Criar eventos de risco. • Trabalhar em tarefas e problemas de evento de risco. • Acesse todos os eventos de risco e painéis de risco. • Tenha acesso de leitura ao feedback.	
Usuário de risco [sn_risk.user]	Contém as funções de leitor e de usuário de negócios no escopo sn_grc e a função de leitor no Gestão de riscos aplicação e função de usuário de negócios no escopo sn_grc. Além das permissões herdadas, o usuário de risco pode exibir: • tipos de entidade • entidades • riscos • tarefas de correção • controle • objetivos de controle • exceções de política O usuário de risco também pode criar riscos. O usuário de risco pode receber riscos e tem acesso somente leitura ao Gestão de políticas e conformidade aplicação e módulos. O usuário de risco pode fazer tudo o que o leitor de risco pode fazer. O leitor de risco pode fazer o seguinte na aplicação Gestão de riscos:	• sn_grc.user • sn_compliance.reader • sn_risk.reader • survey_reader • sn_grc.business_user • sn_risk_advanced.ara_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Trabalhar em tarefas de aceitação de risco e tarefas de correção. • Criar riscos. • Acesse os painéis relacionados a Risco avançado. • Tem acesso de leitura à funcionalidade de identificação de risco do Risco avançado e pode fazer avaliações relacionadas à identificação de risco. • Criar escopo de avaliação.	
Gerente de riscos [sn_risk.manager]	Contém as funções de leitor, usuário e gerente no escopo sn_grc e as funções de leitor e usuário no Gestão de riscos aplicação. Além das permissões herdadas, o gerente de risco pode fazer o seguinte no escopo do GRC • Criar problemas e classificações de problemas. • Crie entidade, tipos de entidade e classes de entidade e regras de classe. • Criar referências de conteúdo. • Criar indicadores e modelos de indicador. • Ter acesso de leitura ao nível da entidade. Na aplicação Gestão de riscos, o gerente de risco pode: • Criar estruturas de risco • Criar declarações de risco • Criar riscos • Criar modelo de resposta de evento de risco.	• sn_grc.manager • sn_risk.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Crie identificações de risco e pode exibir o painel relacionado à identificação de risco. • Criar tarefas de correção. • Criar programador de avaliação. • Associe declarações de risco a objetos de informação usando o módulo Associar declarações de risco.	
Administrador de risco [sn_risk.admin]	Contém as funções de leitor, usuário, gerente e administrador nos escopos sn_grc e as funções de leitor, usuário e gerente no Gestão de riscos aplicação. Além das permissões herdadas, no escopo do GRC, o administrador de risco pode criar um nível de entidade. Na aplicação Gestão de riscos, o administrador de risco pode: • Excluir estruturas de risco. • Excluir entidade, tabelas, indicador, riscos, problemas, tarefas. • Criar declarações de risco e riscos. • Modifique as propriedades do administrador. • Modificar critérios de risco. • Criar causas e consequências do evento de risco. • Acesso a risco, propriedades relacionadas a risco avançado. • Criar configuração de identificação de risco. • Crie uma metodologia de avaliação de risco, todos os tipos de fatores. • Executar atividades administrativas.	• sn_grc.admin • sn_risk.user • sn_risk.manager • sn_grc_appr.admin • sn_rvw_feedback.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Configure uma configuração de integração de feedback para qualquer tipo de registro.	
Criador de avaliação [sn_risk.asmt_creator]	O criador da avaliação é usado para criar tipos de métrica de avaliação de risco de GRC.	assessment_admin
Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]	Usuários com esta função podem executar as seguintes tarefas: • Fazer avaliação de risco. • Criar tarefas de resposta a riscos. • Exibir declarações de risco. • Exibir escopo da avaliação de risco. • Exibir e relatar eventos de risco. • Trabalhar em tarefas de evento de risco atribuídas. • Exibir dados de suporte do indicador. • Responder a tarefas de indicador. • Responder ao questionário de identificação de risco. • Responda a tarefas de dados de métricas. • Relatar problemas. • Envie solicitações de triagem de problemas. • Trabalhar em tarefas de correção atribuídas. • Trabalhar em problemas atribuídos. • Se houver uma integração com Project Portfolio Management:	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	○ Exiba o painel Visão geral de risco do projeto ○ Criar riscos da biblioteca. ○ Elevar os riscos empresariais. ○ Inicie qualquer avaliação de objeto.	

Funções instaladas com GRC Espaço de trabalho de risco

. GRC: Espaço de trabalho de risco A aplicação instala as funções do gerente de risco operacional e do gerente de risco de TI para que os usuários executem suas respectivas tarefas.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de risco operacional (sn_risk_workspace.operational_risk_manager)	Gerentes de risco operacional fazem parte da equipe de risco operacional que gerencia a postura de risco da organização. Eles podem executar as seguintes tarefas: • Realizar avaliações de risco • Exibir dados relacionados a eventos de risco • Exiba os mapas térmicos das avaliações de risco • Crie feedback sobre registros ou campos em um registro • Crie, modifique e exclua todos os projetos de avaliação de risco. **Nota:** A função de gerente de risco operacional está disponível somente quando ambos Espaço de trabalho de risco e. Risco avançado as aplicações estão instaladas.	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.manager • sn_rvw_feedback.revisor • sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manag

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de risco de TI (sn_risk_workspace.IT_risk_manager)	Os gerentes de risco de TI trabalham com várias partes interessadas para garantir que os riscos DE TI sejam gerenciados dentro do apetite de risco da organização. Eles podem executar as seguintes tarefas: • Identificar riscos a serem avaliados • Gerenciar respostas de risco • Criar indicadores de risco-chave • Crie feedback sobre registros ou campos em um registro • Crie, modifique e exclua todos os projetos de avaliação de risco.	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.manager • sn_rvw_feedback.revisor • sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manag
Gerente de risco operacional de negócios (sn_risk_workspace.business_op_risk_manager) gerente	Os gerentes de risco operacional de negócios são as primeiras linhas de defesa de cada linha de negócios individual. Eles são responsáveis por gerenciar a postura de risco de suas unidades de negócios específicas.	• sn_risk.user • sn_compliance.user • sn_audit.user • sn_rvw_feedback.respondente • sn_risk_advanced.risk_asmt_project_user

Propriedades instaladas com o Gestão de riscos

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de riscos.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
Estados para os quais o risco está ativo (o primeiro estado é o ativo padrão) sn_risk.active_states	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : rascunho, avaliação, revisão, monitoramento • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
Estados para os quais o risco está inativo (o primeiro estado é o estado inativo padrão) sn_risk.closed_states	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : descontinuado • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Nome do tipo de métrica de avaliação que é usado para avaliação de risco sn_risk.default_assessment	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Avaliação de risco • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Usar pontuações de impacto qualitativo como entrada sn_risk.qualitative_impact	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso **Nota:** Se estiver atualizando de Genebra (ou anterior) ou Helsinki (ou posterior) e o valor tiver sido definido anteriormente como verdadeiro, este valor será definido como verdadeiro após o upgrade. • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Usar pontuações de probabilidade qualitativa como entrada sn_risk.qualitative_likelikelihood	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Tornar a declaração de risco obrigatória em risco sn_risk.risk_statement_mandatory	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor padrão** falso. **Nota:** Se falso, permite a criação de risco sem qualquer declaração de risco associada, se a declaração de risco verdadeira for obrigatória para a criação de risco
Comparar tolerância de risco com base em sn_risk_advanced.risk_tolerance	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** Soma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Nome	Descrição
	• **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta propriedade só estará disponível se você ativar Risco avançado plug-in.
Comparar pontuação de risco calculada com sn_risk_advanced.risk_rating_config	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** ALE médio calculado • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta propriedade só estará disponível se você ativar Risco avançado plug-in.
Ocultar riscos de upstream e downstream sn_risk.hide_upstream_downstream_risks	• **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor padrão** verdadeiro. • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta propriedade só estará disponível se você ativar Risco avançado plug-in.
Ocorrência de fechamento automático criada pelo indicador sn_grc.auto_indicator_issue_closure	• **Tipo** : sim ou não • **Valor padrão** : não • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**
Uma lista de tabelas que estão disponíveis no campo "Aplica-se a" no formulário Risco. sn_risk.risk_applies_to_tables	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Avaliação de risco • **Local**: **Risco** > **Administração** > **Propriedades**

Tabelas instaladas com Gestão de riscos

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Gestão de riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Risco [sn_risk_risk]	Estende a tabela Item [sn_grc_item] e armazena riscos específicos associados a entidades
Declaração de risco [sn_risk_definition]	Estende a tabela de conteúdo [sn_grc_content] e armazena definições de riscos.
Estrutura de Risco [sn_risk_framework]	Estende a tabela Documento [sn_grc_document] e armazena todas as estruturas de risco, uma coleção de declarações de risco
Estrutura de Risco para Tipo de Entidade [sn_risk_m2m_framework_profile_type]	Estende documento para a tabela Tipo de entidade [sn_grc_m2m_document_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre estruturas de risco e tipos de entidade
Tipo de Entidade para declaração de risco [sn_risk_m2m_risk_definition_profile_type]	Estende o conteúdo para a tabela Tipo de entidade [sn_grc_m2m_content_profile_type] e é uma tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar os relacionamentos entre tipos de entidade e declarações de risco
Tarefas de Risco [sn_risk_m2m_risk_task]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre riscos e tarefas
Transferência de risco [sn_risk_transfer_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira de um gerente de risco transferir um risco.
Configuração de Cor [sn_risk_color_setting]	Esta tabela é usada para que os relatórios relacionem impacto/probabilidade com as cores da paleta.
Prevenção de risco [sn_risk_evitation_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira de um gerente de risco evitar um risco. Por exemplo, ao ter um edifício na Califórnia, você está exposto ao risco de terremoto. Você pode evitar este risco escolhendo não ter edifícios na Califórnia.
Aceitação de risco [sn_risk_acceptance_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira com um processo de aprovação que permite que um gerente de risco aprove (aceite) ou rejeite o risco.
Redução de Risco [sn_risk_mitition_task]	Quando um risco é analisado, há quatro maneiras de responder a ele. Esta tabela fornece uma maneira de um gerente de risco mitigar um risco.
Risco para Controle sn_risk_m2m_risk_control	Contém relacionamentos de riscos para controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Declaração de risco para objetivo de controle sn_risk_m2m_risk_definition_policy_statement	Contém relacionamentos de declarações de risco com os objetivos de controle. Além da entrada, os relacionamentos Riscos relacionados aos controles são criados na tabela Risco para controle com a entidade correspondente.
Redução de Risco para Controle sn_risk_m2m_risk_mitition_control	Os controles adicionados à tarefa de mitigação de risco como parte do fluxo da tarefa para mitigar o risco são adicionados a esta tabela.
Relacionamento de Risco sn_risk_m2m_risk_risk	Contém relacionamento ascendente-descendente/ primário-secundário entre dois riscos.
Tarefa de Resposta a Riscos sn_risk_response_task	Tabela de base para Aceitação de risco, Prevenção de risco, mitigação de risco, tarefas de transferência de risco.

Nota: Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Gestão de riscos.

Componentes instalados com Risco avançado

Ativando o. GRC: Risco avançado(sn_risk_advanced) adiciona ou modifica várias tabelas, funções de usuário e outros componentes. . Risco avançado o plug-in permite que você execute avaliações avançadas de risco e gerencie eventos de risco.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Nota: Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas com Risco avançado

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC: Risco avançado.

Tabela	Descrição
Tarefa do Evento de Risco [sn_risk_advanced_mitition]	Rastreie as tarefas de mitigação associadas ao evento de risco relatado.
Relatório de Risco Agregado [sn_risk_advanced_risk_report_definition]	Crie esta definição em que o cliente pode escolher entidades e associar algumas declarações de risco a essas entidades para relatar pontuações de risco agregadas.
Relatório de Risco [sn_risk_advanced_risk_report]	Com base na definição do relatório de risco agregado, um registro para cada combinação de entidade e declaração de risco é criado. O status de tolerância e a pontuação calculada também são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Entrada do Evento [sn_risk_advanced_event_impact]	Entradas de impacto para o evento de risco a ser adicionado pelo gerente de risco durante o estado Analisar.
Evento de Risco para o Risco [sn_risk_advanced_m2m_event_risk]	Cada evento de risco pode ser associado aos riscos aplicáveis. Esta tabela permite rastrear o evento de risco para relacionamentos de risco.
Evento de risco [sn_risk_advanced_event]	Rastreia os eventos de perda ou ganho relatados por diferentes usuários.
Eventos de risco associados [sn_risk_advanced_m2m_event_event]	Um evento de risco pode ser vinculado a vários outros eventos de risco. Esta tabela contém essas associações.
Evento de risco para entidade [sn_risk_advanced_m2m_event_profile]	Um gerente de risco pode relacionar várias entidades afetadas pelo evento de risco. Esta tabela rastreia as entidades afetadas vinculadas ao evento de risco.
Evento de Risco para Controle [sn_risk_advanced_m2m_event_control]	Um gerente de risco pode relacionar vários controles relacionados às entidades vinculadas ao evento de risco. Esta tabela rastreia as entidades afetadas vinculadas ao evento de risco.
Evento de risco para citação [sn_risk_advanced_m2m_event_citation]	Um gerente de risco pode relacionar eventos de risco a obrigações regulatórias e citações. Essa associação facilita a emissão de relatórios de violação e a conformidade com as regulamentações.

Nota: Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para GRC: Risco avançado.

Funções para executar avaliação de risco avançada

Ao integrar a avaliação de risco avançada a outras aplicações, você deve garantir que os usuários tenham as funções necessárias para executar e aprovar as avaliações.

A partir da versão 14,1.2, várias novas funções foram introduzidas para permitir que os usuários de outras aplicações usem com sucesso o recurso de avaliações avançadas de risco. Essas funções independentes foram criadas para fornecer aos usuários a capacidade necessária de executar avaliação de risco avançada sem exigir o. Gestão integrada de riscos Funções específicas, como Administrador de risco, Usuário de negócios do GRC.

Nota: Você deve atribuir manualmente as funções de avaliação de risco avançada à função sn_grc.business_user. Para entender como você pode ajustar a concessão de funções e grupos, consulte Como ajustar a concessão de funções e grupos para usar trabalhos em segundo plano [KB0963693] artigo no Now Support Base de conhecimento. Para entender mais sobre a função de usuário de negócios do GRC, consulte Usuário de negócios do GRC [KB0864247] artigo no Now Support artigo da Base de conhecimento no Now Support Base de conhecimento. Você deve fazer login em Now Support para exibir o artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição	Contém as funções
sn_risk_advanced.ara_admin	sn_risk.admin	Usuários com esta função podem: • Criar metodologias de avaliação de risco • Criar e gerenciar fatores	• sn_risk_advanced.ara_creator • sn_risk_advanced.ara_avaliador • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_creator	sn_risk.user	Usuários com esta função podem criar avaliações de objeto.	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_avaliador	sn_grc.business.user	Usuários com função podem: • Fazer avaliações • Execute ações relacionadas à avaliação, como fazer a avaliação e responder ou reatribuir a avaliação	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_approver	sn_grc.business.user	Usuários com função podem executar ações relacionadas à avaliação, como aprovar a avaliação.	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_reader	sn_risk.reader	Usuários com função podem ler todas as informações em uma instância de avaliação de risco. Usuários com esta função têm acesso de leitura a todas as tabelas na avaliação de risco avançada. Se houver usuários que só precisam ter acesso aos relatórios, eles poderão usar esta função.	
sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader	sn_risk.user sn_risk.reader	Os usuários podem exibir os campos Apetite de risco qualitativo.	
sn_risk_advanced.quantitive_risk_appetite_reader	sn_risk.user	Os usuários podem exibir os campos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [name]	Contido em	Descrição	Contém as funções
		Apetite de risco quantitativo.	

Propriedades instaladas com o Risco avançado

As propriedades são adicionadas com a ativação de GRC: Risco avançado. Também há propriedades que estão disponíveis para os vários recursos, como eventos de risco e avaliações avançadas de risco.

Propriedades de Risco avançado

Todas as propriedades para Risco avançado Estão listados na página Propriedades do sistema. Para acessar a página Propriedades do sistema, no navegador de filtros, digite *`sys_properties.list`*.

Propriedades do plug-in Advanced Risk

Propriedade	Descrição
Número máximo de níveis para hierarquia de risco [sn_risk_advanced.risk_hierarchy_max_levels]	Defina o número máximo de níveis de hierarquia de risco. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
Configurar classificação de risco [sn_risk_advanced.risk_rating_config]	Compare a pontuação de risco calculado com uma das opções ALE máxima calculada, ALE mínima calculada e ALE média calculada. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** média **Nota:** Esta propriedade funciona com pontuação de risco clássica.
Compare a tolerância ao risco [sn_risk_advanced.risk_tolerance]	Compare a tolerância de risco com base em uma das opções Média, Máxima, Mínima e Soma. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** soma
Habilitar os recursos de licenciamento de risco empresarial GRC [sn_risk_advanced.enable_irm_advanced_risk_enterprise]	Esta propriedade habilita GRC recursos de licenciamento de risco empresarial. • **Tipo** verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para eventos de risco

Para acessar as propriedades do evento de risco, navegue até **Tudo** > **Eventos de risco** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades do evento de risco

Propriedade	Descrição
Solução de aprendizado de máquina para prever eventos de risco semelhantes [ml_sn_sn_grc_pred_intel_global_similar_risk_events]	Definição da solução para prever eventos de risco semelhantes.
Mostrar atributos e relatórios de Basileia [sn_risk_advanced.show_basile_attr_reports]	Defina esta propriedade como verdadeira se quiser habilitar a categorização de eventos de risco do Basel. Esta propriedade é útil para clientes no domínio bancário. • **Tipo** Verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso
Definir configuração de conversão de moeda do evento de risco [sn_risk_advanced.risk_event_currency_conversion_date_config]	Propriedade para definir datas de conversão de moeda para as entradas de evento de risco. Você pode selecionar datas específicas para conversão de moeda em vez de depender exclusivamente da data do impacto para calcular a perda líquida. As opções são as seguintes: • **Data de entrada do evento de risco** • **Data de entrada do primeiro sinistro** • **Data de entrada do último sinistro** • **Data de entrada da primeira recuperação** • **Data da última entrada de recuperação** • **Data personalizada** **Nota:** Você também pode substituir as datas de conversão de moeda definidas na configuração do modelo de resposta a risco. Essas mudanças se aplicam a fluxos de trabalho de eventos de risco novos e contínuos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do evento de risco

Propriedade	Descrição
Tornar evento de risco para relacionamento de risco obrigatório [sn_risk_advanced.make_riskevent_to_risk_relation_mandatory]	Defina esta propriedade como verdadeira se quiser garantir que cada evento de risco tenha riscos correspondentes. • **Tipo** Verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso
Número de dias para Classificação de recuperação rápida [sn_risk_advanced.no_of_days_for_rapid_recovery_classification]	Personalize o número de dias que os usuários podem definir como limite de recuperação rápida. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
Mostrar eventos externos do ORX [sn_risk_advanced.show_orx_events]	Os usuários podem optar por ver os eventos externos do ORX. O ORX fornece uma plataforma para a troca segura de dados de perda de risco operacional de alta qualidade de todo o mundo. Esta propriedade é útil para clientes no domínio bancário. Os clientes importam as informações do ORX conforme compartilhadas pela organização do ORX. Essas informações podem estar relacionadas à declaração de risco ou aos objetivos de controle. Essas informações podem ser modificadas pelos usuários. • **Tipo** Verdadeiro ou falso • **Valor-padrão**: falso
Quantos anos de dados de evento de risco serão mostrados no relatório [sn_risk_advanced.number_of_years_report_data]	Selecione quantos anos de dados de evento de risco devem ser mostrados no relatório. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 2 **Nota:** Esta propriedade está visível na página Propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da avaliação de risco avançada

Para acessar as propriedades avançadas de avaliação de risco, navegue até **Tudo** > **Avaliações avançadas de risco** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades da Avaliação de risco avançada

Propriedade	Descrição
Migrar para Avaliações de risco avançadas [sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle]	Migrar para Avaliações de risco avançadas. • **Tipo** : sim ou não • **Valor padrão** : não
Habilitar integração de PPM DE risco avançado [sn_risk_advanced.enable_advanced_risk_ppm_integration]	Executar avaliações de risco do projeto. Somente usuários com as funções it_pps_admin ou sn_ risk.admin podem habilitar esta propriedade. • **Tipo** : sim ou não • **Valor padrão** : não Para obter mais informações, consulte Configurar Project Portfolio Management e. Risco avançado integração. **Nota:** Esta propriedade só está disponível quando Project Portfolio Management instalado.
sn_risk_advanced.metric_approval	Permite que os administradores de risco definam o fluxo de aprovação simples ou o fluxo de aprovação avançada para todas as métricas e definições de métrica. **Nota:** Esta propriedade está disponível somente quando o plug-in sn_grc_appr está ativado e deve ser definida ao configurar o. Gestão de ESG aplicação. As opções são: • **Simples** : Ao escolher esta opção, a seção Aprovação será habilitada no formulário de definição de métrica manual e nas métricas. Usando esta seção, você pode designar aprovadores diretamente no formulário de definição de métrica. • **Avançado** : Quando você escolhe esta opção, a seção Aprovação ficará indisponível no formulário de definição de métrica manual e no formulário de métrica. Em vez disso, a aprovação pode ser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Avaliação de risco avançada

Propriedade	Descrição
	configurada definindo as condições de aprovação, as tabelas e os aprovadores no GRC: Aplicação Configurador de aprovadores. Esta aplicação também permite definir vários níveis de aprovações. Para obter mais informações, consulte Usando Configurador de aprovadores para configurar aprovações.

Funções do processo de negócios

Várias funções estão disponíveis para usuários e gerentes de processos de negócios.

A tabela a seguir lista as funções que você deve usar para gerenciar seus processos de negócios.

Funções usadas para gerenciar processos de negócios

Título da função	Descrição
Administrador de processos de negócios business_process_admin	Esta função fornece acesso de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) a todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios. Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios. No contexto de GRCUsuários com a função sn_grc.admin que gerenciam aplicações GRC e sua configuração obtêm acesso automaticamente a essa função. Este acesso habilita o. GRCos administradores devem administrar o processo de negócios e seus registros semelhantes a outros GRC tabelas.
Gerente de processos de negócios business_process_manager	Esta função é atribuída a gerentes de processos de negócios que geralmente são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Eles podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento do processo de negócios com outros registros. Esses usuários geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios. No contexto de GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente esta função que permite que eles gerenciem os processos de negócios de toda a organização.
Usuário do processo de negócios business_process_user	Esta função deve ser atribuída aos respectivos responsáveis pelo processo que gerenciam o processo de negócios que eles possuem. Com essa função, eles podem atualizar os processos de negócios que possuem e também ler qualquer processo de negócios. Essa função também pode ser fornecida aos usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções usadas para gerenciar processos de negócios

Título da função	Descrição
	que precisam exibir os processos de negócios na organização e compreendê-los melhor. No contexto de GRC os usuários com a função sn_risk.user são atribuídos automaticamente a esta função, pois esta função permite que eles gerenciem os processos de negócios que possuem, bem como leiam todos os processos de negócios.

Separação de domínios em Gestão de riscos

A separação de domínio é compatível com Gestão de riscos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da separação de domínios

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota: Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no GRC

- Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são todos campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. Caso contrário, o padrão será o domínio padrão (se definido) ou o domínio Global. Para registros gerados manualmente, o domínio é derivado do domínio do usuário que cria o registro.

  A geração automática deve ser mantida em mente ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto certo de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

  - Global
  - SUPERIOR
    - Domínio A
    - Domínio B

- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio PRINCIPAL, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos domínios A ou B, pois esses usuários não teriam acesso ao controle; portanto, a certificação ou o questionário de avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados do GRC para TI podem ser separados dos dados do GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Ao observar um controle do domínio DE TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Financeiro ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio DE TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio à tarefa [tarefa] E Itens de configuração [cmdb_ci] tabelas e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas que você criar adicionando sys_domain e. sys_domain_path campos para a definição de dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

Aviso: A ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma separadas por domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como a entrada Dicionário [sys_dictionary] E Substituição de entrada do dicionário [sys_dictionary_override] porque pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Como os valores de domínio são alocados para objetos GRC

Registros gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. A tabela a seguir mostra como os valores de domínio são alocados para diferentes objetos GRC:

Objetos GRC	Origem do domínio
Risco	Obtém o valor de domínio da entidade.
Avaliação de riscos	Obtém o valor de domínio do risco.
Avaliação de objeto	Obtém o valor de domínio do objeto.
Resposta da avaliação de risco	Obtém o valor de domínio da instância de avaliação de risco.
Identificação de risco	Obtém o valor de domínio da entidade.
Risco agregado	Obtém o valor de domínio da entidade e da declaração de risco.
Relatórios de Basileia	Obtém valor de domínio de eventos de risco.
Risco a ser controlado	Obtém o valor de domínio do risco.

Nota: Quando a origem do domínio for global ou nil, o domínio desse objeto será definido como padrão.

Mecanismo de avaliação inteligente

. ServiceNow® Mecanismo de avaliação inteligente(SAE) a aplicação ajuda você a reduzir a carga manual e os custos de seus processos de avaliação por meio da automação.

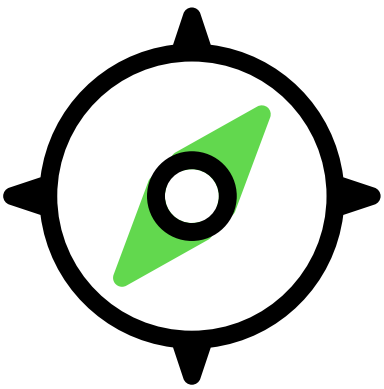
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

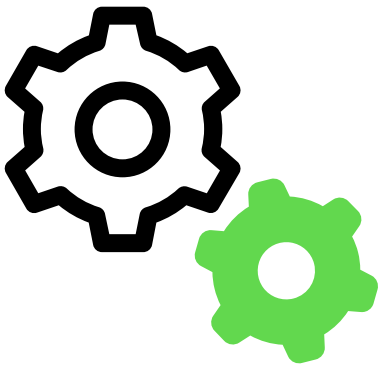
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre Mecanismo de avaliação inteligente

Configurar



Configure o. Mecanismo de avaliação inteligente aplicação

Usar



Configurar Mecanismo de avaliação inteligente modelos

Gerenciar



Gerenciar Mecanismo de avaliação inteligente tarefas

Referência



Componentes instalados com Mecanismo de avaliação inteligente

Solucionar problemas e obter ajuda

- PESQUISE artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos .
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Mecanismo de avaliação inteligente

Você pode usar Mecanismo de avaliação inteligente aplicação para criar e distribuir avaliações aos funcionários para avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Benefícios do Mecanismo de avaliação inteligente

A tabela a seguir mostra os benefícios do Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Benefício	Recurso	Usuários
Veja uma visão geral de todas as informações relacionadas ao seu modelo de avaliação. Você pode revisar os modelos de avaliação publicados e não publicados e acessar o designer de modelos.	Acessar modelos no Espaço de avaliação	Leitor de modelos [sn_smart_asmt.template_reader], Gerenciador de modelos [sn_smart_asmt.template_manager] ou Administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]
Use o designer de modelo para as seguintes tarefas: • Crie e personalize os modelos de avaliação compatíveis com uma variedade de tipos, incluindo Certificação de controle e Identificação de risco. • Defina os parâmetros de avaliação, como os tipos de pergunta, justificativas e visibilidade condicional. • Adicione as instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo.	Usando o designer de modelo Crie um modelo de avaliação Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação Adicione informações de referência a um modelo de avaliação	Gerenciador de modelos [sn_smart_asmt.template_manager] ou Administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]
Acionar avaliações usando Flow Designer ou scripts em Workflow Studio.	Acionar avaliações	Flow Designer [flow_designer]
Responda às avaliações e colete as respostas de dentro do seu espaço. Como avaliador, seu trabalho é salvo automaticamente, o que elimina a necessidade de salvar manualmente e ajuda a evitar a perda de dados. Você também pode reatribuir as avaliações em andamento para outro usuário ou cancelar as avaliações que não são mais necessárias.	Responder a avaliações	Agente de avaliação [sn_smart_asmt.actor]
Combine várias avaliações atribuídas em uma única exibição simplificada. Você pode gerenciar, enviar ou reatribuir essas avaliações combinadas de uma só vez. Use Envio em massa ou Reatribuição em massa de avaliações para lidar com todas as avaliações em uma ação.	Combine suas avaliações em um único envio	Agente de avaliação [sn_smart_asmt.actor]
Migre os tipos de métrica para SAE modelos de avaliação para usar os designs de avaliação que você já criou.	Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação	Administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de SAE usuários

Ator de avaliação

Um usuário com a função de ator de avaliação [sn_smart_asmt.actor] pode responder às avaliações atribuídas a ele. Eles também podem reatribuir essas avaliações.

Leitor de avaliação

Um usuário com a função de leitor de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_reader] pode ler as avaliações nas categorias às quais está atribuído. Além disso, eles podem ler e comentar as avaliações que criaram e exibir e comentar as avaliações geradas a partir desses modelos.

Nota: O campo Função do leitor de avaliação no modelo determina a função mínima do usuário necessária para exibir e comentar as avaliações. Somente usuários com a função especificada e a função Leitor de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_reader] podem acessar as avaliações geradas a partir deste modelo.

Administrador de avaliação

Um usuário com a função de administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin] pode criar, exibir, atualizar e excluir categorias de modelo e modelos de avaliação. Além disso, o usuário com esta função pode exibir todas as avaliações, modificar seus estados, reatribuir as avaliações e migrar os tipos de métrica existentes para novos modelos de avaliação.

Leitor de modelo

Um usuário com a função de leitor de modelo [sn_smart_asmt.template_reader] pode ler modelos de avaliação específicos que são baseados nas categorias mapeadas para os modelos.

Nota: Cada modelo deve ser mapeado para uma ou mais categorias de modelo. Um leitor de modelo deve ter esta função para exibir os modelos mapeados com essa categoria. Um leitor de modelo deve ser capaz de acessar uma categoria de modelo para exibir o modelo.

Gerenciador de modelos

Um usuário com a função gerenciador de modelos [sn_smart_asmt.template_manager] pode ler, gravar ou criar modelos de avaliação específicos que são baseados nas categorias mapeadas para esses modelos. Seu acesso às categorias de modelo durante o processo de criação é governado pelas mesmas regras que se aplicam aos leitores de modelo.

Desenvolvedor de modelo

Um usuário com a função de administrador de modelo ou gerente de modelo e modelo [sn_smart_asmt.developer] pode ler, gravar e criar o script para automação de resposta em perguntas de avaliação.

Para obter mais informações, consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.

Acessar modelos no Espaço de avaliação

Você pode ver todas as informações relacionadas ao seu modelo de avaliação na página principal do Espaço de avaliação. Você pode revisar os modelos de avaliação publicados e não publicados e criar modelos de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Espaço de avaliação inteligente

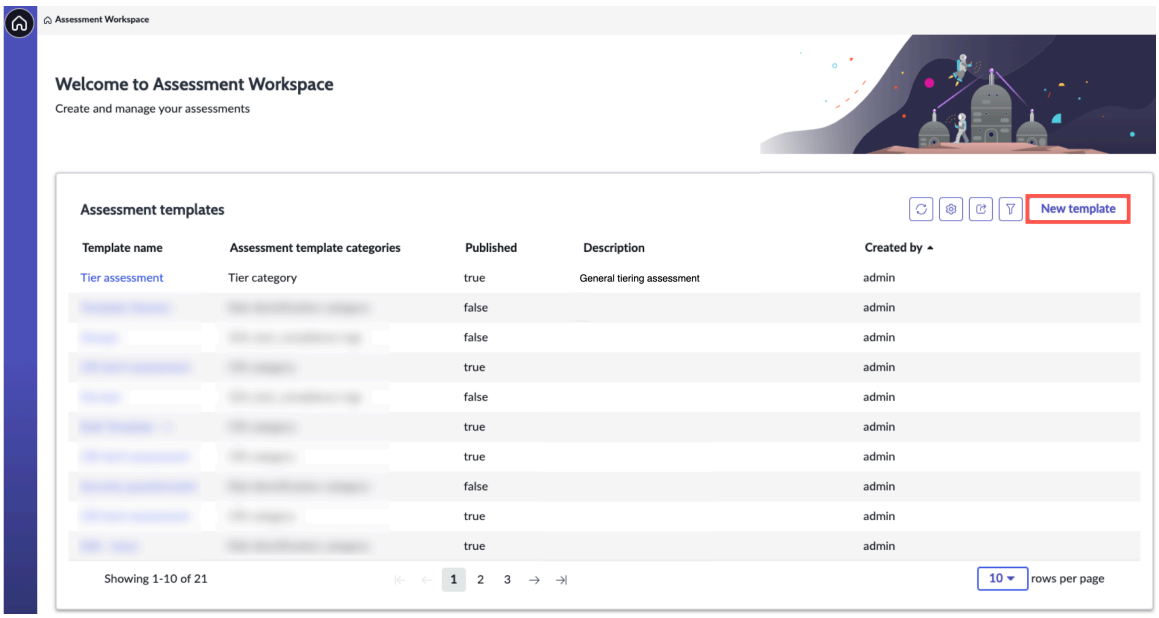
Você pode exibir todas as informações relacionadas ao modelo de avaliação navegando até **Espaços** > **Espaço de avaliação**. Se você tiver as funções sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager, poderá criar os modelos de avaliação ou atualizar os modelos de avaliação não publicados no Espaço de avaliação. A capacidade de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um gerente de modelo de criar ou atualizar os modelos de avaliação é determinada pela função da categoria. Qualquer membro da equipe com a função Leitor de modelo [sn_smart_asmt.template_reader] pode exibir os modelos específicos para sua função de categoria. Para obter mais informações sobre as categorias de avaliação, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação. Você também pode acessar a página principal do Espaço de avaliação selecionando o ícone da página inicial .

Como mostrado no exemplo a seguir, você pode exibir todos os seus modelos de avaliação publicados e não publicados com seus nomes, categorias e descrições.



Criando modelos de avaliação

Você pode criar um modelo selecionando **Novo modelo** E preenchendo o formulário de detalhes do modelo. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação e Usando o designer de modelo.

Domain Separation e. Mecanismo de avaliação inteligente(SAE)

A separação de domínio é compatível com Mecanismo de avaliação inteligente. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Avaliação inteligente

. ServiceNow® Mecanismo de avaliação inteligente(SAE) a aplicação ajuda você a reduzir a carga manual e os custos de seus processos de avaliação por meio da automação.

Você pode usar Mecanismo de avaliação inteligente aplicação para criar e distribuir avaliações aos funcionários para avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Como o Domain Separation funciona no Mecanismo de avaliação inteligente

- Para usar um modelo separado por domínio, a versão da plataforma deve estar em pelo menos Xanadu versão.
- Modelos em SAE são separados por processo.
- As avaliações são separadas por dados.
- Todos os atores, incluindo o grupo de avaliação, devem pertencer ao mesmo domínio ou domínio global.
- O modelo de avaliação deve estar acessível no domínio comum em que a avaliação é criada.
- Substituições de domínio não são compatíveis.

Nota: O plug-in conectado à avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_connect] deve ser instalado para que o Domain Separation esteja disponível.

A tabela exibe diferentes cenários no domínio de avaliação, ilustrando o relacionamento entre o domínio do item de escopo e o domínio dos agentes de avaliação. Cada linha representa um cenário diferente, indicando se o agente de avaliação tem acesso ao modelo de avaliação.

Item de escopo	Ator de avaliação	Avaliação
Domínio A	Domínio B	Não é possível
Domínio A	Domínio A	Domínio A
Não aplicável	Domínio A	Domínio A
Global	Domínio A	Domínio A
Domínio A	Global	Domínio A

Tabelas separadas por domínio

- sn_smart_asmt_template
- sn_smart_asmt_section
- sn_smart_asmt_question
- sn_smart_asmt_response_option
- sn_smart_asmt_template_category

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_smart_asmt_context_item
- sn_smart_asmt_instance
- sn_smart_asmt_combined_assessment
- sn_smart_asmt_m2m_instance_combined_assessment
- sn_smart_asmt_section_instance
- sn_smart_asmt_question_instance
- sn_smart_asmt_response_option_instance
- sn_smart_asmt_m2m_instance_persona
- sn_smart_asmt_m2m_instance_scope_item
- sn_smart_asmt_condition
- sn_smart_asmt_condition_result
- sn_smart_asmt_condition_result_set
- sn_smart_asmt_m2m_question_condition
- sn_smart_asmt_duration
- sn_smart_asmt_assessment_group

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração da Mecanismo de avaliação inteligente

Você pode ativar ou fazer upgrade do Mecanismo de avaliação inteligente baixando-a do ServiceNow Store e, em seguida, definir as configurações na check-list de configuração inicial para atender às suas necessidades.

Visão geral da configuração

Executando as tarefas nas tarefas de configuração para ServiceNow® Mecanismo de avaliação inteligente(SAE), você pode fazer upgrade ou instalar o. SAE aplicação.

Nota: Começando com Zurich essas tarefas de configuração estão disponíveis para os clientes.

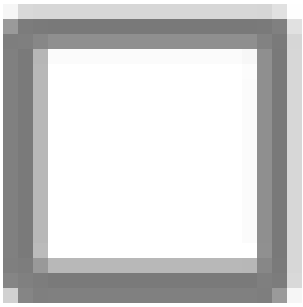
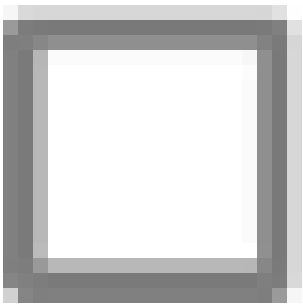
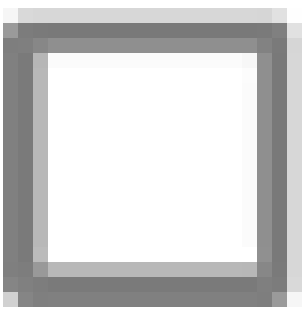
Check-list de configuração inicial para SAE

Considere imprimir a check-list a seguir para que você possa marcar as tarefas ao concluí-las. Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** ( ) e selecione **Tópico selecionado** .

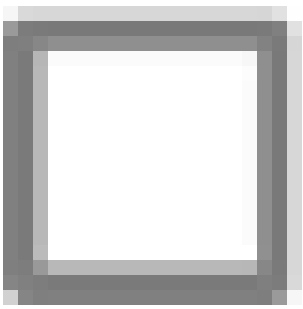
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para padrão SAE aplicação

Tarefa	Descrição
	Ative o plug-in Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ative o plug-in do Designer de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_desg]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ative o plug-in Smart Assessment Connected [com.sn_smart_asmt_conn]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador

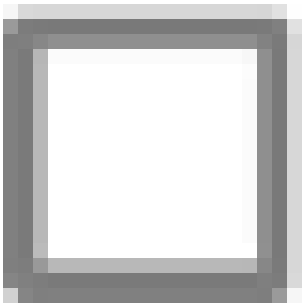
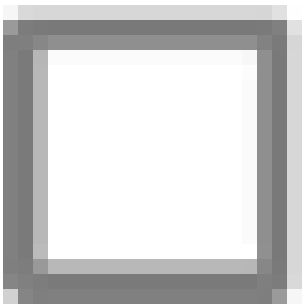
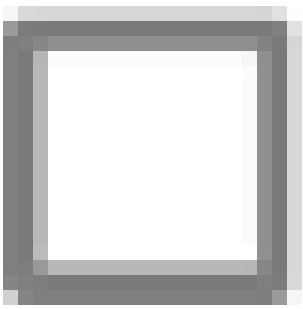
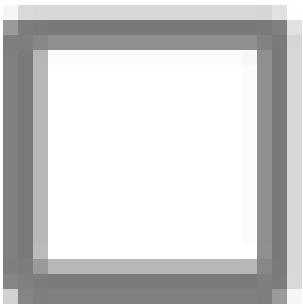
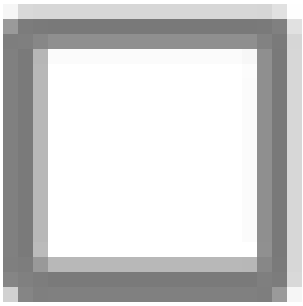
Tarefas de configuração para avançado SAE recursos

Tarefa	Descrição
	Ative o plug-in Ferramentas de migração de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_mig]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador **Nota:** O plug-in de migração será necessário somente se você tiver designs de avaliação existentes. Você pode usar este utilitário para migrar seus tipos de métrica existentes para os novos modelos de avaliação. Para obter mais informações sobre como migrar tipos de métrica para modelos de avaliação, consulte Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

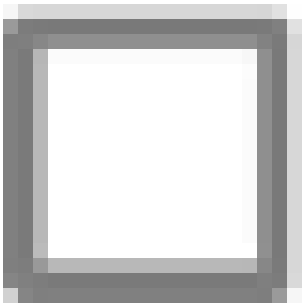
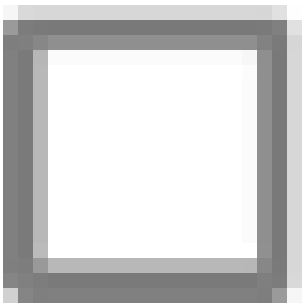
Tarefas de configuração para avançado SAE recursos

Tarefa	Descrição
	Ative o plug-in Dependências da avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_dep]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador **Nota:** O plug-in dependências será necessário se você quiser usar a separação de domínio de recursos e as ações de pós-avaliação.
	Ative o plug-in Ações de pós-avaliação da avaliação inteligente [com.sn_impact_fwk] e [com.sn_smart_imp_auto]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador **Nota:** O plug-in dependências da avaliação inteligente deve ser instalado antes de instalar o plug-in Ações de pós-avaliação da avaliação inteligente.
	Ative o plug-in Automação de resposta de avaliação inteligente [com.sn_smart_resp_auto]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ative o plug-in Pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
	Ative o plug-in Recursos de colaboração de avaliação inteligente para avaliação inteligente (com.sn_smart_collab). Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para avançado SAE recursos

Tarefa	Descrição
	Atribuir SAE funções para usuários e grupos de usuários. Para obter mais informações, consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente. Função necessária: administrador As funções determinam as permissões e o acesso no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.
	Opcional: Ative um idioma. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma . Função necessária: administrador . ServiceNow AI Platform Usa inglês americano por padrão. Você pode configurar SAE para usar um idioma diferente.

Nota: Depois de instalar os plug-ins necessários, consulte a documentação da aplicação ascendente para obter mais etapas. Por exemplo, em Gestão de políticas e conformidade para habilitar avaliações inteligentes, você precisa ativar uma propriedade específica após a instalação dos plug-ins listados acima. Para referência, consulte Avaliação de controle com base no modelo de certificação de GRC.

Acionar avaliações

Você pode acionar um Mecanismo de avaliação inteligente avaliação do Workflow Studio ou de um script. Com qualquer um dos métodos, você especifica um modelo de avaliação publicado, os avaliadores que respondem e outras entradas opcionais.

Importante: Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Acionar uma avaliação de Workflow Studio

Configure a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para iniciar o. Mecanismo de avaliação inteligente e envie-as para os avaliadores especificados. Em seguida, adicione a ação ao seu fluxo.

Para obter mais informações, consulte Configure a ação Acionar fluxo de avaliação inteligente.

Acionar uma avaliação a partir de um script

Use um script para executar a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para gerar Mecanismo de avaliação inteligente e atribua-as aos avaliadores.

Um exemplo de condição de gatilho pode ser que o estado na tabela de controle mude para **Atestar** .

Para obter mais informações, consulte Acionar avaliações de um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Como criar fluxos

Crie um fluxo em Workflow Studio

Configure a ação Acionar fluxo de avaliação inteligente

Configure a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para iniciar o. Mecanismo de avaliação inteligente e envie-as para os avaliadores especificados. Em seguida, adicione a ação ao seu fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo inclui uma condição de gatilho e a ação de fluxo de Avaliação inteligente do gatilho.

Um exemplo de condição de gatilho pode ser que o estado na tabela de controle mude para **Atestar** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em **Ação** , selecione **Acionar Avaliação inteligente** .
3. Preencha o formulário de ação Acionar avaliação inteligente para projetar a ação.
   As configurações no formulário são descritas em Acionar formulário de ação Avaliação inteligente.
4. Teste a ação conforme descrito em Como criar fluxos .
   Para obter descrições de todas essas configurações, consulte Configurações na janela pop-up Ação de teste.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Depois de salvar a configuração, selecione **Ativar** para acionar a avaliação.

Resultado

As avaliações são acionadas.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Como criar fluxos

Crie um fluxo em Workflow Studio

Acionar avaliações de um script

Use um script para executar a ação de fluxo Acionar avaliação inteligente para gerar Mecanismo de avaliação inteligente e atribua-as aos avaliadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No script, você especifica o modelo de avaliação para as avaliações geradas e as condições que acionam as avaliações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em **Ações** , selecione **Acionar Avaliação inteligente** .
3. No ícone Mais ações ( ), selecione **Criar snippet de código** e copie e cole o snippet no script.

Resultado

Nota: No snippet, você tem a opção de especificar se a ação deve ser executada de forma síncrona ou assíncrona. Selecione a opção assíncrona para ajudar a evitar a paralisação, especialmente ao processar modelos grandes.

A chamada para a ação Acionar avaliação inteligente agora faz parte do script.

O que Fazer Depois

Especifique as configurações de entrada obrigatórias e opcionais para a ação. As configurações são definidas no formulário de ação Acionar avaliação inteligente e são descritas em Acionar formulário de ação Avaliação inteligente.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada

Você pode usar os designs de avaliação que você já criou migrando os tipos de métrica para Mecanismo de avaliação inteligente modelos de avaliação. Você pode aproveitar os designs de avaliação existentes para oferecer suporte ao SAE automação, análise e emissão de relatórios de avaliação.

Visão geral do processo de migração

Os conjuntos de perguntas que são definidos em ServiceNow® Avaliações e pesquisas as aplicações são salvas como *tipos de métrica* e são o que você está migrando SAE. Quando você migra um tipo de métrica legada para um SAE modelo de avaliação, as métricas originais são salvas como tipos de pergunta. Para obter mais informações sobre quais tipos de métrica são compatíveis e como eles são mapeados SAE, consulte Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos.

O processo de migração não é compatível com todos os tipos de métrica no ServiceNow® Avaliações e pesquisas aplicação. A tabela a seguir lista os tipos de métrica que não são compatíveis.

Tipos de métrica sem suporte para migração

Tipo de métrica	Descrição
Personalizado	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta fora do padrão.
Duração	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta relacionada à duração do tempo. Por exemplo, uma pergunta sobre a duração planejada ou a duração real em uma avaliação.
Escala de imagem	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários selecionam uma imagem para usar em escalas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de métrica sem suporte para migração

Tipo de métrica	Descrição
Percentual	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários inserem uma porcentagem.
Classificações	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários selecionam um número de pedido diferente para cada opção para classificá-los.
Classificações	Tipo de métrica usado para criar uma pergunta em que os usuários podem inserir uma classificação.

Nota: A migração de métricas em um modelo de tipo de dados que permite que o sinalizador de imagem seja selecionado não é compatível.

Processo de migração

Gere um modelo de avaliação a partir de um tipo de métrica existente seguindo este processo:

1. Preencha um formulário:
   - Especifique qual tipo de métrica migrar.
   - Especifique a categoria do modelo de avaliação à qual você deseja que o modelo seja associado. Uma categoria de modelo de avaliação especifica o grupo de usuários que podem acessar o modelo.
2. Inicie o processo de migração. Em seguida, as atividades a seguir transformam os dados do tipo de métrica em um SAE modelo de avaliação:
   - As categorias de métrica se tornam *seções* no modelo.
   - As métricas se tornam *perguntas* no modelo.
   - As definições de métrica se tornam *opções de resposta* no modelo.
   - O modelo recebe o nome do tipo de métrica original.
   - O modelo é mapeado para as categorias de modelo que você especificou no formulário.

   Nota: As definições de modelo serão migradas como opções de resposta se o tipo de dados de métrica for um modelo.

   Para obter mais informações, consulte Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos.
3. No Espaço de avaliação, valide o modelo de avaliação e atualize-o conforme necessário. Depois que o modelo é publicado, você pode usá-lo para gerar avaliações.

   Nota: Os modelos de avaliação migrados estão no estado de rascunho após a migração. Você deve revisar e publicar o modelo antes de usá-lo para avaliações.

Para obter mais informações sobre como migrar os tipos de métrica legada, consulte Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação

Migre um tipo de métrica existente para um SAE modelo de avaliação. Você pode aproveitar os designs de avaliação existentes ao usar Mecanismo de avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

SAE deve estar em execução na mesma instância que os dados de métrica a serem migrados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Migrações de modelo**.
2. Na lista Migrações do modelo de avaliação, selecione **Novo** E preencha o formulário de migração do modelo de avaliação.

   Você especifica o tipo de métrica a ser migrado e a categoria de modelo à qual o modelo de avaliação deve ser associado. O sistema preenche automaticamente as outras configurações.

Formulário de migração do modelo de avaliação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo, começando com o texto ATmig, que o sistema atribuiu ao registro de migração para o tipo de métrica. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Tipo de métrica de origem	Tipo de métrica a ser migrada para o formato do modelo de avaliação.
Finalidade	Finalidade da qual o novo modelo de avaliação deve ser membro. Por exemplo, Risco, Desempenho, Segurança, Dados pessoais, e assim por diante. Impor segregação de dados para modelos. Uma finalidade controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma finalidade. Para exibir um modelo em uma finalidade específica, você deve ter uma função de categoria associada a essa finalidade. Por padrão, as categorias de modelo recém-definidas estão ativas. **Nota:** Você só pode selecionar uma finalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status das migrações	Valor que muda conforme o processo de migração do modelo prossegue. ○ Novo: Status de uma definição de migração de modelo antes de iniciar a migração. ○ Em andamento: Status para Depois que você iniciar o processo de migração, o processo ficará em andamento até que seja concluído. ○ Concluído: Status de uma migração de modelo se todos os itens (tipo de métrica, categorias de métrica e métricas) forem migrados, o que significa que o modelo está pronto para você revisar, atualizar e publicar. ○ Parcialmente concluído: Status quando qualquer um dos elementos downstream, como perguntas, seções ou categoria de métrica, não foi migrado com sucesso. Nesse caso, você deve resolver os erros e reiniciar o processo de migração. ○ Com erro: Status quando ocorre um erro durante a migração. Nesse caso, você deve resolver os erros e reiniciar o processo de migração.
Modelo de avaliação de destino	Novo modelo para o qual o tipo de métrica existente é migrado. **Importante:** Se o status da migração for **Com erro** , o campo não mostra nenhum valor.

3. Selecione **Migrar** .

Resultado

A lista relacionada Migração de seção é atualizada conforme a migração prossegue. Você pode exibir os dados que foram migrados do tipo de métrica para Mecanismo de avaliação inteligente Modelo de avaliação nas listas relacionadas no formulário de migração do modelo de avaliação. Consulte Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie o ciclo de vida da avaliação inteligente

Use o designer de modelo para criar modelos de avaliação. Depois que os modelos são publicados, os avaliadores podem responder às avaliações atribuídas, rastrear o andamento e salvar suas entradas automaticamente.

Use esta seção para gerenciar todo o ciclo de vida das avaliações inteligentes, desde a criação de modelos até o envio de respostas.Usando o designer de modelos, os gerentes de modelos e administradores podem criar modelos de avaliação estruturada com instruções, perguntas, informações de referência e configurar automações. Depois que os modelos são publicados, os avaliadores podem responder às avaliações atribuídas, rastrear o andamento e salvar suas entradas automaticamente.

Usando o designer de modelo

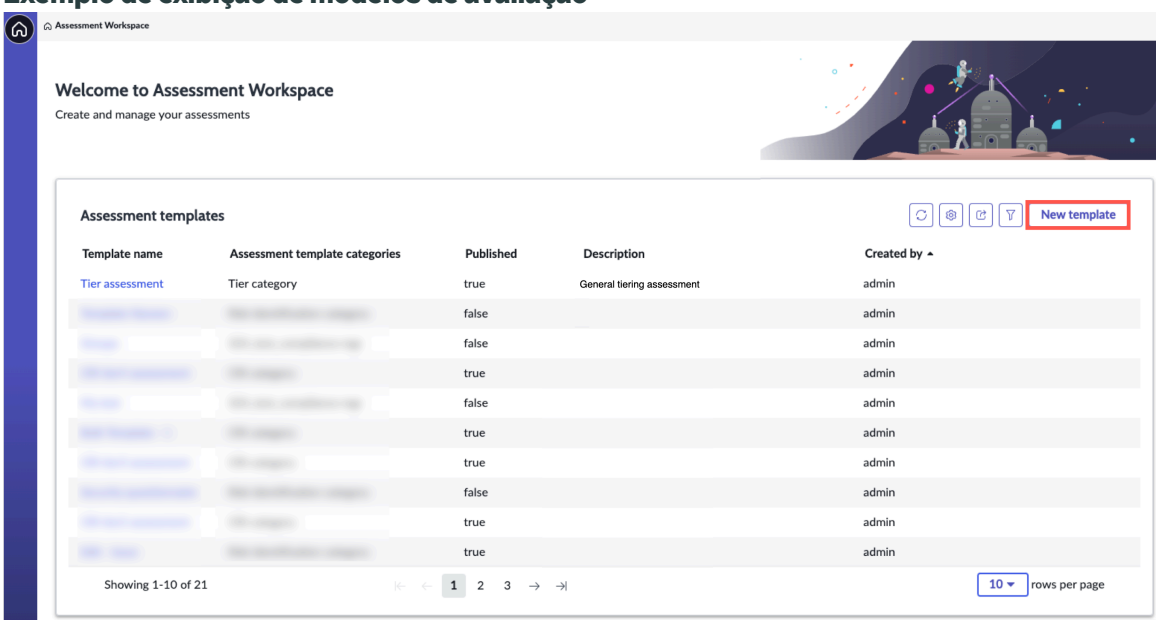
Você pode criar modelos de avaliação e adicionar instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação. As avaliações inteligentes podem ajudar você a avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Designer de modelo de avaliação inteligente

Se você tiver a função de gerente de modelos [sn_smart_asmt.template_manager] ou administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin], poderá criar e atualizar os modelos de avaliação navegando até **Espaços** > **Espaço de avaliação** e abrindo o designer de modelo. Crie ou atualize os modelos acessando a página principal do Espaço de avaliação e selecionando o modelo de avaliação não publicado existente ou selecionando **Novo modelo** .

O exemplo a seguir mostra a página principal do espaço de avaliação, na qual você pode exibir todos os modelos e abrir o designer de modelos.

Exemplo de exibição de modelos de avaliação



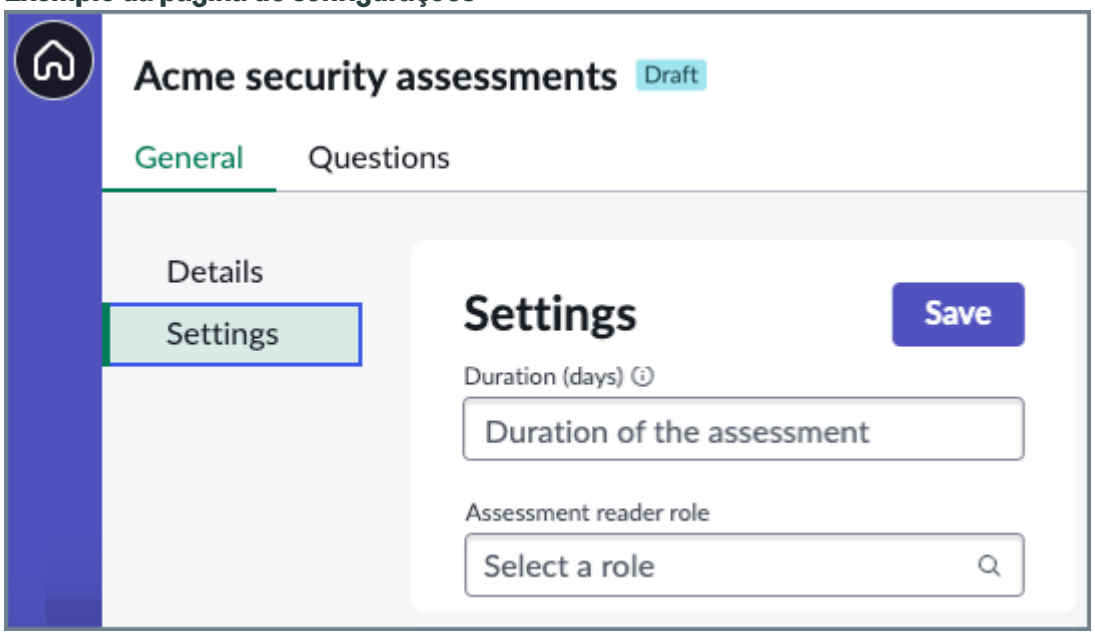
No designer de modelo, você pode exibir e editar os detalhes do modelo de avaliação no **Geral** guia. Nesta guia, você pode acessar a página Configurações para definir as principais configurações, como a duração da avaliação, que define o intervalo de tempo para que os respondentes concluam a avaliação.

O exemplo a seguir mostra a página de configurações de uma avaliação de rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da página de configurações



Acionar avaliações

Depois de finalizar e publicar esses modelos, você pode usá-los para acionar as avaliações. Para obter mais informações sobre como acionar as avaliações, consulte Acionar avaliações.

Nota: Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Se não houver uma avaliação ativa associada, você poderá modificar e publicar esses modelos publicados novamente.

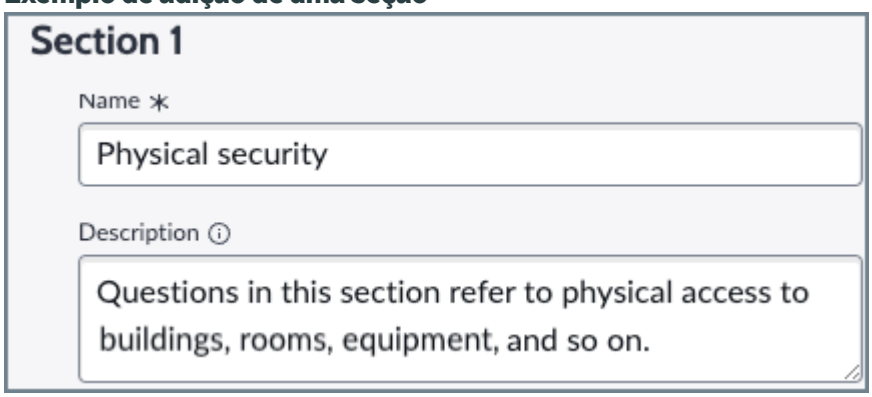
Para obter mais informações, consulte Acessar modelos no Espaço de avaliação e Crie um modelo de avaliação.

Adicionar as instruções e perguntas a um modelo

Você pode adicionar instruções e perguntas como parte de um novo modelo de avaliação ou de um modelo de avaliação não publicado existente. Abra o designer de modelo e navegue até **Perguntas** guia. Você pode inserir instruções na caixa de texto de instruções para ajudar a definir as expectativas claras para os respondentes. Você também pode adicionar seções para categorizar suas perguntas por diferentes áreas. Cada seção requer um nome e perguntas específicas.

O exemplo a seguir mostra como adicionar uma seção.

Exemplo de adição de uma seção



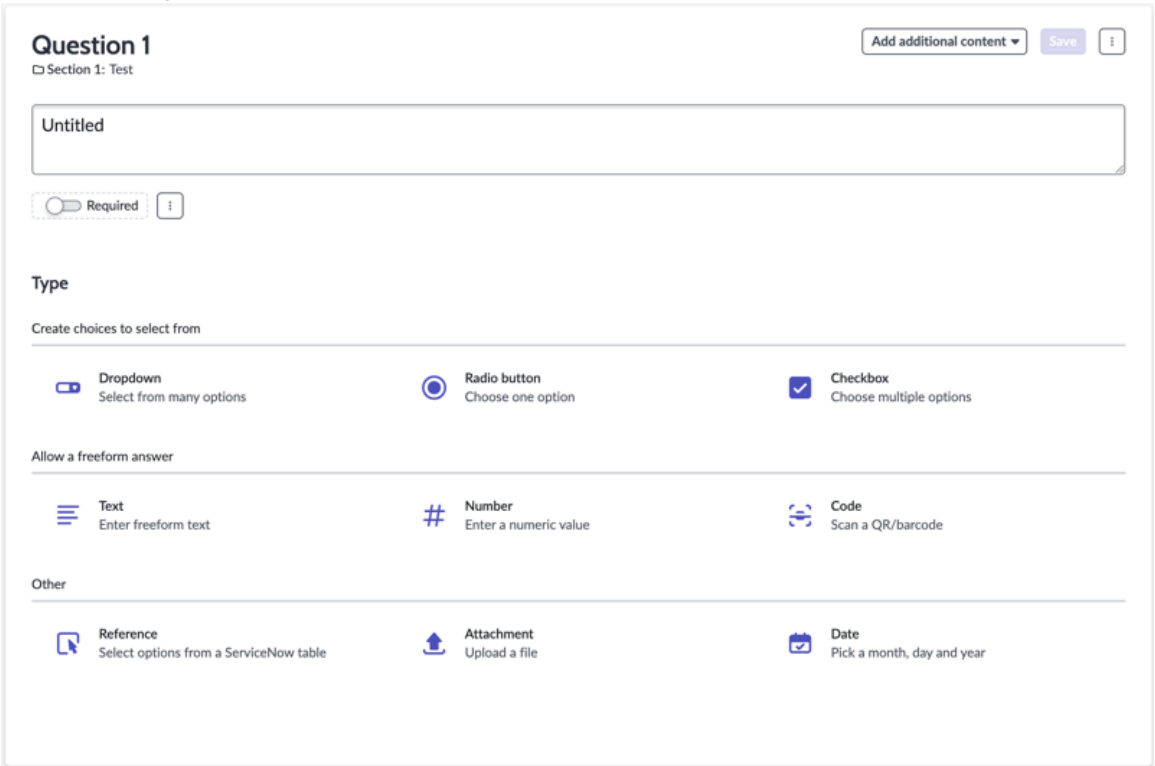
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar vários tipos de perguntas e incluir uma caixa de seleção, texto, data e muito mais com atributos personalizáveis, como requisitos de visibilidade, resposta e justificativa.

O exemplo a seguir mostra alguns tipos de pergunta que você pode usar.

Tipos de pergunta



Você pode usar instruções e perguntas para ajudar a coletar informações precisas e relevantes de seus respondentes. Para obter mais informações, consulte Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

Adicionar informações de referência a um modelo

Você pode adicionar informações de referência que os avaliadores podem ver enquanto concluem a avaliação. As informações de referência podem incluir quaisquer dados dinâmicos do escopo da avaliação. Por exemplo, você pode incluir informações sobre qualquer um dos incidentes associados, anotações de trabalho ou domínio. Adicionar informações de referência necessárias às avaliações pode ajudar a minimizar a necessidade de referências externas. Para obter mais informações, consulte Adicione informações de referência a um modelo de avaliação.

Criação de categorias para um modelo de avaliação

Você pode adicionar uma categoria de modelo de avaliação a um modelo de avaliação não publicado novo ou existente, mas você deve criar uma categoria de modelo antes que ela possa ser usada para segregação de dados do modelo. A categoria de modelo selecionada para o modelo de avaliação determina quem pode acessar o modelo. Você não pode concluir a criação de categorias de modelo no designer de modelo. Para criar uma categoria de modelo, navegue até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Categorias de modelo**. Para obter mais informações sobre como criar categorias de modelo de avaliação, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação.

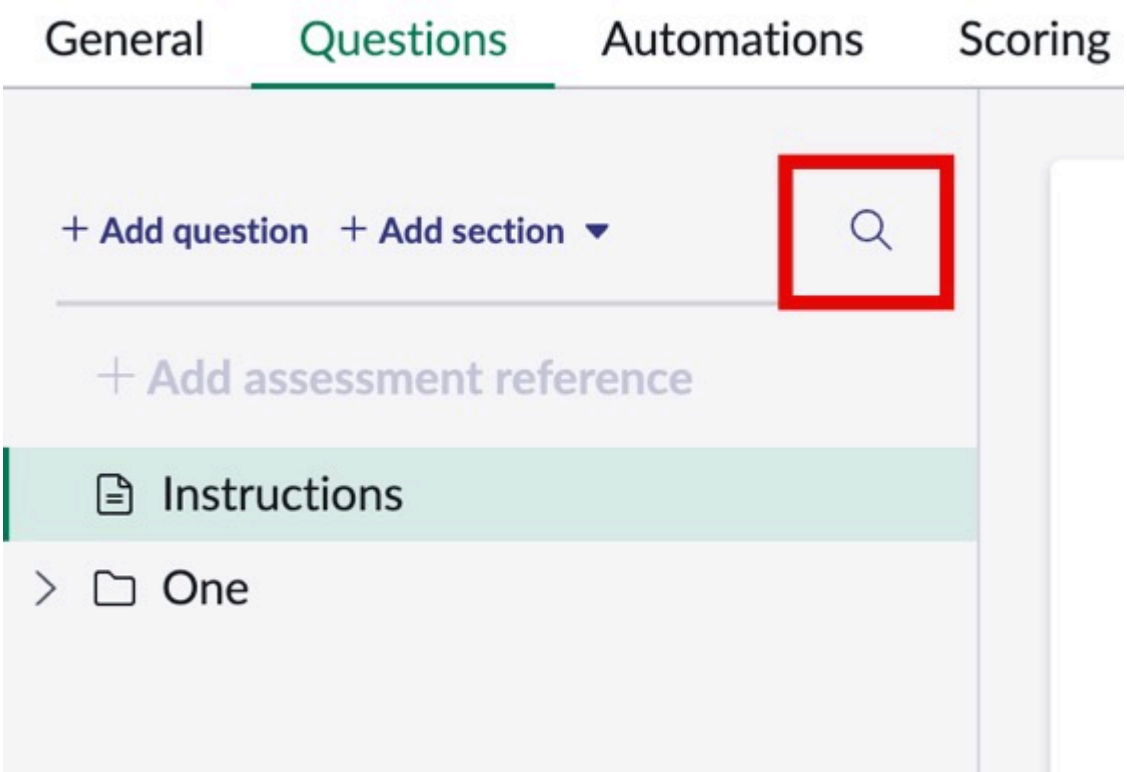
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisando em modelos de avaliação

PESQUISE texto nas seções, subseções ou perguntas do modelo de avaliação. Os resultados da pesquisa aparecem no lugar da árvore de conteúdo e a primeira correspondência é realçada. Se nenhuma correspondência for encontrada, uma mensagem "Nenhum resultado encontrado" será exibida. Você pode selecionar o ícone de pesquisa no painel de navegação para exibir a caixa de pesquisa.

Pesquisa de avaliação



Crie um modelo de avaliação

Crie um modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente nomeando-o, especificando suas categorias e, opcionalmente, especificando as tabelas que têm os registros como destino ou escopo da avaliação. Você pode adicionar perguntas e outros atributos ao modelo. Como alternativa, você também pode copiar um modelo existente, incluindo todas as perguntas, seções, instruções e configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** Para acessar a página principal do Espaço de avaliação.
2. Use as seguintes opções para criar um novo modelo ou copiar um modelo existente e personalizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Criar um novo modelo	**a.** Selecione **Novo modelo** E preencha o formulário Detalhes do modelo. **b.** Em **Criar modelo de avaliação** preencha os campos. Para obter mais informações sobre as descrições do campo, consulte Formulário Criar modelo de avaliação. **c.** Selecione Salvar.
Copie e personalize um modelo existente	Copie um modelo de avaliação.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- Se você escolher um novo modelo, o sistema gerará um modelo vazio. Ao abrir o modelo vazio, você vê **Geral** guia. Agora você preenche o modelo com instruções gerais, perguntas, orientação opcional para responder a uma pergunta e seções que agrupam as perguntas relacionadas. Consulte Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.
- Se você escolheu um existente, o sistema gerará um modelo, incluindo todas as perguntas, seções, instruções e configurações como o modelo existente. Agora você pode personalizá-lo conforme necessário.

Tópicos relacionados

Crie uma categoria de modelo de avaliação

Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação

Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação. Você pode usar instruções e perguntas para ajudar a coletar informações precisas e relevantes dos respondentes designados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atualizar um modelo existente adicionando instruções e perguntas ou criar um novo modelo e incluir instruções e perguntas nele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Quando você tiver criado um modelo e selecionado **Salvar** , o modelo é aberto no **Geral** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Detalhes no **Geral** exibe as informações fornecidas para criar o modelo.

2. Selecione a página Configurações e preencha os valores.

Página Configurações

Campo	Descrição
Duração	Período de tempo padrão em dias entre quando a avaliação é enviada e quando os respondentes devem retornar uma avaliação concluída. Esta configuração é usada para calcular **Prazo** valor das avaliações geradas a partir deste modelo.
Função do leitor de avaliação	Função necessária para exibir uma avaliação gerada a partir deste modelo.

3. Adicione instruções à avaliação.

   a. Em **Perguntas** , selecione **Adicionar instruções** .

   b. Insira as informações que um respondente pode achar úteis na caixa de texto Instruções.
   Essas informações podem incluir a finalidade da avaliação, as maneiras como as respostas são usadas ou analisadas e assim por diante.

   c. Selecione **Save** (Salvar).

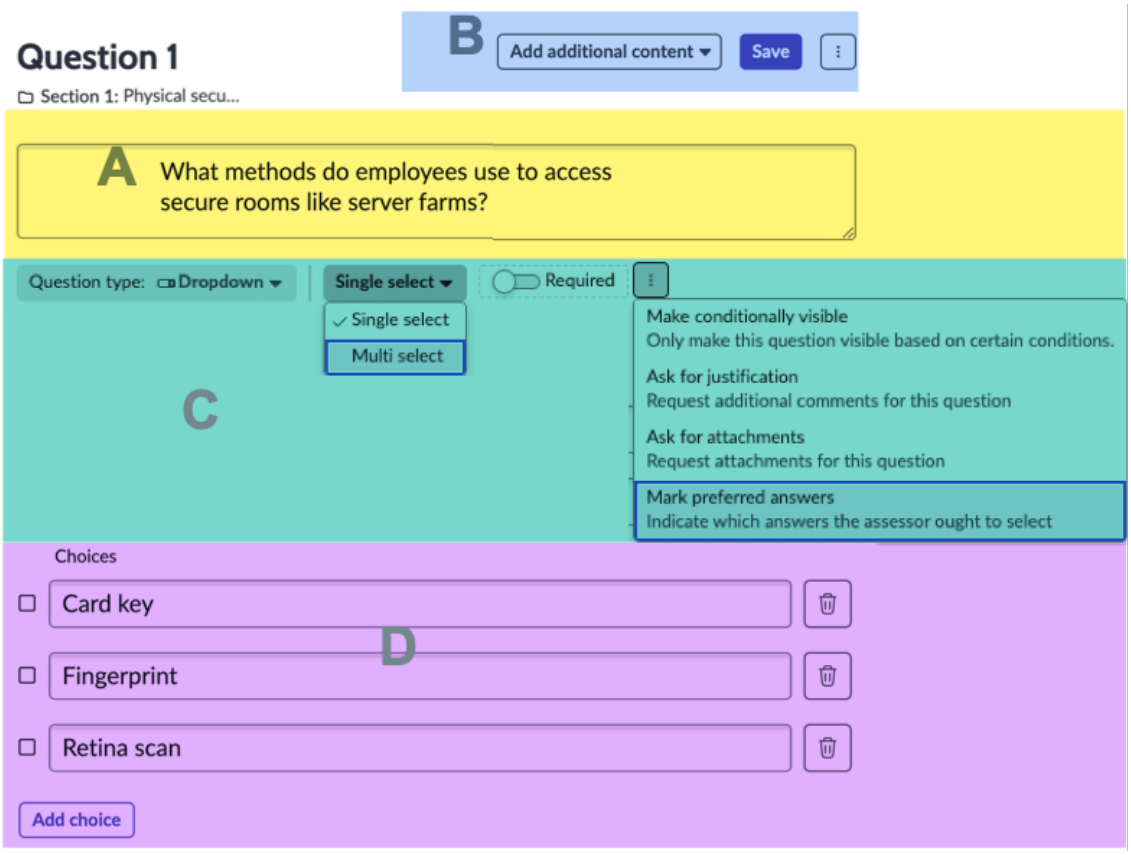
4. Selecione uma seção que possa conter perguntas **Adicionar seção** .
   As seções organizam as perguntas em grupos gerenciáveis. Por exemplo, um avaliador com conhecimento sobre um assunto pode responder a todas as perguntas em uma seção e um avaliador com uma área de especialização diferente pode responder a perguntas em outra seção. As seções podem conter as subseções ou perguntas, mas não ambas. As subseções só podem conter perguntas, mas nenhuma outra subseção.

   Nota: A qualquer momento, você pode selecionar uma seção na lista e selecionar **Excluir** para excluir essa seção.

5. Insira um nome e uma descrição para a seção e selecione **Salvar** .
6. Selecione uma seção na lista e selecione **Adicionar pergunta** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para cada tipo de pergunta, você define as seguintes configurações:

A: Insira o texto da pergunta

Insira o texto da pergunta que o avaliador lê.

B: Adicionar conteúdo adicional (opcional)

Adicione uma descrição de texto sem formatação que aparece após a pergunta e o texto de orientação que pode conter HTML ou imagens selecionando **Descrição da pergunta** . Você pode fornecer um texto descritivo que aparece além do texto da pergunta e fornecer orientação sobre a melhor forma de responder à pergunta.

C: Especifique o tipo de pergunta e defina os atributos do tipo

Configure qualquer um dos vários tipos de pergunta (caixa de seleção, texto, data e assim por diante).

Você pode personalizar cada tipo de pergunta com atributos como se uma resposta é necessária ou visível somente quando as condições especificadas são atendidas, se as respostas específicas estão corretas ou preferenciais, se uma justificativa é necessária e assim por diante.

Nota: A opção de ter um ou vários registros selecionados como respostas para uma pergunta está disponível somente para os tipos de pergunta de lista suspensa, caixa de seleção e de referência.

D: Especifique as respostas possíveis

Configure um conjunto especificado de respostas possíveis para alguns tipos de pergunta.

Para obter mais informações sobre como configurar uma pergunta, consulte um dos tópicos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição	Local
Criar e configurar perguntas de tipo de texto.	Crie uma pergunta de texto
Criar e configurar perguntas do tipo de lista suspensa.	Crie uma pergunta de lista suspensa
Criar e configurar perguntas do tipo botão de opção.	Crie uma pergunta de botão de opção
Criar e configurar perguntas do tipo de caixa de seleção.	Crie uma pergunta de caixa de seleção
Criar e configurar perguntas de tipo numérico.	Crie uma pergunta numérica
Criar e configurar perguntas de tipo de referência.	Crie uma pergunta de referência
Criar e configurar perguntas de tipo de anexo.	Crie uma pergunta de anexo
Criar e configurar perguntas de tipo de data.	Crie uma pergunta de data
Criar e configurar perguntas de tipo de código.	Crie uma pergunta de código

Crie uma pergunta de texto

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta usando texto simples em uma avaliação. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Texto** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto que o avaliador usa para a resposta.
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta.

Atributo	Descrição
[Lista de seleção]	Selecione o tipo de caixa de texto que deve aparecer para a resposta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	○ **Resposta de linha única** : Somente uma resposta resumida de uma linha é permitida. ○ **Resposta de várias linhas** : O avaliador pode fornecer uma resposta mais detalhada que ocupa várias linhas de texto. A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto que o avaliador usa para a resposta. Especifique o número de seleções que o avaliador pode fazer na resposta: ○ **Seleção única** : Somente uma seleção é permitida. ○ **Seleção múltipla** : O avaliador pode selecionar várias opções.
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

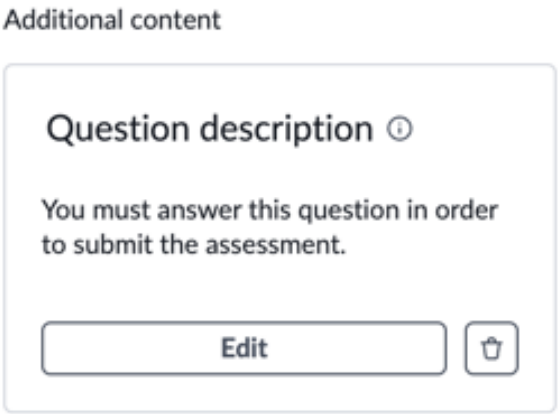
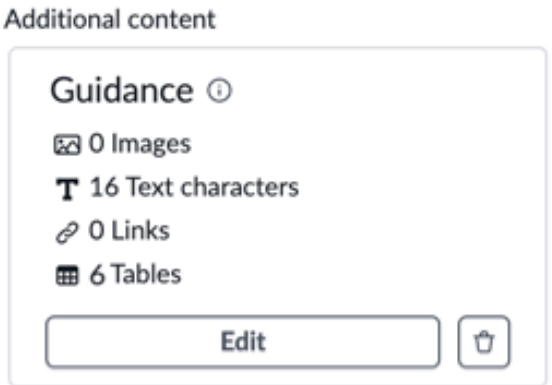
Atributo	Descrição
	Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional ○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.
Definir limite de caracteres	Opção para o tipo de pergunta de texto. Especifique o número máximo de caracteres permitidos na caixa de texto de resposta. Padrão: 1000.
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Uma caixa de confirmação exibe o tex– to conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** . 
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . 

7. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma pergunta de lista suspensa

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta da lista suspensa fazendo uma ou mais seleções em uma lista. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Lista suspensa** e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois **Opção** campos de texto.
4. Na seção Escolhas, insira o texto das opções de resposta que aparecem para os avaliadores nas avaliações. Selecione para criar opções adicionais **Adicionar opção** .
5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Atributo	Descrição
[Lista de seleção]	Especifique o número de seleções que o avaliador pode fazer na resposta: ○ **Seleção única** : Somente uma seleção é permitida. ○ **Seleção múltipla** : O avaliador pode selecionar várias opções.
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas.

Tradução automática

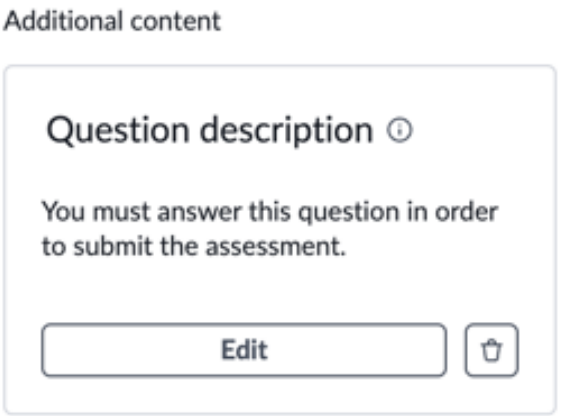
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional ○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

Tradução automática

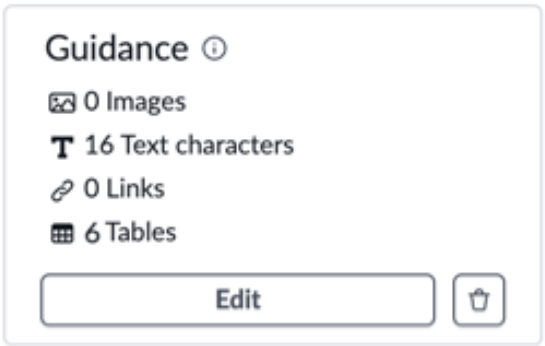
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** . 
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Additional content 

7. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta de botão de opção

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta do botão de opção fazendo uma seleção em uma lista limitada de opções. Somente uma seleção é permitida para este tipo de pergunta. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Botão de opção** e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois **Opção** campos de texto.
4. Na seção Escolhas, insira o texto das opções de resposta que aparecem para os avaliadores nas avaliações.
   Selecione para criar opções adicionais **Adicionar opção** .
5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Atributo	Descrição
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere *

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

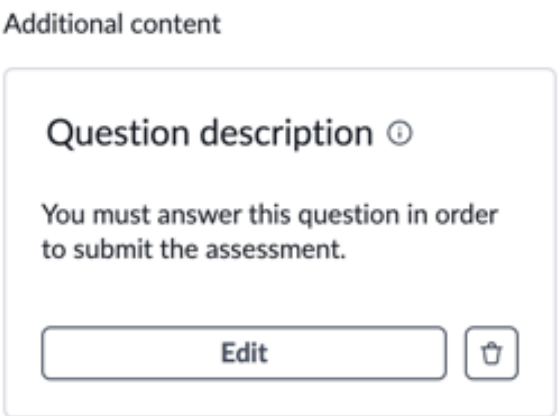
Atributo	Descrição
	(asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta apa–recer para o avaliador somente se a res–posta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para es–pecificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser aten–didas para que a pergunta apareça na ava–liação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as infor–mações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) apa–rece no campo para uma justificativa obri–gatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Vo-cê pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional ○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condi–ções especificadas. Use o construtor de condições para es–pecificar as condições. Os valores espe–cificados definem as condições que de–vem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

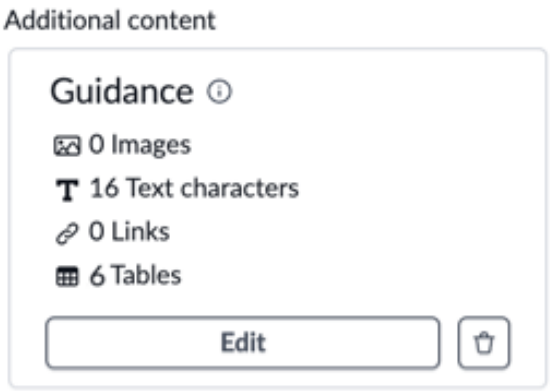
Atributo	Descrição
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** . 
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . 

7. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta de caixa de seleção

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de caixa de seleção selecionando uma ou mais opções em uma lista especificada de opções. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Caixa de seleção** e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois **Opção** campos de texto.
4. Na seção Escolhas, insira o texto das opções de resposta que aparecem para os avaliadores nas avaliações.
   Selecione para criar opções adicionais **Adicionar opção** .
5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

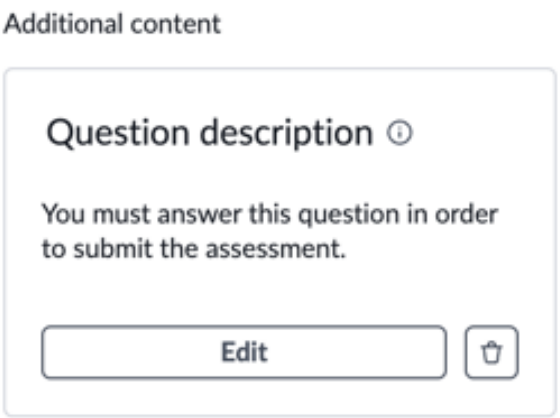
Atributo	Descrição
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

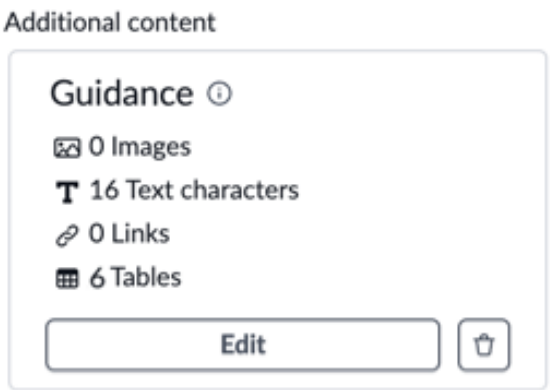
Atributo	Descrição
	○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

6. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** . 
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avalia-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	ção. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . 

7. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta numérica

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta numérica com um valor numérico. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Número** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto que o avaliador usa para a resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Atributo	Descrição
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.
Intervalo de números definido	Opção para o tipo de pergunta Número. Especifique o intervalo de valores permitido na resposta. A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto que o avaliador usa para a resposta. O intervalo de números padrão é um valor mínimo de 0 e um valor máximo de 1000.
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Additional content Question description You must answer this question in order to submit the assessment. Edit
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . Additional content Guidance 0 Images 16 Text characters 0 Links 6 Tables Edit

Tradução automática

6. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta de referência

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de referência selecionando um item em uma lista. A lista é gerada dinamicamente a partir dos dados na tabela especificada. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Referência** e insira a pergunta na caixa de texto.
   O sistema adiciona dois campos que permitem configurar a origem e o conteúdo das respostas possíveis.

Configure a pergunta do tipo de referência

Tabela	Origem dos dados que se tornam disponíveis dinamicamente como possíveis respostas.
Campo a ser exibido na lista suspensa	Campo na tabela especificada cujos dados são apresentados como possíveis respostas.

4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Atributo	Descrição
[Lista de seleção]	Especifique o número de seleções que o avaliador pode fazer na resposta: ○ **Seleção única** : Somente uma seleção é permitida. ○ **Seleção múltipla** : O avaliador pode selecionar várias opções.
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas.

Tradução automática

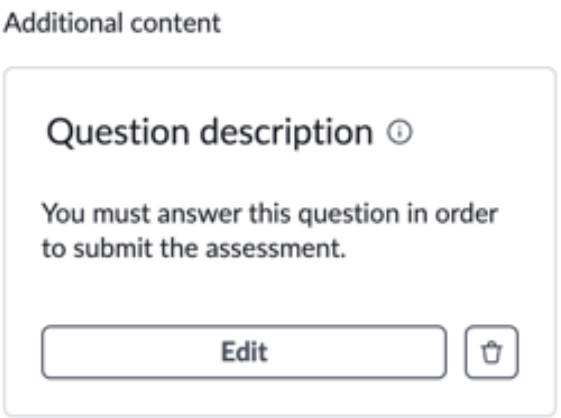
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional ○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

Tradução automática

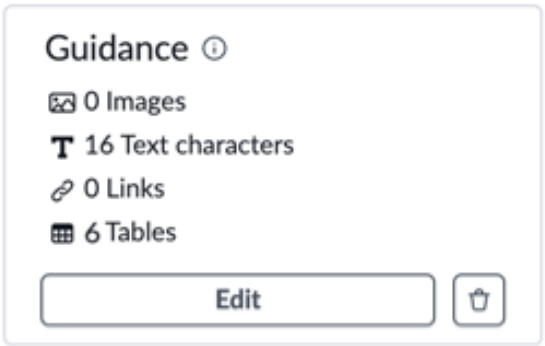
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** . 
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Additional content 

6. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta de anexo

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de anexo adicionando um ou mais arquivos como resposta. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Anexo** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo de como o arquivo anexado aparece para o avaliador.
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

Atributo	Descrição
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

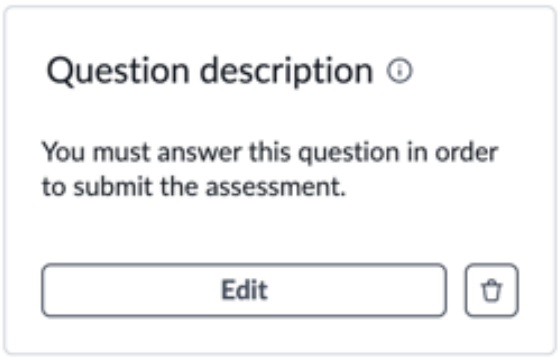
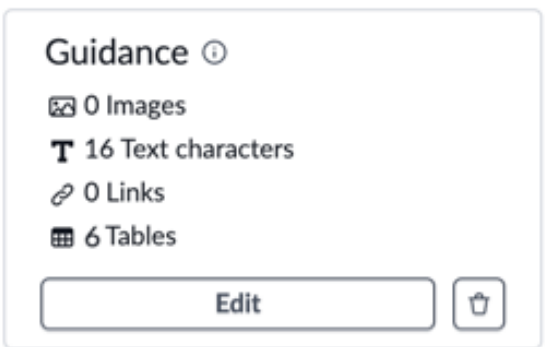
Atributo	Descrição
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Additional content 
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . Additional content 

6. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta de data

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta de data especificando uma data ou uma data e hora. Especifique qualquer um dos vários atributos para qualificar a pergunta, por exemplo, se uma resposta é necessária ou um anexo é solicitado como parte do seu modelo de avaliação usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .
3. Na seção Tipo, selecione **Data** e insira a pergunta na caixa de texto.
   A seção Visualizar exibe um exemplo de como o campo de data ou data/hora aparece para o avaliador.
4. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta e selecione **Salvar** após cada mudança.

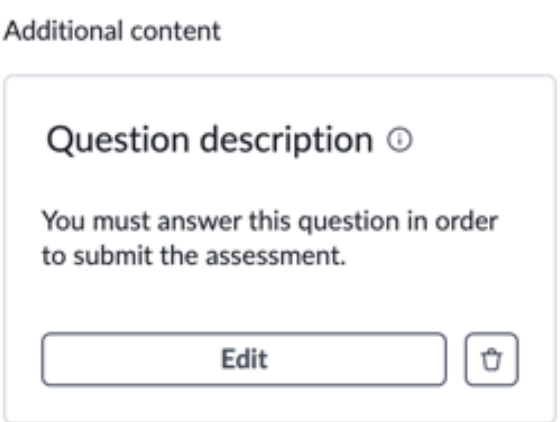
Atributo	Descrição
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

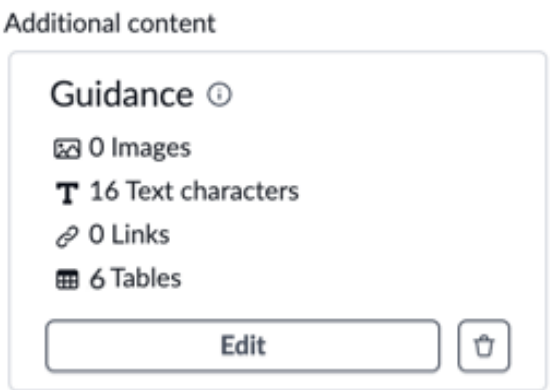
Atributo	Descrição
	uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são: ○ Necessários ○ Opcional ○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** . 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . 

6. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma pergunta de código

Permita que os avaliadores respondam a uma pergunta usando a inserção de um número de código de barras ou a leitura de um código QR em uma avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Você pode atualizar um modelo de avaliação abrindo um modelo existente na página principal ou criando um novo modelo e salvando-o.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Crie um modelo conforme descrito em Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação.

2. Em **Perguntas** para o modelo, selecione a seção à qual você deseja adicionar a pergunta e selecione **Adicionar pergunta** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Tipo** , selecione **Código** .
4. Insira o código de barras manualmente ou selecione o scanner e digitalize o código QR.
   A seção Visualizar exibe um exemplo da caixa de texto com o código ou o código QR digitalizado que o avaliador usa para a resposta.
5. Especifique qualquer número de atributos para a pergunta.

Atributo	Descrição
Necessários	Se o avaliador precisar responder à pergunta para enviar a avaliação, selecione **Obrigatório** . O avaliador vê o caractere * (asterisco) para indicar que uma resposta é necessária.
Condicionalmente visível	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Selecione este atributo se a pergunta aparecer para o avaliador somente se a resposta a uma pergunta diferente atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições necessárias para apresentar esta pergunta ao avaliador. Você especifica a seção, a subseção (se disponível), a pergunta e, opcionalmente, a resposta. Juntos, os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para que a pergunta apareça na avaliação.
Justificativa	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Permita que o avaliador forneça as informações de texto adicionais que justifiquem uma resposta. Esta opção é útil quando você espera que algumas respostas não sejam padrão. Na avaliação, o caractere * (asterisco) aparece no campo para uma justificativa obrigatória.
Anexos	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Solicite os anexos para as respostas específicas. Você pode especificar que os anexos são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	○ Necessários ○ Opcional ○ A solicitação para os anexos aparecerá somente se a resposta atender às condições especificadas. Use o construtor de condições para especificar as condições. Os valores especificados definem as condições que devem ser atendidas para permitir que o avaliador adicione os anexos.
Definir limite de caracteres	Opção para a pergunta do tipo de código. Especifique o número máximo de caracteres permitidos na caixa de texto de resposta. Padrão: 4000.
Especifique respostas preferenciais	Opção no menu de atributos adicionais (⋮). Use o construtor de condições para especificar o valor ou os valores de resposta. Os valores especificados definem a condição que deve ser atendida para que a resposta seja considerada correta ou preferencial.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. **Opcional:** Se você quiser adicionar conteúdo que ajude o avaliador a responder a esta pergunta, selecione **Adicione conteúdo adicional** .

Opção	Descrição
Descrição da pergunta	(Optional) Insira o texto descritivo que segue a pergunta quando o avaliador acessar a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe o texto conforme um avaliador o vê. Atualize o texto selecionando **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Additional content Question description You must answer this question in order to submit the assessment. Edit
Orientação	Insira o conteúdo que explica a melhor forma de responder à pergunta. Adicione o texto formatado, a tabela, as imagens, os links e os anexos. . **Anexar imagem** a opção permite anexar imagens descritivas na seção de orientação das perguntas de avaliação. Isso significa que os gerentes de modelo podem incluir visuais úteis para ajudar os entrevistados, tornando as instruções mais claras e fáceis de entender. Você pode incluir uma imagem por pergunta, com texto alternativo obrigatório. O conteúdo aparece em uma janela pop-up quando o avaliador acessa a pergunta. Uma caixa de confirmação exibe a lista de itens fornecidos a um avaliador. Atualize o conteúdo selecionando **Editar** . Additional content Guidance 0 Images 16 Text characters 0 Links 6 Tables Edit

Tradução automática

8. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione informações de referência a um modelo de avaliação

Adicione informações de referência a um modelo de avaliação para ajudar a garantir que os avaliadores possam acessar as informações de que precisam ao responder às avaliações usando Mecanismo de avaliação inteligente. Com um modelo de avaliação, você pode minimizar a necessidade de referências externas e melhorar a eficiência do processo de avaliação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve selecionar um ou mais destinos de avaliação como parte do modelo de avaliação. Os destinos de avaliação são os registros de tabela selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como destino de avaliação, o que torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação.

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Abra um modelo de avaliação para atualizações acessando a página principal ou ao criar um modelo e salvá-lo.

Opção	Descrição
Modelo existente	Na página principal do Espaço de avaliação, selecione um modelo existente.
Novo modelo	Quando você tiver criado um modelo e selecionado **Salvar** , o modelo é aberto no **Geral** guia.

   A página Detalhes no **Geral** exibe as informações fornecidas para criar o modelo.

2. Selecione **Perguntas** e selecione **Adicionar referência de avaliação** .
3. Em **Descrição do cartão** , insira o texto descrevendo quais informações estão sendo fornecidas no cartão de referência.
4. Selecione **Destino da avaliação** para o cartão de referência.
   Esta tabela é referenciada ao preencher o cartão de referência com informações. Você pode selecionar campos que estão disponíveis no destino de avaliação atual (escopo da aplicação) ou referência com pontos para acessar campos das tabelas relacionadas do destino de avaliação. . **Destino da avaliação** o campo será preenchido automaticamente se houver apenas um **Destino da avaliação** foi selecionado para o modelo.
5. Na seção Colunas disponíveis, selecione os campos que você deseja que sejam usados para preencher o cartão de referência.
   Você pode arrastar as seleções de campo para qualquer ordem na seção Selecionar colunas. As informações aparecem na mesma ordem no cartão de referência.
6. Selecione **Adicionar** e então **Salvar** .

Crie uma categoria de modelo de avaliação

Crie uma categoria de modelo de avaliação no Mecanismo de avaliação inteligente para que você possa organizar e conceder acesso aos modelos de avaliação relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Impor segregação de dados para modelos. Uma finalidade controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma finalidade. Para exibir um modelo em uma finalidade específica, você deve ter uma função de categoria associada a essa finalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Categorias de modelo**.
2. Na lista Categorias do modelo de avaliação, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de categoria do modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome significativo exclusivo para a categoria do modelo. Por exemplo, Conformidade de armazenamento de alimentos .
Função da categoria	Função mínima que você deve ter para exibir qualquer modelo que seja membro desta categoria. Para exibir um modelo em uma categoria específica, você deve ter uma das funções de categoria associadas à categoria. Cada categoria tem uma função de categoria.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender a finalidade de incluir modelos nesta categoria.
Ativo	Opção para ativar a categoria. Por padrão, as categorias de modelo recém-definidas estão ativas.
Definir padrões de modelos	
Habilitar pontuação	Habilita automaticamente a pontuação quando esta categoria é atribuída a um modelo de avaliação.
Habilitar normalização	Habilita automaticamente a normalização quando esta categoria é atribuída a um modelo de avaliação. Este campo aparece somente quando **Habilitar pontuação** o campo está selecionado.
Estratégias de normalização	Estratégias de normalização disponíveis. Este campo aparece somente quando **Habilitar normalização** o campo está selecionado.
Estratégia de normalização padrão	Estratégia de normalização padrão para uma avaliação atribuída com esta categoria. Este campo aparece somente quando **Habilitar normalização** o campo está selecionado.

3. Selecione **Enviar**.
   O sistema gera a categoria do modelo de avaliação e a adiciona à lista de categorias que podem ser especificadas ao projetar um modelo de avaliação. As categorias ativas só estão disponíveis para uso ao categorizar modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copie um modelo de avaliação

Faça uma cópia de um modelo de avaliação existente no Mecanismo de avaliação inteligente, incluindo todas as perguntas, seções, instruções e configurações existentes, para economizar tempo e eliminar o esforço manual de criar o modelo do zero. Você pode personalizar o modelo copiado para atender a novos requisitos ou cenários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode copiar um modelo de avaliação que está no estado rascunho ou publicado. O usuário que copia o modelo é marcado como o criador e o tempo de duplicação é adicionado como o tempo de criação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** para acessar a página principal do espaço de avaliação.
2. Abra o modelo de avaliação existente que você deseja copiar.
   Os detalhes do modelo são exibidos.
3. Selecione  ícone.
   - O usuário é navegado até o modelo copiado e o processo de cópia começa, o que pode levar algum tempo.
   - Enquanto a cópia estiver em andamento, a origem e o modelo de cópia serão bloqueados para edição.
   - Após a conclusão da cópia, você pode atualizar os detalhes do modelo de avaliação conforme necessário.

Resultado

O sistema gera um modelo copiado no estado de rascunho. Ao abrir o modelo, você vê todas as perguntas, seções e instruções e todas as configurações existentes como o modelo original. Você pode atualizá-lo conforme necessário.

Pontuação em avaliações

Pontuação em Mecanismo de avaliação inteligenteé uma maneira sistemática de avaliar respostas a várias perguntas em uma avaliação. Ao atribuir pontuações às respostas, você pode traduzir respostas qualitativas em dados quantitativos, oferecendo um resultado mensurável e comparável para cada avaliação.

Explorando pontuação

Em Mecanismo de avaliação inteligente, a pontuação envolve a atribuição de valores numéricos às respostas com base em critérios predefinidos. Você pode aplicar pontuações a perguntas individuais ou a seções ou subseções inteiras de perguntas. A pontuação pode ser feita para vários tipos de pergunta, como botões de opção, caixas de seleção, listas suspensas e campos numéricos. Cada resposta possível pode ser pré-atribuída com uma pontuação ou as pontuações podem ser calculadas com base em intervalos ou combinações de respostas. A pontuação fornece uma medição clara e objetiva das respostas fornecidas em uma avaliação. Você também pode normalizar as pontuações nas quais as pontuações brutas (a pontuação real obtida nas perguntas) são transformadas em um intervalo ou distribuição padronizada. Para obter mais informações, consulte Normalização na avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Níveis de pontuação

As pontuações podem ser calculadas usando funções predefinidas em vários níveis em uma avaliação:

Nível de avaliação

Agrega as pontuações de todas as seções e perguntas nessa avaliação.

Nível de seção

Agrega as pontuações de todas as subseções e perguntas nessa seção.

Nível de subseção

Agrega as pontuações de todas as perguntas nessa subseção.

Nível de pergunta

Calcula as pontuações de cada pergunta individual.

Funções, como Soma , Mín , Máx , Média e Média ponderada estão disponíveis nos níveis de avaliação, seção e subseção. No nível de pergunta, todas as funções, exceto Média ponderada estão disponíveis. No entanto, somente uma função pode ser definida em todos os níveis.

Resultados de pontuação

Atribui maior importância aos valores com base em seu peso. Para calculá-lo, multiplique cada pontuação de pergunta, seção ou subseções pelo peso, resuma os resultados e divida-os pelo peso total.

Atribui maior importância aos valores com base em seu peso. Para calculá-lo, multiplique cada pontuação de pergunta, seção ou subseções pelo peso, resuma os resultados e divida-os pelo peso total.

Quando a pontuação é concluída, as pontuações finais ficam disponíveis da seguinte forma:

- As pontuações de nível de pergunta são armazenadas na tabela de instâncias de pergunta para perguntas individuais.
- As pontuações de seção, subseção e nível de avaliação são armazenadas na tabela(sn_smart_scoring_metric_instance).

Benefícios da pontuação

Pontuação em Mecanismo de avaliação inteligente oferece inúmeros benefícios, permitindo que você entenda e use os resultados da avaliação com eficácia.

- Auxilia na análise de dados complexos e na tomada de decisões informadas, fornecendo métricas claras e objetivas.
- Alinha as avaliações com seus objetivos e necessidades específicos porque as pontuações podem ser atribuídas e calculadas de várias maneiras.
- Simplifica o processo de interpretação de resultados. Em vez de filtrar dados qualitativos, você pode observar rapidamente as pontuações numéricas para analisar o desempenho.
- Confirma que todas as respostas são avaliadas consistentemente, reduzindo a probabilidade de viés.

Configurar pontuação para uma avaliação

Configure a pontuação para suas respostas de avaliação para calcular pontuações significativas no nível de avaliação, seção ou subseção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A pontuação só pode ser configurada em um modelo de rascunho. Depois que o modelo for publicado, você não poderá mais configurar a pontuação para ele.
- Se as perguntas forem ignoradas e não respondidas, elas serão excluídas do cálculo de pontuação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** para acessar a página principal do espaço de avaliação.
2. Crie uma avaliação ou abra um modelo de avaliação existente, que está em um estado de rascunho para configurar a pontuação.
3. Selecione **Pontuação** guia.
4. Em **Configurações de pontuação** . selecione **Habilitar pontuação para este modelo** opção.
   - . **Habilitar pontuação para este modelo** a opção permite que você aplique pontuação nos níveis de avaliação, seção, subseção e pergunta.
   - Quando a pontuação estiver habilitada, você poderá habilitar a normalização e definir suas configurações padrão. Para obter mais informações, consulte Configure a normalização na avaliação
5. **Opcional:** Para ativar a pontuação no nível de avaliação, selecione **Pontuação da avaliação** opção. Habilitando o. **Pontuação da avaliação** a opção inicia o cálculo da pontuação no nível de avaliação, que pode ser agrupada por seções ou perguntas.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação da avaliação

Campo	Descrição
Agrupar por	Opção para selecionar como a pontuação da avaliação é calculada. **Todas as seções juntas** A pontuação é calculada combinando as pontuações de todas as seções. **Todas as perguntas juntas** A pontuação é calculada combinando as pontuações de todas as perguntas individuais.
Aplicar função	Função usada para calcular a pontuação da avaliação. Por exemplo, se você selecionar Soma, as pontuações das perguntas serão adicionadas e essa será a pontuação final. A seguinte função pode ser usada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Média A soma de todas as pontuações é dividida pelo número de seções ou perguntas. **Máximo(a)** A pontuação máxima entre todas as seções ou perguntas é selecionada. **Mínimo(a)** A pontuação mínima entre todas as seções ou perguntas é selecionada. **Soma** Pontuações de todas as seções ou perguntas são adicionadas. **Média ponderada** Uma média ponderada atribui maior importância aos valores com base em seu peso. Para calculá-lo, multiplique cada pontuação de pergunta, seção ou subseções pelo peso, resuma os resultados e divida pelo peso total.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Selecione **Perguntas** guia.
9. Ative o botão de alternância na pergunta para a qual você deseja configurar a pontuação.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação da pergunta

Campo	Descrição
Pontuações	Pontuação relevante para a opção. Para tipos de pergunta numérica, a resposta numérica do avaliador é usada como pontuação.
Peso da pergunta	O peso da pergunta mostra a importância de uma pergunta na seção ou subseção, afetando seu impacto na pontuação da seção ou subseção. Por padrão, o peso é adicionado como 1. Você pode atualizá-lo conforme necessário.
Pontuação quando não houver resposta	Se as perguntas não forem respondidas, esta configuração determinará como elas serão pontuadas. **Nota:** Por padrão, a opção **Ignorar pontuação se a pergunta não estiver respondida** está marcado. Se você desmarcar esta opção, o **Pontuação padrão** o campo é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pontuação padrão	Pontuação padrão para a pergunta, que é usada caso a pergunta fique sem resposta.

Nota: A lógica de pontuação varia de acordo com o tipo de pergunta.

- Para seleção múltipla, você pode atribuir pontuações a opções, aplicar funções e definir pesos de pergunta.
- Para opções de rádio, você pode atribuir pontuações a opções e definir pesos de pergunta.
- Para perguntas do tipo número, a resposta numérica do avaliador é usada diretamente como pontuação.

11. Selecione **Save** (Salvar).
12. **Opcional:** Ative o botão de alternância na subseção para a qual você deseja configurar a pontuação.
13. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação da subseção

Campo	Descrição
Aplicar função	Função usada para calcular a pontuação da subseção. Por exemplo, se você selecionar Soma, as pontuações das perguntas serão adicionadas e essa será a pontuação final. A seguinte função pode ser usada: **Média** A soma de todas as pontuações é dividida pelo número de seções ou perguntas. **Máximo(a)** A pontuação máxima entre todas as seções ou perguntas é selecionada. **Mínimo(a)** A pontuação mínima entre todas as seções ou perguntas é selecionada. **Soma** Pontuações de todas as seções ou perguntas são adicionadas. **Média ponderada** Uma média ponderada atribui maior importância aos valores com base em seu peso. Para calculá-lo, multiplique cada pontuação de pergunta, seção ou subseções pelo peso, resuma os resultados e divida pelo peso total.
Peso da subseção	O peso da subseção mostra a importância de uma subseção em uma seção, afetando sua contribuição para a pontuação da seção. Por padrão, o peso é

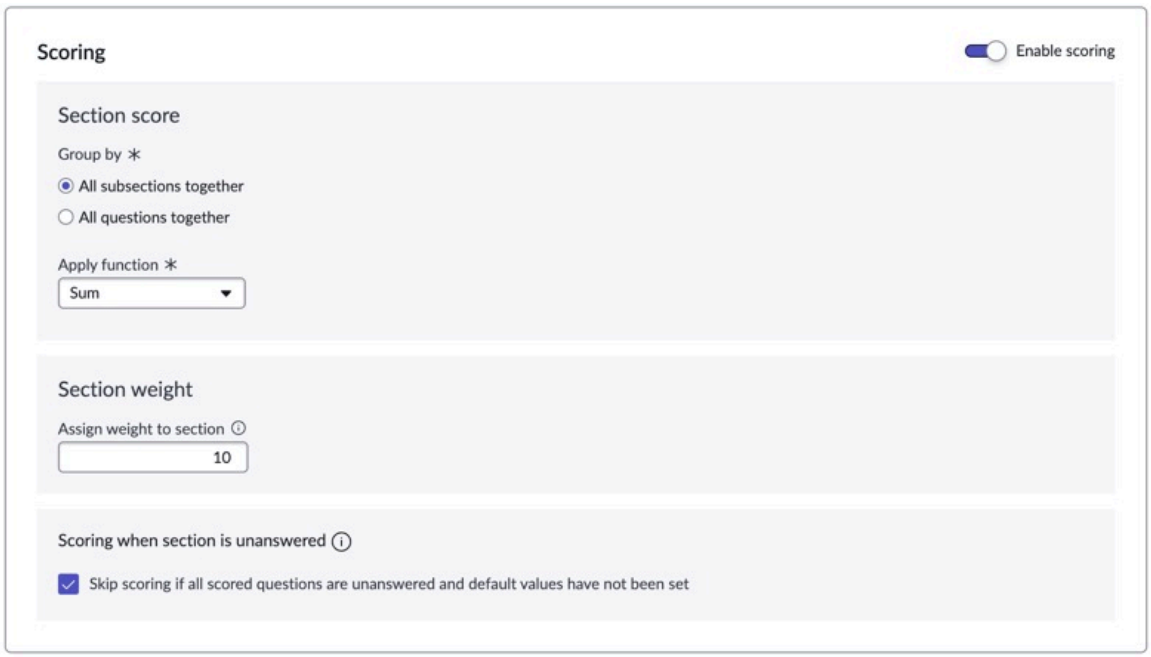
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	adicionado como 1. Você pode atualizá-lo conforme necessário.
Pontuação quando a subseção está sem resposta	Se todas as perguntas em uma subseção permanecerem sem resposta, esta configuração determinará como elas serão pontuadas. **Nota:** Por padrão, a opção **Ignorar pontuação se todas as perguntas pontuadas não estiverem respondidas e os valores padrão não tiverem sido definidos** está marcado. Se você desmarcar esta opção, o **Defina pontuação padrão para a subseção** o campo é exibido.
Definir pontuação padrão para subseção	Pontuação padrão para a subseção, que é usada caso todas as perguntas na subseção não estejam respondidas.

Nota: As pontuações da subseção são calculadas agrupando pontuações de pergunta com base nos critérios definidos.

14. Selecione **Save** (Salvar).
15. **Opcional:** Ative o botão de alternância na seção para a qual você deseja configurar a pontuação.



16. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pontuação da seção

Campo	Descrição
Agrupar por	Opção para selecionar como a pontuação da seção é calculada. **Todas as subseções juntas**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A pontuação é calculada combinando as pontuações de todas as subseções. **Todas as perguntas juntas** A pontuação é calculada combinando as pontuações de todas as perguntas individuais.
Aplicar função	Função usada para calcular a pontuação da seção. Por exemplo, se você selecionar Soma, as pontuações das perguntas serão adicionadas e essa será a pontuação final. A seguinte função pode ser usada: **Média** A soma de todas as pontuações é dividida pelo número de seções ou perguntas. **Máximo(a)** A pontuação máxima entre todas as seções ou perguntas é selecionada. **Mínimo(a)** A pontuação mínima entre todas as seções ou perguntas é selecionada. **Soma** Pontuações de todas as seções ou perguntas são adicionadas. **Média ponderada** Uma média ponderada atribui maior importância aos valores com base em seu peso. Para calculá-lo, multiplique cada pontuação de pergunta, seção ou subseções pelo peso, resuma os resultados e divida pelo peso total.
Peso da seção	O peso da seção mostra a importância de uma seção em uma avaliação, afetando sua contribuição para a pontuação da avaliação. Por padrão, o peso é adicionado como 1. Você pode atualizá-lo conforme necessário.
Pontuação quando a seção estiver sem resposta	Se todas as perguntas em uma seção permanecerem sem resposta, esta configuração determinará como elas serão pontuadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por padrão, a opção **Ignorar pontuação se todas as perguntas pontuadas não estiverem respondidas e os valores padrão não tiverem sido definidos** está marcado. Se você desmarcar esta opção, o **Defina pontuação padrão para a seção** o campo é exibido.
Definir pontuação padrão para a seção	Pontuação padrão para a seção, que é usada caso todas as perguntas na seção não sejam respondidas.

17. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Agora, a pontuação está configurada em todos os níveis necessários.

Normalização na avaliação

Normalização em Mecanismo de avaliação inteligente refere-se ao ajuste das pontuações da pergunta de avaliação para uma escala comum para promover a comparação justa e a priorização.

Explorando a normalização

Pontuação em Mecanismo de avaliação inteligente permite traduzir respostas qualitativas em dados quantitativos, o que fornece um resultado mensurável e comparável para cada avaliação. Para obter mais informações sobre pontuação, consulte Pontuação em avaliações. A normalização na pontuação aborda o problema de escalas de pontuação inconsistentes em diferentes avaliações, promovendo justiça e comparabilidade. Ele permite agregação e análise precisas de pontuações, independentemente da variedade de dificuldade ou formatos de pergunta. Sem normalização, pontuações de diferentes avaliações ou seções podem ser enganosas, levando a avaliações injustas e informações imprecisas. A normalização é compatível com perguntas do tipo número, menu suspenso, botão de opção e caixa de seleção.

Normalização é o processo pelo qual as pontuações brutas (a pontuação real obtida nas perguntas) são transformadas em um intervalo ou distribuição padronizada. Essa transformação facilita a comparação entre diferentes perguntas, seções, subseções ou avaliações inteiras. O recurso de normalização confirma que as pontuações de vários componentes, que podem diferir em estrutura, dificuldade ou métodos de pontuação, são ajustadas para uma escala comum. Isso é essencial para fornecer comparações justas, análises precisas e informações consistentes. A normalização ajuda a padronizar essas medições, permitindo que diferentes métricas ou pontuações sejam avaliadas na mesma escala.

O administrador de avaliação define a estratégia de normalização padrão para categorias de modelo, confirmando a lógica de pontuação consistente nas avaliações. Eles também podem configurar a fórmula de normalização ou criar fórmulas personalizadas.

O gerente de avaliação pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilita ou desabilita a normalização depois que os detalhes de pontuação e agregação são configurados.
- Define parâmetros de normalização em vários níveis de agregação (avaliação, seção ou subseção)
- Substitui os parâmetros de normalização padrão para determinar a melhor estratégia para sua avaliação.

Saiba como a normalização ajusta as pontuações de avaliação individuais para uma escala comum, permitindo a comparação entre diferentes avaliações. Para obter mais informações, consulte Normalização de pontuação.

Normalização padrão

A finalidade de um modelo determina suas configurações de normalização padrão, incluindo se a normalização está habilitada e qual estratégia de normalização é usada. Alterar a finalidade redefine as configurações de normalização, mas a reatribuição da finalidade é necessária para atualizar os valores do modelo. Você pode definir uma configuração de normalização padrão e aplicá-la automaticamente em vários níveis em uma avaliação, incluindo a própria avaliação, seções, subseções e perguntas individuais. A estratégia de normalização linear está disponível por padrão. Você também pode criar uma estratégia de normalização personalizada. Para obter mais informações, consulte Crie uma estratégia de normalização.

Comportamento da configuração de normalização

O comportamento da configuração de normalização varia de acordo com a substituição ou não em um nível específico. Uma substituição ocorre quando você altera a configuração de normalização em um nível específico que difere das configurações padrão. Isso inclui:

- Habilitar a normalização em um nível quando ela está desativada por padrão.
- Desabilitando a normalização em um nível quando ela estiver habilitada por padrão.
- Alterar a estratégia de normalização ou valores de entrada em um nível quando estiver habilitada.

Se a configuração de normalização não for substituída:

- Habilitar pontuação em um nível habilita automaticamente a normalização com valores padrão.
- As mudanças na configuração de normalização padrão são aplicadas automaticamente.
- Desabilitar em qualquer nível remove a normalização

Se a configuração de normalização for substituída, as mudanças na configuração padrão não afetarão o nível.

Estados de normalização

O estado de normalização pode variar em todos os níveis com base na estratégia de normalização usada ou em quaisquer atualizações feitas nele.

Estratégia padrão das configurações do modelo

Este estado é exibido quando a normalização padrão está habilitada e nenhuma configuração é substituída.

Estratégia padrão com algumas substituições

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este estado é exibido quando a normalização padrão está habilitada e somente os valores de entrada são alterados, com a mesma estratégia do padrão.

Estratégia personalizada

Este estado é exibido quando a estratégia de normalização difere do padrão ou quando a normalização está habilitada explicitamente no nível, apesar de estar desabilitada por padrão.

Configurar normalização

Este estado é exibido quando a normalização está desativada no nível, seja devido a configurações padrão ou ação explícita do usuário.

Benefícios da normalização

Normalização em Mecanismo de avaliação inteligente oferece inúmeros benefícios, confirma que todas as pontuações estão na mesma escala, facilitando a agregação e análise de dados.

- A normalização fornece transparência no processo de avaliação, pois as pontuações são ajustadas para uma escala comum, facilitando a compreensão dos resultados.
- A normalização simplifica a agregação removendo a complexidade de agregar pontuações em diferentes escalas e metodologias de pontuação.
- A normalização cria um modelo de pontuação uniforme, permitindo comparações consistentes e justas e facilitando comparações simples.
- A normalização facilita a compreensão e a interpretação das pontuações, já que todas estão na mesma escala.
- A normalização permite que os tomadores de decisão tomem decisões mais informadas, pois são baseadas em uma comparação consistente e justa de pontuações.

Normalização de pontuação

Em Mecanismo de avaliação inteligente a normalização mapeia as pontuações reais para uma escala padronizada, normalmente de 0 a 100, permitindo uma estrutura de avaliação unificada.

Visão geral da abordagem de normalização

Em Mecanismo de avaliação inteligente a normalização ajusta as pontuações de avaliação individuais para uma escala comum, permitindo a comparação entre diferentes avaliações. A normalização das pontuações de avaliação pode ser alcançada por meio de duas abordagens: Maximização de valores, onde pontuações mais altas são desejáveis, e Minimização de valores, onde pontuações mais baixas são preferidas.

Para maximizar o valor	Maximize o valor quando valores mais altos forem melhores. A fórmula a seguir é usada para obter a pontuação normalizada: `Pontuação normalizada (alta): ((Pontuação bruta - Pontuação mínima) / (Pontuação máxima - pontuação mínima) * (fator de escala máximo - fator de escala mínimo) e fator de escala mínimo`
Para minimizar o valor	Minimize o valor quando valores mais baixos forem melhores. A fórmula a seguir é usada para obter a pontuação normalizada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Pontuação normalizada (alta): (1 - (pontuação bruta - pontuação mínima) / (pontuação máxima - pontuação mínima) * (fator de escala máximo - fator de escala mínimo) e fator de escala mínimo

Em que,

- Pontuação bruta: Pontuação real calculada
- Pontuação mínima: O valor mínimo da escala atual.
- Pontuação máxima: O valor máximo da escala atual.
- Fator de escala máximo: O valor mínimo da escala de destino.
- Fator de escala mínimo: O valor máximo da escala de destino.
- Especifica a direção da pontuação: "Alta" para pontuações mais altas sendo melhores ou "baixa" para pontuações mais baixas sendo melhores.
- Escala relativa: Quando habilitada, a pontuação normalizada é calculada em relação ao valor máximo.

Configure a normalização na avaliação

Configure a normalização para suas respostas de avaliação para ajustar pontuações individuais para uma escala comum no nível de avaliação, seção ou subseção.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.assessment_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para configurar a normalização, primeiro configure a pontuação. Para obter mais informações, consulte Configurar pontuação para uma avaliação.
- A normalização é compatível com perguntas com tipos de número, menu suspenso, botão de opção e caixa de seleção.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** para acessar a página principal do espaço de avaliação.
2. Crie uma avaliação ou abra um modelo de avaliação existente, que está em um estado de rascunho para configurar a normalização.
3. Selecione **Pontuação** guia.
4. Selecione **Habilite a normalização para este modelo** opção.
   - Para habilitar a normalização em um modelo, a normalização e seus padrões devem ser habilitados na finalidade atribuída a esse modelo. Para obter mais informações, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação.
   - . **Habilite a normalização para este modelo** a opção permite que você aplique regras de normalização nos níveis de seção, subseção e pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para definir valores de normalização padrão a serem aplicados automaticamente nos níveis de seção, subseção e pergunta, selecione **Defina a normalização padrão a ser aplicada em diferentes níveis automaticamente** e no formulário, preencha os campos.

   Nota: Os campos de entrada mostrados abaixo são específicos para a estratégia de normalização linear padrão. Os campos podem ser diferentes ao usar estratégias de normalização alternativas.

   Configurar padrões

Campo	Descrição
Estratégia de normalização	A estratégia de normalização padrão a ser usada.
Mínimo(a)	O valor mínimo da escala atual.
Máximo(a)	O valor máximo da escala atual.
Novo mínimo de escala	O valor mínimo da escala de destino.
Novo máximo de escala	O valor máximo da escala de destino.
Definição de escala	Especifica a direção da pontuação: "Alta" para pontuações mais altas sendo melhores ou "baixa" para pontuações mais baixas sendo melhores.
Dimensionamento relativo	Quando habilitada, a pontuação normalizada é calculada em relação ao valor máximo.
Escolher onde aplicar esses padrões	
Nível de avaliação	Os valores de normalização padrão são aplicados para pontuações de nível de avaliação.
Todas as seções	Os valores de normalização padrão são aplicados a todas as pontuações de nível de seção.
Todas as subseções	Os valores de normalização padrão são aplicados a todas as pontuações de nível de subseção.
Todas as perguntas	Os valores de normalização padrão são aplicados a todas as pontuações de nível de pergunta.

6. **Opcional:** . **Pontuação da avaliação** para normalizar a pontuação da avaliação, você pode selecionar **Use pontuação normalizada para agregação** .

   a. Para editar os valores de normalização da pontuação da avaliação, selecione editar e atualizar valores de normalização.

   b. Para excluir os valores de normalização da pontuação da avaliação, selecione excluir e selecione **Remover normalização** .

7. Selecione **Save** (Salvar).

8. Selecione **Perguntas** guia.

9. **Opcional:** Para personalizar os valores de normalização, selecione a seção, a subseção ou a pergunta específica que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para editar os valores de normalização da pontuação da avaliação, selecione editar e atualizar valores de normalização.

b. Para excluir os valores de normalização da pontuação da avaliação, selecione excluir e selecione **Remover normalização** .

A normalização padrão é aplicada automaticamente em seções de vários níveis, subseções e perguntas individuais.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma estratégia de normalização

Você pode criar uma estratégia de normalização personalizada conforme necessário.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin e sn_smart_asmt.developer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Estratégias de normalização**.

2. Na lista Estratégias de normalização de pontuação, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de estratégia de normalização de pontuação

Campo	Descrição
Nome	Nome significativo exclusivo para a estratégia de normalização.
Publicado	Exibido marcado quando a estratégia de normalização é publicada.
Descontinuado	Exibido marcado quando a estratégia de normalização é descontinuada.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender a finalidade desta estratégia de normalização.
Estratégia	Habilita o script para a estratégia de normalização.

3. Selecione **Save** (Salvar).
Uma nova lista relacionada **Entradas de estratégia de normalização de pontuação** aparece.

4. Na lista Entradas de estratégias de normalização de pontuação, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de entrada da estratégia de normalização de pontuação

Campo	Descrição
Estratégia de normalização	O nome da estratégia de normalização na qual as entradas serão criadas.
Ordem	Ordem da entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de entrada. Por exemplo: Número ou opção.
Rótulo	Rótulo da entrada.
Nome	Nome da entrada.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender a finalidade desta entrada.

5. Selecione **Enviar**.
   Repita estas etapas para adicionar entradas conforme necessário.
6. Para adicionar opções a uma entrada de seleção, selecione o rótulo de opção correspondente na lista Entradas de estratégia de normalização de pontuação.
7. Na lista relacionada de opções de entrada Estratégia de normalização de pontuação, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de entrada da estratégia de normalização de pontuação

Campo	Descrição
Entrada da estratégia de normalização	O nome da entrada de estratégia de normalização na qual as opções serão criadas.
Ordem	Ordem da opção de entrada.
Rótulo	Rótulo da opção.
Valor	Valor da opção.

8. Selecione **Atualizar**.
   Repita essas etapas para adicionar opções de entrada conforme necessário.
9. Atualize o script de estratégia para incorporar os valores de entrada recém-criados para normalizar pontuações brutas.
   - Você pode criar scripts para recuperar, transformar e mapear dados para a resposta de várias fontes, como outras perguntas, tabelas ou modelos.
   - Você também pode configurar condições no script.
   - Você pode confirmar que a entrada está em **valor.resultado** corresponde ao tipo de pergunta correspondente, como ter um valor inteiro para uma pergunta do tipo número.
10. Selecione **Publicar**.
    Depois de criar uma estratégia personalizada, você pode gerenciá-la ainda mais movendo-a de volta para o rascunho para fazer edições, desativando-a quando não for mais necessária ou excluindo-a permanentemente.

Edite uma estratégia de normalização

Você pode editar uma estratégia de normalização em um estado de rascunho.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.assessment_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Estratégias de normalização**.
2. Na lista Estratégias de normalização de pontuação, selecione a estratégia de normalização que você deseja atualizar.
3. No painel superior, selecione **Mover para rascunho** .
   Para atualizar uma estratégia de normalização, ela deve estar em um estado de rascunho. Se a estratégia estiver publicada no momento, você deverá primeiro movê-la de volta para o estado de rascunho antes de fazer edições.
4. Faça as atualizações necessárias e selecione **Salvar** .
5. Selecione **Publicar**.

Descontinuar uma estratégia de normalização

Você pode desativar uma estratégia de normalização para confirmar que ela não está mais ativa. Uma vez desativado, ele não pode ser reativado ou alterado de volta para rascunho ou publicado. No entanto, todas as finalidades que atualmente usam esta estratégia continuarão a fazê-lo.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Estratégias de normalização**.
2. Na lista Estratégias de normalização de pontuação, selecione a estratégia de normalização que você deseja desativar.
3. No painel superior, selecione **Descontinuar** .
   A estratégia de normalização é descontinuada e movida para um estado inativo.

Exclua uma estratégia de normalização

Você pode excluir uma estratégia de normalização. Excluir uma estratégia a remove permanentemente, portanto confirme se ela não está mais em uso antes de prosseguir.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de pontuação de avaliação inteligente [com.sn_smart_scoring] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Estratégias de normalização**.
2. Na lista Estratégias de normalização de pontuação, selecione a estratégia de normalização que você deseja excluir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No painel superior, selecione **Mover para rascunho** .
   Para excluir uma estratégia de normalização, ela deve estar em um estado de rascunho. Se a estratégia estiver publicada no momento, você deverá primeiro movê-la de volta para o estado de rascunho.
4. No painel superior, selecione **Excluir** .
   Uma mensagem de confirmação com um aviso é exibida. Revise-a cuidadosamente.
5. Selecione **Excluir**.

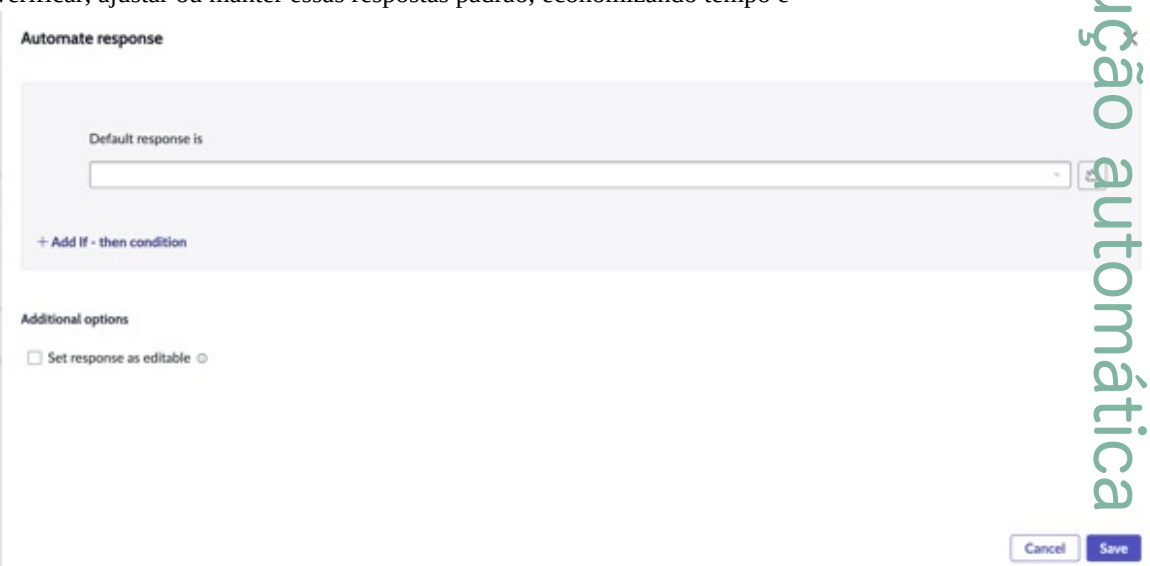
Automatizar resposta

Configure respostas padrão para perguntas para que os avaliadores possam concluir as avaliações mais rapidamente e fornecer melhores resultados .

A automação de resposta tem como objetivo tornar o processo de avaliação mais eficiente, reduzindo a entrada manual de dados e fornecendo uma resposta estática ou abordagem baseada em script para automatizar respostas. O gerenciador de modelos pode tornar as respostas somente leitura ou editáveis. Você pode configurar as respostas automatizadas da seguinte forma:

Resposta padrão

Permite definir respostas padrão para texto, menu suspenso, botão de opção, caixa de seleção, data tipos de pergunta de data e hora e número. Você pode selecionar uma resposta padrão sem uma condição ou dependente de várias condições. Os avaliadores podem verificar, ajustar ou manter essas respostas padrão, economizando tempo e esforço.



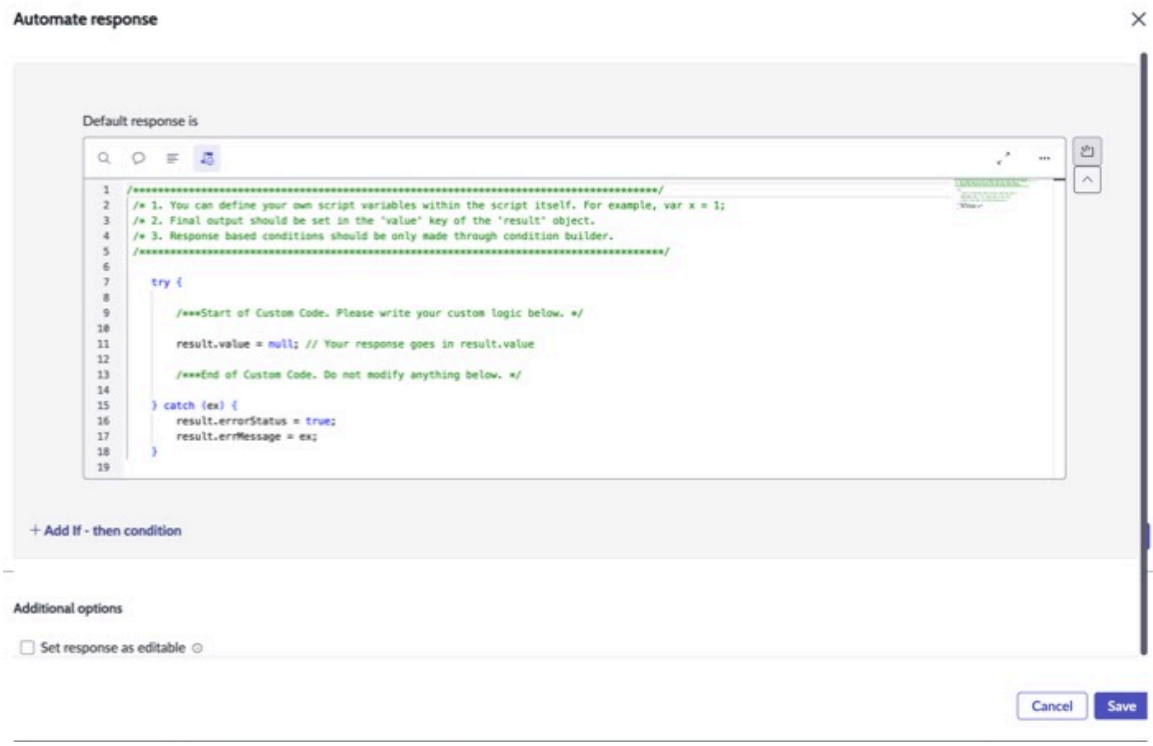
Script

Permite criar respostas automatizadas dinâmicas. Você pode criar scripts que recuperam, transformam e mapeiam dados de várias fontes, como outras perguntas, tabelas ou modelos, e integram esses dados à resposta. Com esses scripts, você pode:

- Gere respostas dinâmicas padrão com base em outras perguntas, permitindo a adaptabilidade em tempo real.
- Tabelas de consulta para buscar dados específicos e incorporá-los à resposta, confirmando que as informações relevantes estão incluídas.
- Configure condições no script para lidar com diferentes cenários, permitindo fluxos de trabalho de automação complexos e dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao configurar a resposta automatizada, você pode usar condições if-then para criar os critérios necessários para a resposta. Para obter mais informações, consulte Configure uma resposta automática para uma pergunta.

Configure uma resposta automática para uma pergunta

Configure respostas automáticas para perguntas de avaliação usando respostas estáticas ou respostas baseadas em script com base em condições específicas. Você pode configurar respostas padrão para texto, menu suspenso, botão de opção, caixa de seleção, data, e tipos de pergunta número. Este recurso economiza tempo e esforço dos avaliadores, reduzindo o número de perguntas que exigem respostas.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in de automação de resposta de avaliação inteligente [com.sn_smart_resp_auto] está instalado.
- Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_asmt.developer

Nota: Um usuário atribuído com uma função de administrador de avaliação ou gerente de modelo pode configurar uma resposta padrão ou condicional para uma pergunta. Para criar scripts, você precisa de uma função de desenvolvedor além de uma função de administrador de avaliação ou gerente de modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** para acessar a página principal do espaço de avaliação.
2. Crie um modelo de avaliação ou abra um modelo de avaliação existente.
3. Selecione uma pergunta para a qual você deseja configurar uma resposta automática.
4. Selecione **Resposta automatizada** usando o. ⋮ menu de reticências.
   . **Resposta automatizada** pop-up é exibido.
5. Forneça os detalhes necessários para configurar a resposta padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. O campo **A resposta padrão é** permite que você selecione uma resposta padrão para a pergunta com base no tipo de pergunta.

b. Opcional: Selecione **Adicionar condição if-then** para configurar uma condição, com base na qual a resposta é determinada.

c. Selecione **Novo conjunto de condições** em **Se** condição para definir a condição.

Se

Defina os critérios de condição aqui, que se atenderam à resposta especificada em **em seguida** a condição é usada.

Então

A condição na qual a resposta padrão para **Se** a condição foi especificada.

Nota: Você pode configurar várias condições em uma única **Se** selecionando **Novo conjunto de condições** . Em uma única linha de condição, você pode combinar várias condições usando **e.** ou **ou** operadores lógicos.

d. Opcional: Adicione um subsequente **Adicionar condição if-then** para configurar mais um conjunto de condições usando condições if-then.

Caso contrário, se

Quando você adiciona várias condições if-then, cada uma subsequente **Se** a condição é adicionada como **Caso contrário, se** . Se a primeira condição if-then não for atendida, a próxima **Caso contrário, se** a condição tem precedência.

Então

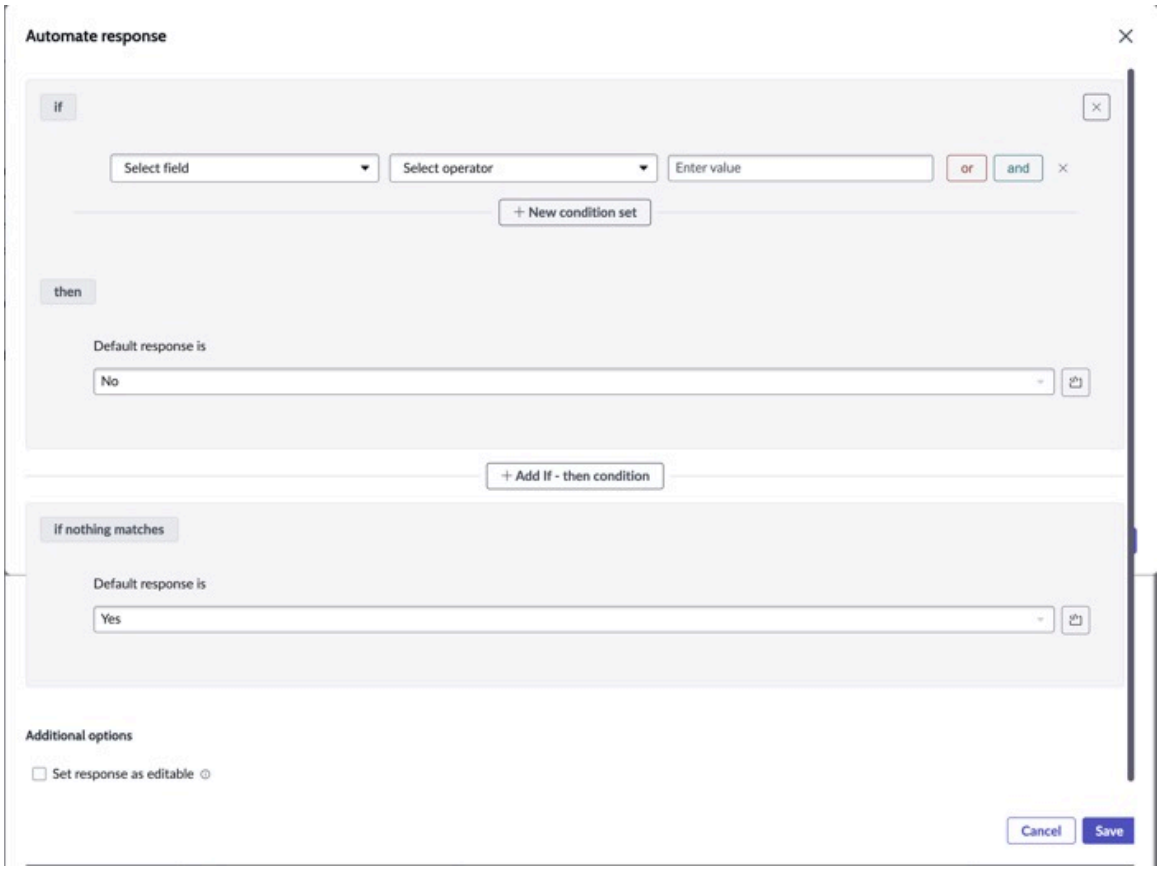
A condição na qual a resposta padrão para a condição Caso contrário, se é especificada.

Nota: Continue adicionando várias condições conforme necessário. A primeira condição que atende aos critérios aciona sua resposta padrão. A prioridade é determinada pela ordem na qual as condições são definidas. Por exemplo, se você tiver três condições e a primeira for verdadeira, o sistema não verificará as duas restantes.

e. Opcional: Na condição, **se nada corresponder** defina uma resposta padrão no **A resposta padrão é** caso nenhum dos conjuntos de condições acima atenda aos critérios definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Opcional: Selecione para definir uma resposta dinâmica criando um script.

- Você pode criar scripts para recuperar, transformar e mapear dados para a resposta de várias fontes, como outras perguntas, tabelas ou modelos.
- Você também pode configurar condições no script.
- No script, **valor.resultado** contém a resposta. Confirme se a entrada está em **valor.resultado** corresponde ao tipo de pergunta correspondente. Por exemplo, uma pergunta do tipo texto deve ter um valor de cadeia de caracteres e uma pergunta do tipo número deve ter um valor inteiro.

Se alguma linha não tiver as informações necessárias, você não poderá salvar as condições.

6. Selecione **Defina a resposta como editável** opção em **Opções adicionais** .
   - Selecionando **Defina a resposta como editável** a opção permite que os avaliadores editem a resposta. Se estiver desmarcada, a resposta se tornará somente leitura, não obrigatória e não poderá ser editada pelos avaliadores.
   - Para que uma pergunta seja marcada como **Obrigatório** . **Defina a resposta como editável** a opção deve ser selecionada. Se **Defina a resposta como editável** . está limpo, o. **Obrigatório** a opção é desativada automaticamente.
   - Quando **Defina a resposta como editável** se a opção estiver habilitada, as condições de automação da resposta serão avaliadas somente no momento em que a avaliação é acionada. Se **Defina a resposta como editável** se a opção estiver desabilitada, as condições de automação de resposta serão reavaliadas sempre que uma pergunta dependente for modificada.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A resposta automatizada foi adicionada à pergunta. Você pode usar a mesma abordagem para adicionar respostas automáticas a outras perguntas.

Automações pós-avaliação

Automações pós-avaliação, também conhecidas como ações pós-avaliação, em Mecanismo de avaliação inteligente são ações realizadas em uma avaliação após a avaliação. Essas ações são projetadas para automatizar tarefas com base nas respostas de uma avaliação. As ações de pós-avaliação ajudam a automatizar tarefas como atualizar um registro com base em uma resposta fornecida na avaliação, eliminando a necessidade de intervenção manual.

Ações de pós-avaliação

As ações de pós-avaliação são projetadas para automatizar os processos de tomada de decisão. Eles podem ser configurados para executar regras com base em condições específicas ou para serem executados automaticamente sem condições. Ele fornece uma interface estruturada e amigável para configurar essas regras sem exigir conhecimento técnico. Usando ações de pós-avaliação, o designer de modelo pode configurar ações como atualizar campos, criar avaliações de acompanhamento ou gerar outros registros. Essas ações são realizadas automaticamente quando a avaliação é enviada. Estes são os principais componentes e conceitos envolvidos na automação de impacto:

Conjuntos de ações

Os conjuntos de ações ajudam a automatizar tarefas definindo condições e ações correspondentes. Ao usar Conjuntos de ações, você pode automatizar tarefas com eficiência e garantir que os critérios mais importantes sejam verificados primeiro. Existem dois tipos de conjuntos de ações: Condicional e autônomo.

Conjunto de ações condicionais

Em um conjunto de ação condicional, você define uma condição no bloco "if" e uma ação no bloco "then". Você pode adicionar várias condições e o sistema verifica cada uma em ordem. Quando encontra a primeira condição verdadeira, aciona a ação correspondente e para de verificar o restante. Por exemplo, se você tiver três condições e a primeira for verdadeira, o sistema executará a ação somente para a primeira condição e ignorará as outras duas.

Conjunto de ações autônomas

Conjuntos de ações independentes, por outro lado, permitem configurar ações que precisam acontecer sem condições específicas. Você pode adicionar várias ações em um único conjunto de ações autônomo.

Ações automatizadas

Subfluxos que são sequências predefinidas de ações ou processos que podem ser executados automaticamente com base em determinadas condições. Eles fazem parte do Flow Designer e são usados para automatizar tarefas no processo de avaliação. Os subfluxos são mapeados para uma categoria de ação que é mapeada para uma categoria de avaliação de modelo específica. Quando uma avaliação é enviada, as condições são avaliadas e os subfluxos correspondentes são executados. Por exemplo, se a resposta de uma pergunta específica atender a uma condição definida, um subfluxo poderá ser acionado para criar ou atualizar registros, enviar notificações ou executar outras tarefas automatizadas.

Condições do gatilho

Conjuntos de condições definidos pelo usuário com base nas respostas de avaliação que, quando atendidas, acionarão as ações automatizadas. Por exemplo, se uma resposta a uma pergunta for "alto risco", ela poderá acionar uma ação.

Critérios de avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações de pós-avaliação configuradas são executadas quando a avaliação é enviada.

As ações de pós-avaliação oferecem vários benefícios aos usuários, como:

Eficiência

O recurso automatiza tarefas de rotina, permitindo que você se concentre em atividades mais estratégicas.

Consistência

As regras predefinidas garantem que as ações sejam realizadas uniformemente em todas as avaliações, mantendo a padronização.

Precisão

A automação reduz o risco de erros que podem ocorrer durante o processamento manual.

Escalabilidade

O sistema pode lidar com um grande volume de avaliações e ações sem intervenção manual.

Configure automações para ações de pós-avaliação

O recurso de ações pós-avaliação em Mecanismo de avaliação inteligente permite automatizar ações com base nas respostas de avaliação. Os designers de modelo podem predefinir ações usando um mecanismo de regra, como atualizar campos, criar avaliações de acompanhamento ou gerar outros registros.

Antes de Iniciar

- Confirme se você tem um subfluxo disponível. Confirme se o subfluxo está mapeado para a categoria do modelo de avaliação para a qual você deseja configurar ações de pós-avaliação. Para saber mais sobre como criar subfluxos, consulte Criando subfluxos e para criar um subfluxo, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio .
- Confirme se o plug-in de ações de pós-avaliação da avaliação inteligente [com.sn_impact_fwk] e [com.sn_smart_imp_auto] estão instalados.
- Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager e sn_smart_imp_auto.automation_creator

Nota: Um usuário com a função de administrador de avaliação ou gerente de modelo, junto com a função de criador de automação, pode configurar automações pós-avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação** para acessar a página principal do espaço de avaliação.
2. Crie um modelo de avaliação ou abra um modelo de avaliação existente para o qual você deseja configurar ações de pós-avaliação.

   As ações de pós-avaliação só podem ser definidas em um modelo de avaliação publicado e permanecerão em um estado de rascunho até que sejam ativadas manualmente. Uma vez ativadas, as ações de pós-avaliação não poderão ser movidas de volta para o estado de rascunho se o modelo permanecer publicado. Eles só podem ser desativados.
3. Selecione **Automações** guia.
4. Selecione **Criar automação** .
5. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criando uma automação

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome exclusivo para sua automação.
Descrição	Forneça uma descrição para a automação.

Os conjuntos de ações são exibidos.

6. Selecione um conjunto de ações:
   - Adicione um conjunto de ações condicionais.
   - Adicione um conjunto de ações autônomo.

   Você pode adicionar vários conjuntos de ação em uma única automação. Você também pode editar ou excluir um conjunto de ações que não é mais necessário.
7. Se o conjunto de ações condicional estiver selecionado, para definir condição, selecione **Se** .

   a. Selecione **Novo conjunto de condições** para adicionar uma condição.

   b. No formulário, preencha os campos.

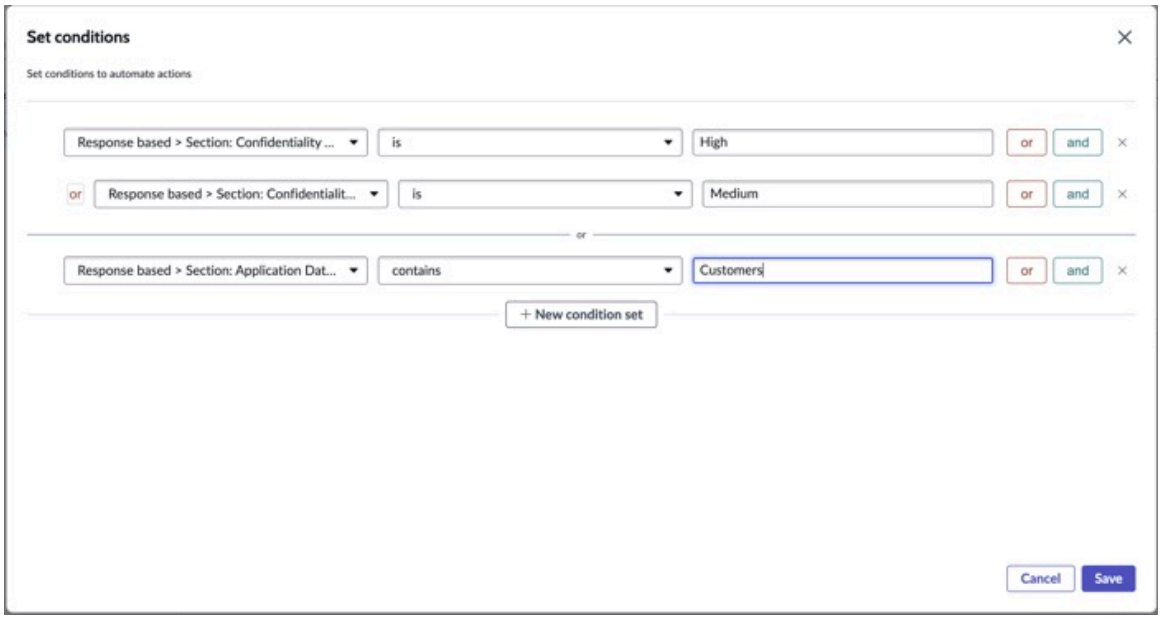
Definir condição

Campo	Descrição
Selecionar campo	Resposta à pergunta na qual a condição está definida. Você pode usar a referência com pontos para selecionar a pergunta.
Selecionar operador	Operador baseado no qual o campo está sendo verificado, como **está vazio** .
Inserir valor	Valor que é comparado com a resposta da pergunta para determinar se a condição é verdadeira ou falsa.
Operador lógico OR/AND	Operadores lógicos para adicionar vários conjuntos de condições em uma única condição.

Nota: Você pode selecionar **Novo conjunto de condições** para adicionar várias condições.

   c. Selecione **Save** (Salvar).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. No conjunto de ações condicional, para definir a ação, selecione **em seguida** .
9. Selecione uma opção para **Tipo de ação** lista.
   Com base no tipo de ação selecionado, os campos aparecem exigindo detalhes adicionais.
   - As opções exibidas em **Tipo de ação** os campos são subfluxos vinculados às categorias do modelo escolhido. Os subfluxos são sequências predefinidas de ações ou processos que podem ser executados automaticamente com base em determinadas condições. Eles fazem parte do Flow Designer e são usados para automatizar tarefas.
   - Os subfluxos são mapeados para uma categoria de ação que é mapeada para uma categoria de avaliação de modelo específica. Este mapeamento confirma que, para qualquer categoria de modelo específica, somente os subfluxos relevantes para a categoria de ação correspondente são exibidos.
10. Em **Definir ações** preencha os campos conforme apropriado.
11. Se um conjunto de ações autônomo for selecionado, para definir a ação, selecione **em seguida** .
12. Selecione uma opção para **Tipo de ação** lista.
    Com base no tipo de ação selecionado, novos campos aparecem exigindo detalhes adicionais.
    - As opções exibidas em **Tipo de ação** os campos são subfluxos vinculados às categorias do modelo escolhido. Os subfluxos são sequências predefinidas de ações ou processos que podem ser executados automaticamente com base em determinadas condições. Eles fazem parte do Flow Designer e são usados para automatizar tarefas.
    - Os subfluxos são mapeados para uma categoria de ação que é mapeada para uma categoria de avaliação de modelo específica. Este mapeamento confirma que, para qualquer categoria de modelo específica, somente os subfluxos relevantes para a categoria de ação correspondente são exibidos.
13. Selecione **Ativar**.
14. Selecione a opção **Entendo que a automação não será mais editável** para confirmar e selecionar **Ativar** .
    Agora, a automação está ativada e uma mensagem de confirmação é exibida. Quando o avaliador envia a avaliação, a automação que você configurou será executada.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responder a avaliações

Use Mecanismo de avaliação inteligente aplicação para ajudar os avaliadores a concluir solicitações de pesquisa. Acompanhe seu andamento e deixe que o sistema salve automaticamente suas informações. Os administradores e gerentes de modelo gerenciam o processo de avaliação .

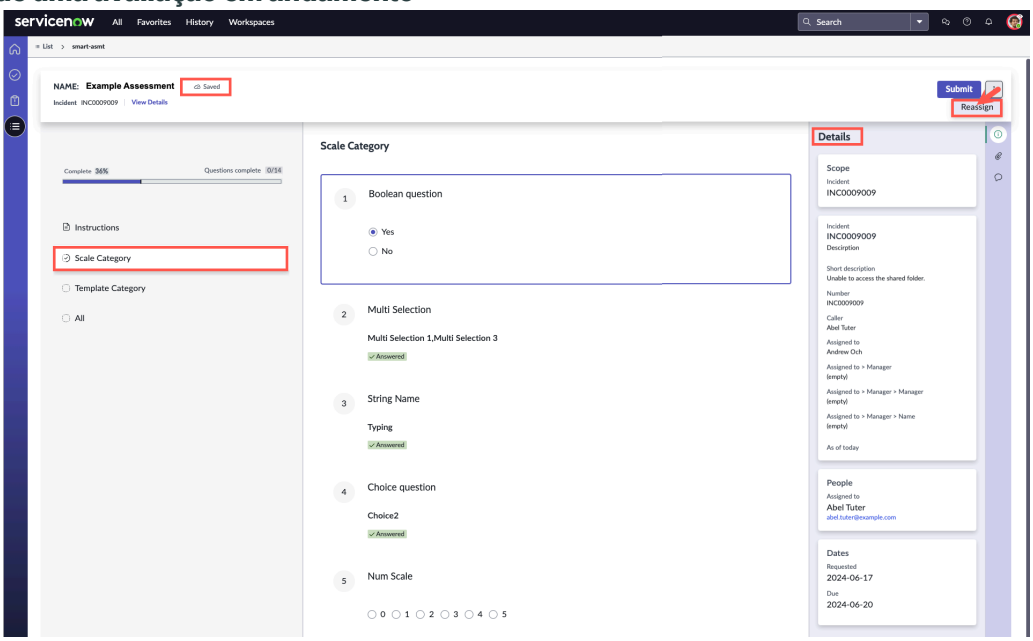
Se você tiver o ator de avaliação [sn_smart_asmt.ator], você pode enviar respostas a uma avaliação atribuída. Aqui estão mais algumas funcionalidades principais:

- Um indicador de andamento exibe quanto da avaliação você concluiu.
- As perguntas são paginadas, facilitando a navegação pela avaliação.
- Seu trabalho é salvo automaticamente, eliminando o risco de possível perda de dados.
- Um administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin] pode cancelar avaliações que não são mais necessárias.

Se você tiver a função reatribuir avaliação [sn_smart_asmt.reassign], poderá reatribuir avaliações em andamento a outro usuário. Se o gerente ou administrador do modelo adicionou informações de referência, como informações adicionais relacionadas ao escopo, você poderá exibi-las na seção de detalhes da avaliação. Se relevante para o estado da avaliação, o escopo, o solicitante, o designado, as datas solicitadas e de vencimento serão listados na seção Detalhes por padrão. Para obter mais informações, consulte Usando o designer de modelo e Adicione informações de referência a um modelo de avaliação.

O exemplo a seguir mostra como seu andamento, status de salvamento, status de avaliação, informações de referência, ações e e mais são indicados na exibição de avaliação.

Exemplo de uma avaliação em andamento



Recursos de resposta da avaliação

Navegando em avaliações

Os agentes de avaliação [sn_smart_asmt.actor] podem navegar por uma avaliação selecionando a seção de perguntas que estão prontos para responder.

Salvando avaliações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

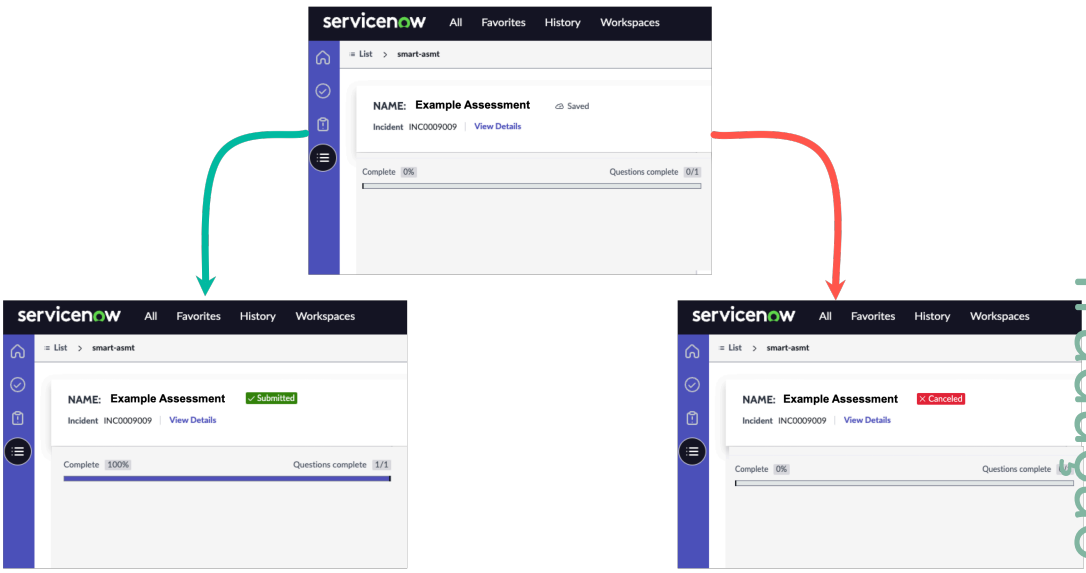
Seu andamento da avaliação é salvo automaticamente e seu status de salvamento é indicado pelo selo salvo Saved.

Acompanhamento do andamento em avaliações

A barra de andamento indica quantas perguntas permanecem na avaliação, incluindo perguntas obrigatórias e opcionais.

O exemplo a seguir mostra como a barra de andamento e os selos de estado são atualizados quando você conclui uma avaliação e a envia ou a cancela.

Exemplo de barra de andamento e selos de estado



Responder a uma avaliação

Responda a uma avaliação que foi atribuída à sua fila. Suas respostas à avaliação ajudam a tomar decisões fundamentadas e a tomar ações direcionadas usando Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você recebe uma tarefa para responder a uma avaliação, envia suas respostas à avaliação no espaço relevante. As avaliações inteligentes estão disponíveis para uso com Certificação de controle e identificação de risco. Suas respostas podem ajudar na coleta de evidências para provar que um controle foi implementado ou ajudar a identificar lacunas que podem levar a risco potencial.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Navegue até sua lista de avaliações atribuídas.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de tarefa ( ) e navegue até **Minhas tarefas pendentes** > **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
3. Revise todas as instruções ou informações de referência.
   Você pode ver texto de orientação de pergunta adicional para sua revisão ao concluir as perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Responda a todas as perguntas relevantes no questionário.
   Suas respostas são salvas automaticamente.
5. Selecione **Enviar**.

Envie uma avaliação

Você deve ter a função de ator de avaliação para concluir e enviar a avaliação. O botão Enviar se torna habilitado depois que todas as perguntas obrigatórias são respondidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_smart_asmt.reassign

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um ícone de cadeado ao lado do botão Enviar indica o número de perguntas necessárias restantes. Passar o mouse sobre o ícone de cadeado exibe a contagem exata, ajudando você a rastrear seu progresso.

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações que você deseja enviar.
3. Para enviar a avaliação, no painel superior, selecione **Enviar** .
   A caixa de diálogo Enviar é exibida.
4. Leia a mensagem de confirmação e marque a caixa de seleção.
5. Selecione **Enviar**.

Reatribuir uma avaliação

Reatribua a avaliação para redirecioná-la para diferentes usuários, permitindo o gerenciamento flexível de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_smart_asmt.reassign

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode reatribuir uma avaliação a qualquer pessoa se tiver a função de reatribuição de avaliação [sn_smart_asmt.reassign] e a função de categoria de modelo associada ao modelo de avaliação.

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações que você deseja reatribuir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para reatribuir a avaliação, no painel superior, selecione o ícone Mais ação ⋮ e selecione **Reatribuir** .
   Uma caixa de diálogo Reatribuir é exibida.
4. Na caixa de diálogo Reatribuir, selecione o nome do avaliador em **Reatribuir para** campo.
5. Selecione **Reassign**.

Filtrar perguntas não respondidas

Filtre suas avaliações para mostrar somente perguntas não respondidas, tornando-as mais rápidas para concluí-las. Ele permite que você identifique perguntas não respondidas com eficiência rapidamente, eliminando a necessidade de revisá-las individualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações nas quais você deseja filtrar as perguntas.
3. Para ver somente perguntas não respondidas, no painel superior, altere o filtro para **Perguntas não respondidas** de **Todas as perguntas** .
   Para ver todas as perguntas, altere o filtro de volta para **Todas as perguntas** .

Adição de anexos à avaliação

Você pode ter documentos ou arquivos de imagem que fornecem informações adicionais para a avaliação. Você pode anexar esses documentos a avaliações no estado Aberto. Esses documentos e arquivos de imagem podem ser adicionados como anexos à avaliação para referência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações nas quais você deseja adicionar os anexos.
3. Na barra lateral contextual, selecione **Anexo** ícone .
   . **Anexos** a barra lateral é exibida.
4. Selecione **Selecione o arquivo** botão.
5. Selecione um arquivo no seu computador local e selecione **Aberto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O arquivo selecionado aparece na lista Anexos.

6. Repita o processo para adicionar vários anexos.

Adição de comentários a avaliações

Comentários podem ser adicionados a uma avaliação a qualquer momento pelo proprietário ou colaboradores, independentemente do estado atual. Este recurso permite esclarecimentos sobre perguntas ou outros aspectos da avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações nas quais você deseja adicionar um comentário.
3. Na barra lateral contextual, selecione **Comentário** ícone .
4. Forneça seu comentário em **Comentário** campo.
5. Selecione **Publicar comentários** .
   O comentário aparece na lista de comentários.

Cancelar avaliação

Se uma avaliação não for mais necessária, você poderá cancelá-la para encerrar seu andamento. Uma vez cancelada, a avaliação se torna somente leitura.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações que você deseja cancelar.
3. Para cancelar a avaliação, no painel superior, selecione o ícone Mais ação e selecione **Cancelar** .
4. Em **Confirmação** caixa de diálogo, selecione **Confirmar** .

Copiando respostas de avaliações anteriores

Você pode copiar respostas de avaliações anteriores para economizar tempo e reduzir a repetição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar ação de respostas de avaliação inteligente

Se você tiver os privilégios de designer de fluxo [flow_designer] ou de administrador do sistema, poderá adicionar Copiar respostas de avaliação inteligente Workflow Studio ação para seus fluxos e subfluxos. Esta ação de fluxo permite reutilizar respostas de uma avaliação anterior.

A tabela a seguir mostra o formulário de ação Copiar respostas de avaliação inteligente.

Copiar formulário de ação de respostas de avaliação inteligente

Campo	Descrição
Avaliação de origem [instância de avaliação inteligente]	Avaliação da qual você está copiando respostas para reutilização. Você deve usar a referência de registro da instância de avaliação para esta seleção.
Avaliação de destino [instância de avaliação inteligente]	Avaliação para a qual você está copiando respostas. Você deve usar a referência de registro da instância de avaliação para esta seleção.

A avaliação de origem da qual você está copiando e a avaliação de destino para reutilizar respostas devem ser baseadas no mesmo modelo. A avaliação de destino deve estar em um estado Aberto. Depois que esta ação de fluxo é implementada, as respostas da avaliação de origem são disponibilizadas automaticamente como respostas para as respostas do avaliador.

Para obter mais informações sobre como adicionar ações a fluxos em Workflow Studio, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio .

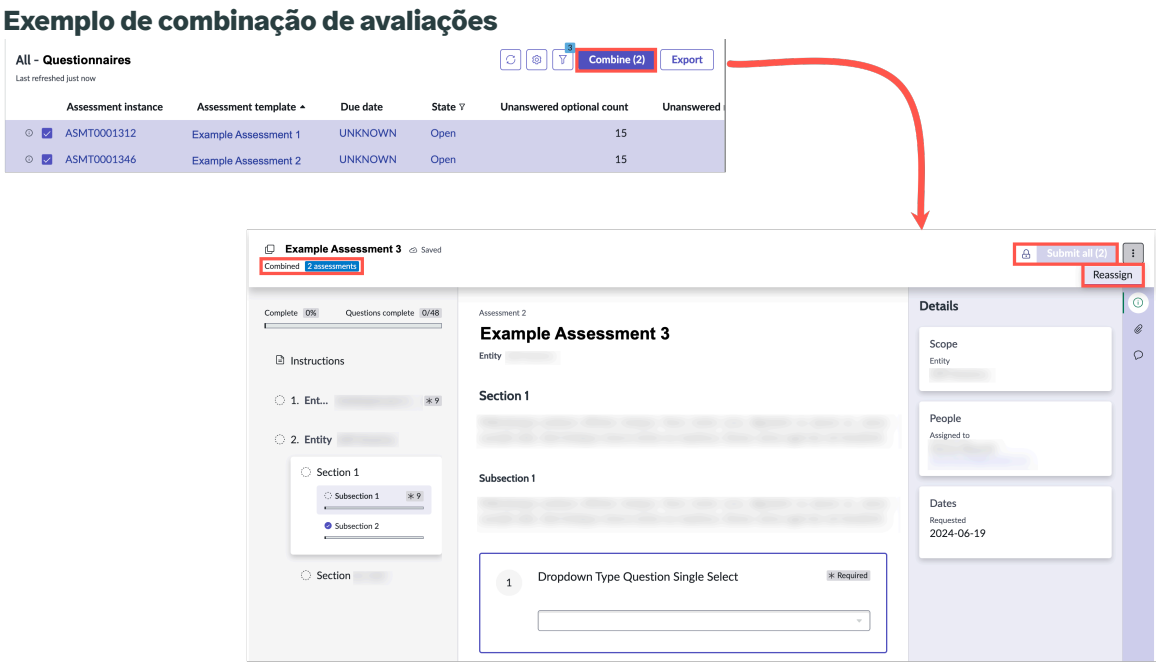
Combinar avaliações

Você pode combinar várias avaliações atribuídas a você em uma única exibição simplificada, permitindo que você envie ou reatribua todas de uma só vez. Este recurso permite que você trabalhe em todas as avaliações juntos com mais eficiência.

A combinação de avaliações permite que você envie ou reatribua em massa para lidar com todas as avaliações em uma ação. Você pode habilitar a cópia automática para iniciar a replicação automática de suas respostas em todas as avaliações aplicáveis, eliminando a necessidade de responder manualmente ou copiar todas as perguntas. Você só pode combinar avaliações criadas a partir do mesmo modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações, consulte Combine suas avaliações em um único envio.

Combine suas avaliações em um único envio

Combine seu Mecanismo de avaliação inteligente avaliações para que você possa responder a todas elas em uma exibição. Você também pode configurar a replicação automática de suas respostas em todas as avaliações aplicáveis, eliminando a necessidade de copiá-las manualmente todas as vezes. Dessa forma, você pode simplificar o processo de resposta e facilitar o tratamento de avaliações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.actor

Procedimento

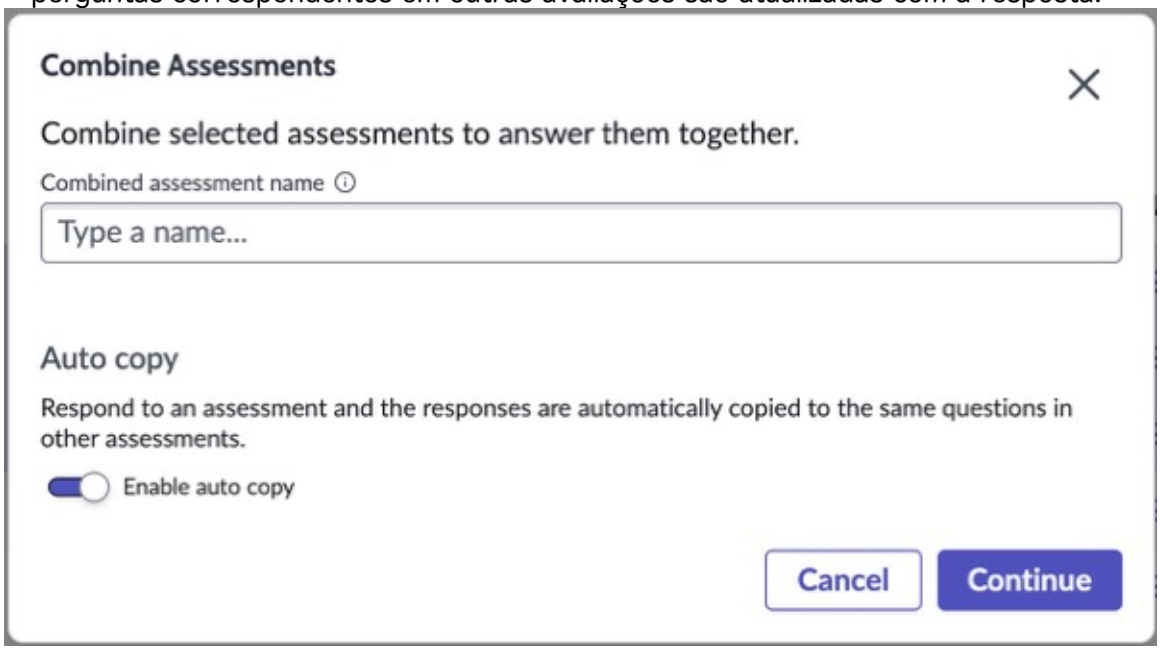
1. Navegue até seu espaço.
2. Navegue até sua lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
3. Selecione a opção para cada avaliação que você deseja combinar.

   Ao combinar avaliações, certifique-se de que todas elas sejam criadas a partir do mesmo modelo. Avaliações de diferentes modelos não podem ser combinadas.
4. Selecione **Combine** .
5. Faça o seguinte em **Combinar avaliações** pop-up.
   a. Insira um nome opcional para a avaliação combinada.
   b. Se necessário, habilite a cópia automática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em uma avaliação combinada, habilitar a alternância de cópia automática replica automaticamente suas respostas em todas as avaliações aplicáveis no grupo.
- Este recurso é ativado quando a avaliação combinada é criada e não pode ser alterada posteriormente.
- Anexos e comentários no painel lateral permanecem específicos para cada avaliação individual.
- Você pode responder perguntas em qualquer avaliação no grupo combinado e as perguntas correspondentes em outras avaliações são atualizadas com a resposta.



Você será direcionado para uma instância de avaliação combinada que mostra todas as avaliações selecionadas em uma exibição de avaliação. O escopo, as informações de referência e as instruções de cada avaliação original são preservados.

6. Responda a todas as perguntas na avaliação.
7. Selecione **Enviar tudo** .

Resultado
Cada avaliação que você combinou nesta exibição de avaliação foi enviada com suas respostas.

Colaboração em avaliações

Colaboração em Mecanismo de avaliação inteligente permite adicionar vários colaboradores a uma avaliação e oferecer suporte à colaboração ao vivo com atualizações em tempo real. Ele também exibe indicadores de presença para mostrar quem está em que parte da avaliação.

Explorando a colaboração

O recurso Colaboração no Mecanismo de avaliação inteligente o objetivo é melhorar a eficiência e a eficácia das avaliações baseadas em equipe, permitindo que vários usuários trabalhem juntos em tempo real. Ele permite atribuir e reatribuir avaliações a vários colaboradores, vários usuários podem trabalhar em uma avaliação simultaneamente com outros usuários, com as mudanças de cada usuário aparecendo em tempo real e fornecer indicadores de presença para mostrar quem está presente na avaliação no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O responsável tem autoridade para atribuir ou reatribuir a avaliação a vários indivíduos ou grupos, determinar quem irá colaborar nela e adicionar ou remover Colaboradores. Somente o responsável pode enviar a avaliação para revisão ou conclusão e tem acesso a um pacote completo de recursos de colaboração, incluindo o gerenciamento de comentários e anexos feitos por colaboradores. Os colaboradores podem exibir as avaliações atribuídas a eles e ver todos os colaboradores envolvidos no painel lateral, mas não podem reatribuir ou enviar a avaliação. Em vez disso, os Colaboradores também podem adicionar comentários e anexos à avaliação.

Benefícios da colaboração

Colaboração em Mecanismo de avaliação inteligente permite que várias partes interessadas contribuam, revisem e refinem o conteúdo em tempo real. Ele introduz flexibilidade, responsabilidade e qualidade aprimorada no processo.

- As tarefas podem ser distribuídas e concluídas em paralelo, reduzindo significativamente o tempo de resposta.
- Cada mudança é rastreada, garantindo a responsabilidade e oferecendo uma visão transparente de quem contribuiu com o quê e quando.
- Aproveitar o conhecimento de vários especialistas garante avaliações mais completas e confiáveis.
- Avaliações grandes e complexas se tornam gerenciáveis dividindo o trabalho entre colaboradores

A colaboração transforma avaliações de atividades isoladas e isoladas em silos em processos dinâmicos e orientados pela equipe. Ao permitir a colaboração estruturada, as organizações podem não apenas aumentar a qualidade e a velocidade das avaliações, mas também promover maior alinhamento, transparência e confiança na tomada de decisões entre as equipes.

Adicione colaboradores às avaliações

O responsável pela avaliação pode adicionar colaboradores a uma avaliação conforme necessário, permitindo que vários indivíduos colaborem com eficácia. Os colaboradores podem trabalhar simultaneamente na avaliação, permitindo colaboração em tempo real e progresso eficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações nas quais você deseja adicionar colaboradores.
   O responsável e o administrador da avaliação podem adicionar colaboradores adicionais à avaliação.
3. Na barra lateral contextual, selecione **Colaboradores** ícone .
4. Selecione **Adicionar** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Em **Adicionar colaboradores** pop-up, adicione os nomes dos usuários em **Selecione os usuários para adicionar a esta avaliação** campo.
6. Selecione **Adicionar colaboradores** .

Remover colaboradores de avaliação

O responsável pela avaliação pode remover colaboradores de uma avaliação conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o espaço e, em seguida, até a lista de avaliações.
   Este é um exemplo de como navegar até essa lista no Espaço de conformidade.
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de conformidade**
   b. Selecione o ícone de lista ( ).
   c. Navegar até **Atestados de controle** > **Avaliações inteligentes**.
2. Selecione as avaliações das quais você deseja remover os colaboradores.
   O responsável e o administrador da avaliação podem remover colaboradores da avaliação.
3. Selecione o ícone Colaboradores na barra lateral contextual.
4. Selecione **Remover usuário** opção usando no bloco do colaborador que você deseja remover.
5. Leia a mensagem de aviso na caixa de diálogo de confirmação e selecione **Remover usuário** .

Referência do Mecanismo de avaliação inteligente

Os tópicos de referência fornecem as descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções instaladas com o. Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, você pode usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em ServiceNow AI Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, você pode usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em ServiceNow AI Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Você seleciona **Teste** No formulário de ação Acionar avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Acionar formulário de ação Avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, você pode usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em ServiceNow AI Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Você seleciona **Teste** No formulário de ação Acionar avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Acionar formulário de ação Avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Os tipos de métrica legada são migrados para seções específicas nos modelos de avaliação no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Você pode usar o formulário de migração do modelo de avaliação para especificar o tipo de métrica legada a ser migrada e exibir os resultados de uma migração.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução em Workflow Studio, você pode usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em ServiceNow AI Platform. Cada ação lida com diferentes aspectos da execução ou manutenção de inventário, o que pode ajudar a trazer consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você seleciona **Teste** No formulário de ação Acionar avaliação inteligente para testar o design de uma avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Acionar formulário de ação Avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Os tipos de métrica legada são migrados para seções específicas nos modelos de avaliação no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Você pode usar o formulário de migração do modelo de avaliação para especificar o tipo de métrica legada a ser migrada e exibir os resultados de uma migração.

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

As funções determinam as permissões e o acesso no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

SAE funções

SAE funções

Função	Permissões
Agente de avaliação [sn_smart_asmt.actor]	• Responda às avaliações atribuídas a eles. • Reatribua as avaliações atribuídas a eles.
Leitor de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_reader]	• Leia a avaliação que está nas categorias para as quais a função de leitor de avaliação está atribuída. • O solicitante de uma avaliação que tem a função de leitor de avaliação pode ler, reatribuir e comentar a avaliação. • Aqueles que têm a função configurada no campo Função de leitor de avaliação no modelo podem exibir e comentar as avaliações geradas a partir desse modelo.
Administrador de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_admin]	Inclui a função assessment_admin. Administrador do SAE aplicação. • Acesse o Espaço de avaliação. • Criar, exibir, atualizar ou excluir uma categoria de modelo. Uma categoria de modelo não pode ser excluída se tiver modelos anexados a ela. • Criar, exibir, atualizar ou excluir um modelo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

SAE funções

Função	Permissões
	• Exiba todas as avaliações, cancele as avaliações ou reatribua avaliações. • Migre os tipos de métrica existentes para os modelos de avaliação.
Avaliação reatribuída [sn_smart_asmt.reassign]	Permite que você reatribua as avaliações.
Leitor de modelo [sn_smart_asmt.template_reader]	• Acesse o Espaço de avaliação, onde todos os detalhes são exibidos no modo somente leitura. • Se o usuário tiver uma função de categoria de modelo associada a um modelo de avaliação.
Gerenciador de modelos [sn_smart_asmt.template_manager]	Inclui a função template_reader. • Leia, grave e crie os modelos de avaliação específicos que são baseados nas categorias mapeadas para os modelos. • O acesso às categorias de modelo ao criar os modelos é governado pela mesma lógica do leitor de modelos.
Desenvolvedor de modelo [sn_smart_asmt.developer]	Leia, grave e crie o script para automação de resposta em perguntas de avaliação. **Nota:** Para ler, gravar e criar scripts, você precisa da função de administrador de avaliação ou gerente de modelos, além da função de desenvolvedor de modelo. Ter apenas a função de desenvolvedor de modelo não é suficiente.
Leitor de automação [sn_smart_imp.auto.automation_reader]	• Leia a automação criada para o modelo de avaliação. • Acesse o Espaço de avaliação. • Se você tiver uma função de categoria de modelo associada a um modelo de avaliação, leia o modelo.
Criador de automação [sn_smart_imp.auto.automation_creator]	• Leia, grave e crie os automatizados para o modelo de avaliação. • Acesse o Espaço de avaliação. • Se você tiver uma função de categoria de modelo associada a um modelo de avaliação, leia o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de fluxo para definições de subfluxo de execução

Se você definir seus próprios subfluxos de execução para Mecanismo de avaliação inteligente aplicação em Workflow Studio, você pode usar as ações de fluxo padrão que estão disponíveis em ServiceNow AI Platform. Cada ação lida com os diferentes aspectos da execução ou da manutenção do inventário, o que pode ajudar a trazer alguma consistência na forma como os dados são recuperados e atualizados.

A execução flui nos dados de demonstração que foram enviados com o. ServiceNow AI Platform use as ações de fluxo na tabela a seguir.

Ações de fluxo disponíveis como parte do sistema de base

Nome da ação	Descrição
Acionar ação de Avaliação inteligente	Ação de fluxo para criar e atribuir uma avaliação. A ação de fluxo usa a linha de pedido do cliente, o item de configuração (IC) e o produto vendido como entrada e cria o item-base de instalação e o produto instalado.
Atualizar item de configuração	Ação de fluxo que inclui uma maneira prescritiva de atualizar o subfluxo de execução de pedido de itens de configuração. A ação de fluxo usa o produto vendido, o ID do modelo do produto e os comentários como entrada e atualiza o item de configuração correspondente que é baseado no Item-base de instalação.
Obter produto secundário vendido	Ação de fluxo que inclui uma maneira prescritiva de recuperar os produtos vendidos que são relevantes para uma especificação em um pedido do cliente. A ação de fluxo usa a especificação e o produto primário vendido como entrada e recupera o produto secundário vendido da respectiva hierarquia. Usar esta ação de fluxo ajuda nas atualizações do inventário de produtos que ocorrem no final do processo de execução.
Obter valor característico do pedido do cliente	Ação de fluxo que usa o Item de linha de ordem de venda e a característica como entrada e retorna um valor de característica do item de linha de ordem de venda. Se a característica não estiver presente no item de linha da ordem do cliente, ela retornará o valor padrão da característica da respectiva oferta de item de linha do pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Flow Designer
- Como criar fluxos
- Crie um fluxo em Workflow Studio

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Você pode selecionar **Teste** No formulário de ação Acionar avaliação inteligente para testar o design de um Mecanismo de avaliação inteligente avaliação. Em seguida, você especifica as configurações do teste na janela pop-up Ação de teste.

Janela pop-up Ação de teste

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Configuração	Descrição
Modelo de avaliação	Modelo de avaliação que é a base das avaliações geradas.
Avaliadores	Pessoas que são notificadas sobre a avaliação e normalmente respondem à avaliação ou a atribuem a outro usuário. Cada avaliador atribui uma instância de avaliação. Os avaliadores têm a função Ator de avaliação [sn_smart_asmt.actor]. Consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.
Solicitante	Para perguntas do avaliador. Cada avaliação gerada inclui as informações de contato.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender a intenção das avaliações geradas.
Categoria de modelo	Categoria da qual o modelo de avaliação deve ser membro. Por exemplo, Risco, Desempenho, Segurança, Dados pessoais, e assim por diante. Impor segregação de dados para modelos. Uma finalidade controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma finalidade. Para exibir um modelo em uma finalidade específica, você deve ter uma função de categoria associada a essa finalidade. Para obter mais informações, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações na janela pop-up Ação de teste

Configuração	Descrição
	Nota: Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Avaliação desejada	Registros de tabela selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como destino de avaliação, o que torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela.

Acionar formulário de ação Avaliação inteligente

Use o formulário Acionar ação de avaliação inteligente para adicionar ações de avaliação a um fluxo ou para obter um snippet de código para um script como parte do processo de acionamento Mecanismo de avaliação inteligente avaliações.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Campo	Descrição
Modelo de avaliação	Registro do modelo de avaliação inteligente a ser usado para gerar a avaliação.
Avaliadores	Pessoas que são notificadas sobre a avaliação e normalmente respondem à avaliação ou a atribuem a outro usuário. Cada avaliador atribui uma instância de avaliação. Os avaliadores têm a função Ator de avaliação [sn_smart_asmt.actor]. Consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.
Avaliação colaborativa	Avaliação que pode ter vários colaboradores. **Nota:** O plug-in "Recursos de colaboração para avaliação inteligente" deve ser instalado para que isso funcione.
Avaliador primário (necessário para colaboração)	Responsável pela avaliação colaborativa.
Solicitante	Usuário que é o contato para perguntas do avaliador. Cada avaliação gerada inclui as informações de contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Campo	Descrição
Prazo	Data de vencimento que aparece na avaliação. Esta configuração substitui **Duração** e **Duração** configuração no modelo.
Duração	Período de tempo usado para calcular a data de vencimento da avaliação, começando a partir de quando a avaliação é acionada. Esta configuração substitui **Duração** configuração no modelo.
Manipulação duplicada	Ação a ser realizada quando houver uma avaliação duplicada. **Nota:** Uma avaliação será considerada duplicada se houver outra avaliação aberta com o mesmo modelo, itens de escopo, grupo ou avaliadores. • **Não crie avaliações duplicadas** • **Criar avaliações duplicadas** • **Criar novas avaliações e cancelar as existentes** Crie uma avaliação para mudar o estado da avaliação existente para **Cancelado** .
Grupo de avaliação	Grupo de avaliação ao qual as avaliações geradas estão associadas. **Nota:** O grupo de avaliação selecionado deve estar em um estado Aberto e conter as avaliações vinculadas ao mesmo modelo de avaliação que você está usando. Se você selecionar um grupo de avaliação, o sistema verificará se o grupo está aberto ou encerrado: • Aberto: O sistema valida primeiro se o grupo existente contém pelo menos uma avaliação vinculada ao mesmo modelo de avaliação. Em caso afirmativo, as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acionar formulário de ação de avaliação inteligente

Campo	Descrição
	avaliações geradas serão adicionadas ao grupo existente. • Encerrado: As avaliações não podem ser adicionadas ao grupo existente. **Nota:** Se você não selecionar um grupo de avaliação, todas as avaliações geradas serão agrupadas em um grupo recém-criado.
Escopo	Lista de todos os itens de escopo aos quais as avaliações geradas são aplicadas. Cada item de escopo contém duas chaves: tabela e. registro . Para cada item de contexto configurado no nível de modelo, um item de escopo correspondente deve ser configurado. Por exemplo, se os itens de contexto de um modelo incluírem tabelas como controles [sn_compliance_control] e entidade [sn_grc_profile], pelo menos dois itens de escopo deverão ser configurados no escopo: Um com Tabela: Entidade [sn_grc_profile], registro: [Profile_record_id] e outro com Tabela: Controles [sn_compliance_control], registro: [Control_record_id] . Os registros da tabela a serem avaliados também são conhecidos como escopo da avaliação. Você pode adicionar vários itens de escopo, mas não da mesma tabela.

Tradução automática

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Os tipos de métrica legada são migrados para seções específicas nos modelos de avaliação no Mecanismo de avaliação inteligente aplicação.

Como os tipos de métrica são mapeados

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover os tipos de métrica existentes para a seção nos modelos de avaliação.

Tipos de métrica para o tipo de avaliação

Tipo de métrica existente	Mapeado para
Nome (texto traduzido) (tamanho máximo 255)	**Nome** (Texto traduzido) na tabela Modelo de avaliação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de métrica para o tipo de avaliação

Tipo de métrica existente	Mapeado para
Descrição (texto traduzido) (tamanho máximo 1000)	**Descrição** (html traduzido) na tabela Modelo de avaliação.
Tabela (nome da tabela)	**Tabela** (Nome da tabela) na tabela Item de contexto.

Como as categorias de métrica são mapeadas

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover as categorias de métrica existentes para a tabela de seção nos modelos de avaliação.

As categorias de métrica são mapeadas para a tabela Seção

Tipo de métrica existente	Mapeado para a tabela Seção
Nome (texto traduzido) (tamanho máximo 255)	**Nome** (Texto traduzido).
Descrição (texto traduzido) (tamanho máximo 1000)	**Descrição** (Texto traduzido).
Pedido (inteiro)	**Pedido** Campo (índice de pedido).

Como as métricas são mapeadas

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover as métricas existentes para a tabela Pergunta nos modelos de avaliação.

As métricas são mapeadas para a tabela de perguntas

Tipo de métrica existente	Mapeado para a tabela Pergunta
Permitir informações adicionais (Verdadeiro/Falso)	**Habilitar justificativa** Campo (Verdadeiro/Falso).
Tipo de dados (cadeia de caracteres) (tamanho máximo 40)	Com base em **Tipo de dados** Valor do campo, a referência do tipo de pergunta apropriada é adicionada à tabela Pergunta. O tipo de dados é cadeia de caracteres.
Detalhes (html traduzido) (tamanho máximo 8000)	**Declaração de orientação** Campo (html traduzido).
Pergunta (texto traduzido) (tamanho máximo 512)	**Rótulo** (Texto traduzido).
Verdadeiro/Falso	**É obrigatório** Campo (Verdadeiro/Falso)
(Inteiro)	**Número máximo** Campo (decimal)
Mínimo (inteiro)	**Número mínimo** Campo (decimal)
Pedido (inteiro)	**Pedido** (Índice de pedido)

Como os tipos de métrica são migrados para os tipos de pergunta

Após a migração, todos os registros de pergunta são definidos como tipo de dados **Texto** .

Após a migração, todos os registros de pergunta cuja métrica de origem é modelo/escala numérica são definidos com um layout de resposta de **Horizontal** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover os tipos de métrica existentes para os tipos de pergunta nos modelos de avaliação.

Mapeamentos de tipo de métrica

Tipo de métrica existente	Mapeado para
Anexo	Anexo
Escolha	Lista suspensa
Data	Data
Data/Hora	Data/Hora
Escala Likert	Botão de opção
Seleção múltipla	Caixa de seleção
Escala numérica	Botão de opção
Referência	Referência
Sim/Não	Botão de opção

Como os campos são mapeados

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover os campos existentes para a tabela Pergunta nos modelos de avaliação.

Os campos são mapeados para a tabela Pergunta

Campo na tabela existente	Mapeado para a tabela Pergunta
Tabela de referência	**Tabela** campo.
Condição	**Condição do filtro** campo.

Como as definições de métrica são mapeadas

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover as definições de métrica existentes para a tabela de seleção nos modelos de avaliação.

As definições de métrica são mapeadas para a tabela de seleção

Definição de métrica na tabela existente	Mapeado para a tabela de seleção
Exibição	**Rótulo de texto** Campo na tabela de seleção
Ordem	**Inteiro** o tipo de dados é mapeado para **Pedido** Campo na tabela de seleção que se baseia na mesma sequência crescente dos registros de definição de modelo no **Valor** campo associado a um modelo específico.

Como os modelos de métrica de avaliação são mapeados

Somente modelos em que **Permitir imagem** o campo definido como falso é migrado. Nenhum mapeamento de campo foi feito para esta tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As métricas cujo tipo de dados é o modelo são migradas como perguntas do tipo Botão de opção se **Permitir imagem** o campo está definido como falso no nível do modelo.

Como as definições do modelo de avaliação são mapeadas

Estas tabelas mostram o mapeamento usado para mover as definições de modelo existentes para a tabela de seleção nos modelos de avaliação.

As definições do modelo de avaliação são mapeadas para a tabela de seleção

Definição do modelo de avaliação na tabela existente	Mapeado para a tabela de seleção
Exibição	**Rótulo de texto** campo.
Valor	O tipo de dados inteiro é mapeado para **Pedido** Campo na tabela de seleção, com base na mesma sequência crescente dos registros de definição de modelo no **Valor** campo associado a um modelo específico.

Resultados da migração de uma categoria de métrica para um modelo de avaliação

Você pode exibir os dados que foram migrados do tipo de métrica para Mecanismo de avaliação inteligente Modelo de avaliação nas listas relacionadas no formulário de migração do modelo de avaliação.

Acompanhamento da migração do modelo de avaliação

Depois de preencher o formulário de migração do modelo de avaliação e iniciar o processo de migração, você pode exibir o andamento e confirmar se ele foi concluído com sucesso ou se houve erros. Para obter mais informações sobre o processo de migração, consulte Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada, Migre um tipo de métrica legada para um modelo de avaliação e Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos.

Exibindo os resultados da migração

Para exibir os resultados da migração, navegue até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Migrações de modelo**. Na lista Migrações do modelo de avaliação, selecione o número da migração. Cada registro de migração para um tipo de métrica recebe um número exclusivo que começa com o texto ATmig. O formulário exibe os valores que foram usados para gerar o modelo. As listas relacionadas exibem o status e o conteúdo dos dados migrados. A tabela Migrações de seção fornece uma descrição dos campos nas listas relacionadas.

Resultados da migração

A tabela a seguir descreve os campos na lista relacionada Migrações de seção.

Lista relacionada Migrações de seção

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo que começa com o texto ATSMIG no registro de migração da seção. Você pode usar o número para pesquisar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada Migrações de seção

Campo	Descrição
Categoria de métrica de origem	Categoria de métrica criada na seção após a migração dos tipos de métrica.
Seção de destino	Seção que foi preenchida durante a migração.
Status das migrações	Status da migração: • **Concluído** : A migração foi concluída com sucesso. • **Com erro** : Ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro que ocorreu durante a migração malsucedida.

Selecione a seta para baixo de uma seção para exibir a lista de perguntas na seção. A tabela a seguir descreve os campos na lista relacionada Migrações de pergunta.

Lista relacionada Migrações de pergunta

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo, começando com o texto ATQMiG, que o sistema atribuiu ao registro de migração da pergunta. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Métrica de origem	Métrica criada a partir de uma pergunta após a migração do modelo de avaliação.
Pergunta de destino	Pergunta que foi criada após a migração.
Status das migrações	Status da migração: • **Concluído** : A migração foi concluída com sucesso. • **Sem suporte** : A métrica no tipo de métrica original não é compatível com a migração. • **Com erro** : Ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro que ocorreu durante a migração malsucedida.

Selecione a seta para baixo de uma pergunta para exibir a lista de opções de resposta da pergunta. A tabela a seguir descreve os campos na lista relacionada Migrações de opção de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de migrações de opção de resposta

Campo	Descrição
Migrações de opção de resposta	
Número	Número exclusivo, começando com o texto ATROmig, que o sistema atribuiu ao registro de migração para a opção de resposta. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Definição de métrica de origem	Definição de métrica das opções que são migradas para uma pergunta.
Definição de modelo de origem	Campo referenciado para a definição do modelo das opções de resposta que são preenchidas automaticamente se o tipo de dados da métrica de origem for um modelo.
Opção de resposta de destino	Campo que mostra a opção de resposta que foi criada após a migração da origem.
Status das migrações	Status da migração: • **Concluído** : A migração foi concluída com sucesso. • **Com erro** : Ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro que ocorreu durante a migração malsucedida.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Informações do campo do formulário para Mecanismo de avaliação inteligente

Informações de campo para formulários usados no Mecanismo de avaliação inteligente.

Formulário Criar modelo de avaliação

Saiba mais sobre os campos do **Criar modelo de avaliação** formulário. Use este formulário para criar um novo modelo de avaliação.

Formulário Criar modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome significativo exclusivo para o modelo.
Nome da avaliação	Ícone Adicionar texto isso inclui um nome alternativo opcional para avaliações geradas. O respondente vê este nome em vez do nome do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar modelo de avaliação

Campo	Descrição
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender para que o modelo está sendo usado.
Finalidade	Finalidade da qual o novo modelo de avaliação deve ser membro. Por exemplo, Risco, Desempenho, Segurança, Dados pessoais, e assim por diante. Impor segregação de dados para modelos. Uma finalidade controla quais usuários podem exibir um modelo. Cada modelo de avaliação está associado a uma finalidade. Para exibir um modelo em uma finalidade específica, você deve ter uma função de categoria associada a essa finalidade. Para obter mais informações, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação. **Nota:** Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Avaliação desejada	Registros de tabela selecionados para serem avaliados, também conhecidos como escopo de avaliação. Várias tabelas podem ser adicionadas como destino de avaliação, o que torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela.

Gestão de risco de terceiros

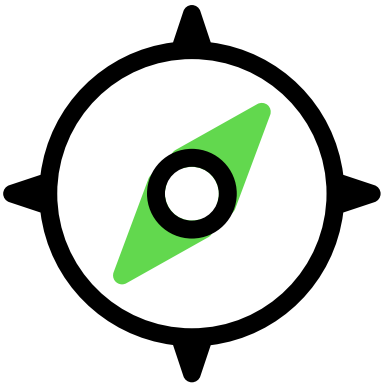
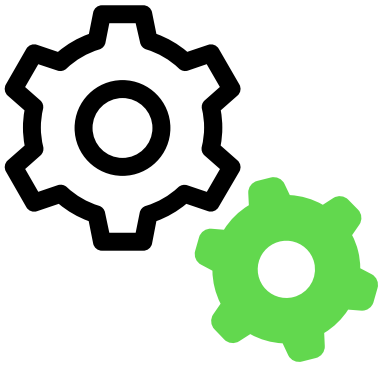
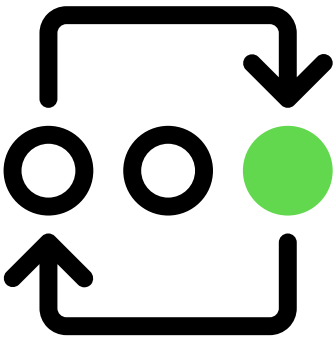
. ServiceNow® GRC: Gestão de risco de terceiros(TPRM) permite que você identifique, avalie e reduza proativamente os riscos associados aos relacionamentos com terceiros. TPRM fornece um processo centralizado para gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar e pontuar riscos e executar correções.

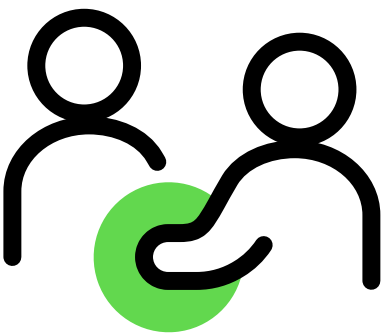
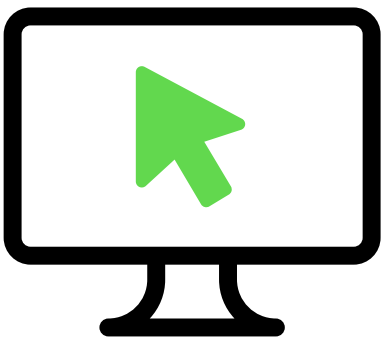
Iniciar

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba mais sobre como gerentes de risco de terceiros, usuários de risco de terceiros e administradores de risco de terceiros usam o. Gestão de risco de terceiros aplicação.	Você pode ativar ou fazer upgrade TPRM baixando os aplicativos do ServiceNow Store e, em seguida, definir as configurações para atender às suas necessidades.	Estender TPRM integrando com outras aplicações.

Solicitar due diligence para risco de terceiros	Avaliar o risco de terceiros	Monitorar risco de terceiros
		
Solicite due diligence de risco de terceiros para determinar o nível de risco das interações com terceiros e seu compromisso.	Usar Gestão de risco de terceiros identificar e avaliar possíveis riscos associados aos relacionamentos com terceiros.	Use Gestão de risco de terceiros aplicação para monitorar possíveis riscos associados aos relacionamentos com terceiros.

Tradução automática

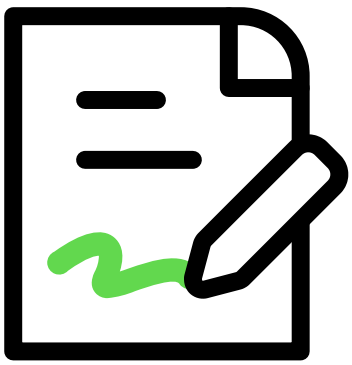
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar ou rejeitar solicitações de due diligence



Configure os níveis de aprovação e as regras para solicitações de due diligence no Gestão de risco de terceiros aplicação a ser usada ao aprovar ou rejeitar solicitações após revisar as respostas do questionário e os resultados do processo de due diligence.

Gerencie o processo de risco do contrato



Proteja os interesses da sua organização, como negociador de contratos de risco de terceiros, incorporando disposições contratuais específicas para que você possa lidar com os riscos identificados.

Trabalhe no VRM interface do usuário clássica



Use a interface do usuário legada para executar tudo Gestão de riscos do fornecedor tarefas.

Use registros de terceiros de Resiliência digital



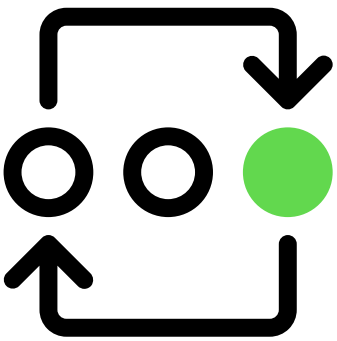
Use a aplicação Registros de terceiros Resiliência digital no Espaço de gestão de fornecedores Criar e manter registos de acordos contratuais com prestadores de serviços terceiros de TIC.

Use relatórios de inteligência de risco



Gerencie e solicite relatórios ou pontuações de Inteligência de risco de provedores de conteúdo de Inteligência de risco externos.

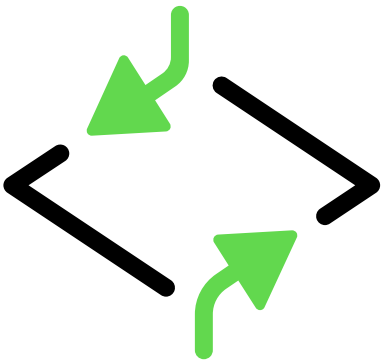
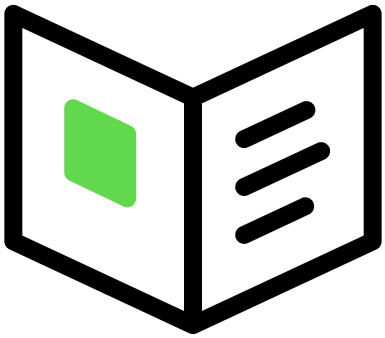
Integre pontuações de provedores de inteligência de risco



Integre pontuações de provedores de inteligência de risco. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro específico pode ser.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o portal de terceiros	Referência
	
Use o portal de terceiros para responder a questionários, solicitações de documentação, tarefas e problemas. O portal é o ponto de interação entre contatos de terceiros e avaliadores de risco.	Os tópicos de referência fornecem descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instalados com a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas na comunidade de GRC .
- PESQUISE artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos .
- Saiba como criar apps no site do desenvolvedor .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Exploring Gestão de risco de terceiros

. Gestão de risco de terceiros a aplicação centraliza e padroniza os processos, os materiais de origem, as pessoas responsáveis e os métodos do seu programa de gestão de risco de terceiros. Você pode melhorar suas operações gerenciando seu portfólio de terceiros e identificando, rastreando e mitigando os problemas que surgem com terceiros.

Gestão de risco de terceiros overview

To protect your organization's assets, reputation, and operations, your third-party risk management program must identify, assess, and mitigate the risks that are associated with external parties. The TPRM application helps you to prevent your outsourced providers, partners, and suppliers from creating a business disruption or a negative impact on your business performance. By using the TPRM application, you can reduce the manual burden and costs of your risk assessment process through automation.

TPRM brings all third-party risk information into one environment.

The following key capabilities can help you to assess risk more effectively:

- Onboarding, Offboarding, Renewals, and additional due diligence workflows
- Assessment management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Continuous risk monitoring
- Risk performance management

Gestão de risco de terceiros Users

Users

User	Description
Due diligence requesters	Requesters can be any employee at your organization interested in onboarding, reassessing, or offboarding an engagement. For more information on the different types of due diligence requests, see Solicitação de due diligence de risco de terceiros.
TPRM Assessors	TPRM Assessors are members of the Risk manager's team that help with mitigating the risk of a potential engagement by reviewing information collected through the due diligence process. They could be potentially assigned as owners of due diligence requests based on their expertise or knowledge of the engagement. Here are some examples of different types of assessors and how they would impact the due diligence process for TPRM: • **Compliance Risk Assessor**: Confirms that engagements comply with industry standards, legal requirements, and contractual obligations. They regularly review engagement processes and activities to help ensure compliance. • **Cybersecurity Risk Assessor**: Evaluates the cybersecurity practices and infrastructures of engagements to protect against data breaches

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Users

User	Description
	and cyber threats. They regularly review the engagement's security measures and suggest necessary enhancements. • **Operational Risk Assessor**: Analyzes the existing operational practices of engagements, focusing on aspects such as business continuity, supply chain logistics, and quality of service. They regularly review the engagement's operational practices to help ensure they are in alignment with the organization's standards and that appropriate contingencies are in place for potential disruptions.
TPRM Approvers	TPRM approvers are typically a senior member within the organization. They're responsible for the final review and approval of the due diligence findings. They help confirm that all risk management requirements have been satisfactorily addressed before proceeding with any third-party engagement, whether it involves onboarding, continuing, or offboarding an engagement. Here are some examples of different types of approvers: • **Senior Risk Manager**: Oversees risk management strategies and alignment with organizational goals. • **Chief Compliance Officer**: Responsible for the company adhering to legal standards and internal policies.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Users

User	Description
	• **Legal Executive**: A senior member of the legal team who ensures that all contractual and regulatory requirements are met.
Contract negotiator	Contract negotiators orchestrate and finalize agreements between your organization and potential engagements. They use all the information collected through the due diligence process to help ensure that all contracts reflect your strategic interests and adhere to your risk management protocols.
Risk Manager	Risk managers lead thorough risk assessments of third parties and engagements. Based on the information collected and reviewed by the Risk manager and their team, they prioritize risks, develop mitigation strategies, and use TPRM to monitor and manage ongoing third-party relationships effectively.
TPRM Admin	Administrators manage user roles, permissions, and system settings to set up TPRM to meet your organization's specific risk management needs and compliance requirements.

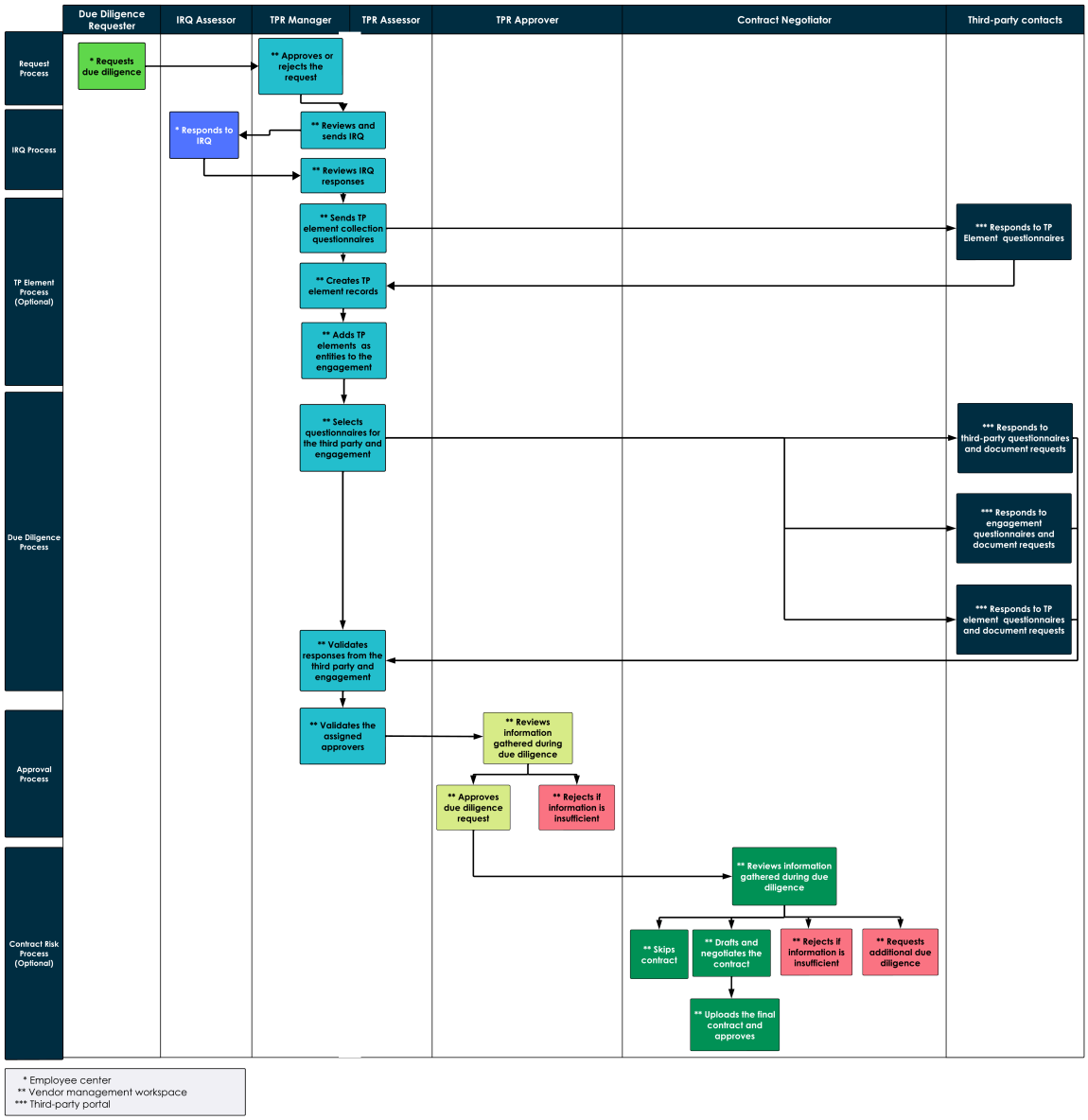
For more information on TPRM roles, see Funções no Gestão de risco de terceiros.

Gestão de risco de terceiros workflow

The following infographic shows the workflow of the most important processes that you can use to manage risk.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Request due diligence for an engagement

An employee at your organization requests due diligence for a third-party engagement. The due diligence request is reviewed and approved by the Third-party risk (TPR) manager [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

For more information, see Solicitação de due diligence de risco de terceiros.

Assess risk using an internal assessment containing an Inherent Risk Questionnaire (IRQ)

An IRQ is a set of questions that scores and scopes the required due diligence on the third parties or engagements. After the due diligence request is approved by the TPR manager or TPR assessor [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] that has been assigned as the owner of the due diligence request, they select an IRQ and attach it to an internal assessment.

Nota: After the IRQ process enters the IRQ in progress state, you can request risk intelligence reports associated with your due diligence request. For more information, see Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco and Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

For more information, see Avaliar o risco de terceiros.

Create third-party elements and their entities

After your due diligence request has completed the IRQ process, if TP elements are needed, the TPR manager or due diligence request owner selects **Start collection** and a collection task is created. A third-party element questionnaire is sent to the engagement contact. The TPR manager or owner manually creates third-party element records based on the responses. Entity records are automatically generated for each element. The TPR manager or owner then manually adds these elements as entities.

For more information, see Avaliar o risco de terceiros and Monitoramento de elementos de terceiros.

Assess risk using an external assessment

After the IRQ process or TP element collection process is completed, the TPR manager or owner selects questionnaires and requests for documentation to attach to external assessments for sending to the third party or engagement. For more information on creating assessments, see Crie uma avaliação externa and Formulário de avaliação de risco de terceiros.

For more information on this process, see Avaliar o risco de terceiros and Monitoramento de elementos de terceiros.

Nota: If you have any integrated risk intelligence, relevant information is pulled at this time.

Integrate scores using risk intelligence providers

Your organization can purchase services from providers that return data that is analogous to personal credit scores. The scores provide insight on how trustworthy and safe a particular third party can be.

For more information, see Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco.

Request risk intelligence reports and scores

If you are the TPR assessor and are the due diligence request owner or have the TPR manager role, you can use the TPRM application to request scores or reports for third parties by using the risk intelligence request form. After the reports and scores are generated by the risk intelligence provider, the links to these reports are delivered and associated with that risk intelligence report record. If you have any integrated risk intelligence, relevant information is pulled at this time. For more information, see Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco.

View scores and related information

The information gathered is scored and combined into a single view of the due diligence process to display all scores, completed questionnaires, issues, approvals, and comments.

For more information on scoring, see Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico and Verificando cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico. See Configuração de avaliação clássica for information on how scoring can be configured at the assessment and questionnaire level.

Approve due diligence requests

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

All approvers can review due diligence and see the detailed information before making an approval. After all approvers approve the due diligence request, all the due diligence information can be made available for the person that is negotiating the contract. The contract risk process only applies if a contract is required.

For more information, see Aprovação ou rejeição de solicitações de due diligence.

Negotiate a contract

The contract negotiator can see the detailed information of all the scores and questionnaires. If additional due diligence is required, they can request it. If the contract negotiator successfully executes a contract with the third party, they can upload it and specify that the contract is executed. This action automatically notifies all key stakeholders of the contract's status. The contract negotiator can also skip the contract risk process, reject the due diligence request, or specify that the contract isn't executed and that the third party isn't engaged for business.

Nota: If the third-party risk manager or owner selects the **Skip contract risk process** option during the due diligence process, the assigned contract negotiator isn't notified and the Contract risk process state is skipped. An approver and owner can update the **Skip contract risk process** selection up until the approval process is completed. For more information about this process, see Gestão de processos de solicitação de due diligence.

For more information on this process, see Gerenciar o processo de risco do contrato.

Monitor third-party risk

TPR managers, TPR assessors, and Third-party assessment reviewers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] can monitor and review the performance of third parties with Espaço de gestão de fornecedores.

For more information, see Monitoramento do risco de terceiros.

Manage the Third-party portal

TPR managers can manage third-party contacts, including creating logins, assigning roles, and tracking progress on questionnaires and tasks through the Third-party portal. Third-party contacts can use the portal to respond to assessments, delegate tasks, and manage their information, with options to use Microsoft Excel templates or the SIG questionnaire for responses.

For more information, see Gerenciar o processo de risco do contrato.

For an in-depth description of the TPRM Due diligence workflow, see Fluxo de trabalho de due diligence.

Nota: Starting with version 19.1.x of the Third-party Risk Management application, the tiering questionnaire and external assessment reminders workflows are deprecated and migrated to Workflow Studio. If you have customized these workflows, they won't be deprecated or migrated as part of this change.

Gestão de risco de terceiros benefits

The following table shows the benefits of the Gestão de risco de terceiros application.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefit	Feature	Users
View important risk information and quickly access actions.	Página inicial da TPRM	All TPRM users
Use due diligence management reports to track, prioritize, and manage responsibilities.	TPRM Relatórios de gestão de due diligence	All TPRM users
Identify and assess the potential risk that is associated with your third-party relationship.	TPRM Página de atividade de risco	All TPRM users
Pinpoint the geographical locations of active third parties and engagements. You can configure filters to view particular risk ratings and engagement types.	TPRM Mapa de concentração de risco	All TPRM users
Prioritize assessments, issues, and tasks that need attention.	TPRM Página de atividade de risco	All TPRM users
Access tasks that are assigned to you and to members of your group.	TPRM Página de tarefa	All TPRM users
Access all items that you can view or act on in TPRM.	TPRM Página de lista	All TPRM users
Use the engagement page to access all current information and status for a third party or engagement.	Obtenha uma visão geral de um terceiro	All internal users
Importar dados existentes (terceiros, compromissos, avaliações, questionários, problemas, e assim por diante) de outros sistemas (como Aravo plataforma, o. ProcessUnity e assim por diante). Você não será cobrado pela importação dos dados.	Importe dados existentes de outros sistemas	TPR Managers and TPR Admins
Work on all processes in the workflow for a due diligence request: IRQs, external due diligence, approval, contract risk, and closed requests.	Monitoramento do processo de solicitação de due diligence	TPR Managers and TPR Admins
Use the third-party portal as a primary point of interaction for third parties and risk assessors.	Gerenciar o portal de terceiros	TPR Managers, TPR Assessors, and Third parties

For more information on the terminology used in TPRM, see Terminologia.

What to explore next

To learn more about configuring and using Gestão de risco de terceiros, see:

- Configuração da Gestão de risco de terceiros
- Configuração de avaliação clássica
- Configuração de avaliação inteligente
- Solicitação de due diligence de risco de terceiros
- Avaliar o risco de terceiros
- Monitoramento do risco de terceiros
- Aprovação ou rejeição de solicitações de due diligence
- Gerenciar o processo de risco do contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalhando no VRM Interface do usuário clássica
- Registros de terceiros de resiliência digital
- Gerenciar o portal de terceiros
- Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco
- Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco
- Referência do Gestão de risco de terceiros

Tópicos relacionados

Avaliações inteligentes em Gestão de risco de terceiros

Perfil de risco

. *perfil de risco* é uma avaliação abrangente dos possíveis riscos associados a um terceiro específico. Para gerar um perfil de risco, você avalia e documenta vários aspectos das operações, práticas e relacionamentos de terceiros. O objetivo é entender o nível de risco que eles podem representar para sua organização.

Um perfil de risco permite que você tome decisões informadas sobre envolver, monitorar e mitigar os riscos associados a terceiros. Identifique áreas de preocupação, implemente estratégias de mitigação de risco e estabeleça processos de monitoramento contínuos para ajudá-lo a alinhar relacionamentos de terceiros com sua tolerância a riscos e objetivos estratégicos.

Para priorizar e gerenciar riscos com eficácia, atribua pontuações ou classificações a muitos fatores de risco e os agregue para gerar uma avaliação de risco geral para o terceiro. TPRM Exibe informações de perfil de risco na página inicial .

Componentes de um perfil de risco de terceiros

Informações de terceiros

Detalhes básicos, como nome, local, informações de contato, tamanho e estrutura de propriedade.

Classificações de risco compostas

- Resultados de IRQ
- Classificações de avaliação externa
- Classificações do compromisso
- Classificações da inteligência de risco

Domínio de risco

- Estabilidade financeira: Uma avaliação da integridade financeira do terceiro para avaliar sua capacidade de cumprir suas obrigações contratuais. Isso inclui fatores como receita, rentabilidade e níveis de dívida.
- Risco operacional: Uma avaliação das operações e processos de negócios de terceiros, incluindo sua capacidade de entregar produtos ou serviços de forma consistente e confiável.
- Conformidade e risco jurídico: Uma revisão da adesão do terceiro às leis, regulamentações e padrões relevantes do setor. Isso pode incluir avaliações de conformidade com a proteção de dados, segurança e padrões éticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Risco de segurança cibernética: Uma avaliação das medidas de segurança cibernética de terceiros e das práticas de proteção de dados para determinar sua capacidade de proteger informações confidenciais.
- Risco geopolítico: Uma análise de fatores geopolíticos que podem afetar as operações de terceiros, como estabilidade política e mudanças regulatórias em seu país de origem.
- Risco à reputação: Consideração da reputação do terceiro no setor, incluindo quaisquer incidentes ou controvérsias anteriores que possam afetar a marca da organização.
- Risco de continuidade de negócios: Uma avaliação dos planos e capacidades de terceiros para manter as operações se houver interrupções ou desastres.

Inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco geram pontuações de risco para uma variedade de domínios de risco de terceiros. Sua organização pode comprar serviços de provedores que retornam dados semelhantes às pontuações de crédito pessoais. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro específico pode ser.

Por que você realiza a due diligence

Conduzir due diligence em terceiros é um componente crucial do seu programa abrangente de risco de terceiros. Você realiza a due diligence para tomar conhecimento dos riscos associados a terceiros para que possa decidir com confiança como formar seu relacionamento.

A gestão de riscos de terceiros se concentra na avaliação e gestão dos riscos introduzidos por partes externas. Isso inclui avaliar fatores como riscos de segurança cibernética, conformidade com a privacidade de dados, estabilidade financeira, conformidade normativa e resiliência operacional associada aos compromissos. Você conduz a due diligence (uma investigação ou exame do risco de relacionamento comercial) para tomar decisões informadas, estabelecer controles apropriados e mitigar o possível impacto negativo do envolvimento com terceiros.

Objetivos da due diligence

Cumprir os regulamentos

Muitas vezes, as empresas estão sujeitas a vários regulamentos e requisitos legais que exigem a realização de due diligence em terceiros. Esses regulamentos visam evitar atividades ilegais, como lavagem de dinheiro, corrupção, fraude e outras formas de má conduta financeira. Ao realizar a due diligence, você demonstra seu compromisso com a conformidade e a mitigação de riscos. Consulte Regulamentos que afetam o risco de terceiros.

Proteja sua reputação

Interagir com terceiros pode afetar diretamente a reputação de uma empresa. Ao conduzir a due diligence, você pode descobrir possíveis associações ou atividades negativas que possam prejudicar a imagem da sua marca ou a perceção pública. Isso permite que você tome decisões informadas sobre prosseguir com o compromisso ou tomar as ações de mitigação apropriadas.

Proteção contra interrupções operacionais

Terceiros, como fornecedores, provedores de serviços ou parceiros, desempenham funções críticas nas operações da sua organização. Desempenho ruim, instabilidade financeira ou outros problemas com terceiros podem interromper suas operações e cadeia de suprimentos, levando a atrasos, problemas de qualidade ou outros problemas. A due diligence ajuda a avaliar a confiabilidade e a capacidade de terceiros, reduzindo o risco de interrupções operacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Proteja informações confidenciais

Você pode compartilhar informações confidenciais com terceiros, como dados do cliente, propriedade intelectual ou segredos comerciais. A due diligence ajuda a avaliar as medidas de segurança de dados, as práticas de privacidade e o compromisso geral de proteger informações confidenciais de terceiros. Isso é crucial para manter a integridade dos dados e ajudar a evitar violações ou divulgações não autorizadas.

Mitigue os riscos financeiros

Envolver-se com terceiros financeiramente instáveis pode representar riscos financeiros significativos. A due diligence ajuda a avaliar a integridade financeira, a solvabilidade e o histórico de pagamentos de possíveis parceiros ou terceiros. Ele permite que você avalie os riscos financeiros associados a terceiros e tome decisões informadas com base em sua estabilidade financeira e histórico.

Cumprir as políticas internas

Você pode ter políticas e padrões internos que ditam os critérios para interagir com terceiros. A due diligence ajuda a garantir que terceiros em potencial se alinhem com as políticas, como práticas de sustentabilidade, requisitos de diversidade e inclusão ou diretrizes éticas.

Tópicos relacionados

Tipos de due diligence

Tipos de due diligence

No processo de due diligence, você normalmente conduz vários tipos de due diligence para coletar informações relevantes e avaliar vários aspectos do terceiro. Os tipos específicos de due diligence que você realiza variam dependendo da natureza e da criticidade do compromisso e dos riscos envolvidos.

Due diligence de segurança da informação

A due diligence da segurança da informação é essencial. Envolve avaliar as práticas de proteção de dados, as medidas de segurança cibernética e os processos de manipulação de informações de terceiros. Isso inclui avaliar suas políticas de segurança de dados, recursos de resposta a incidentes, práticas de criptografia e treinamento de funcionários sobre proteção de dados. O objetivo é proteger informações confidenciais e mitigar o risco de violações de dados ou acesso não autorizado.

Due diligence financeira

A due diligence financeira envolve avaliar a integridade financeira e a estabilidade do terceiro. Ele inclui a revisão de demonstrações financeiras, análise de rentabilidade, liquidez, níveis de dívida, fluxo de caixa, e outros indicadores financeiros. O objetivo é entender a viabilidade financeira do terceiro e ajudar a garantir que ele tenha capacidade para cumprir suas obrigações.

Due diligence jurídica

A due diligence jurídica envolve examinar a conformidade jurídica e regulatória do terceiro. Isso inclui a revisão de contratos, acordos, licenças, permissões e documentos jurídicos. O objetivo é identificar quaisquer riscos jurídicos, responsabilidades, litígio contínuo ou não conformidade regulatória que possam afetar os interesses da sua organização.

Due diligence operacional

A due diligence operacional se concentra na avaliação das capacidades e processos operacionais do terceiro. Envolve avaliar sua infraestrutura,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

instalações, cadeia de suprimentos, processos de produção, controles de qualidade, e capacidade para atender aos requisitos da sua organização. O objetivo é ajudar a garantir que o terceiro possa entregar com eficácia os produtos ou serviços desejados.

Due diligence de conformidade

A due diligence de conformidade envolve verificar a adesão do terceiro às leis, regulamentações e padrões do setor aplicáveis. Inclui avaliar seus programas de conformidade, políticas e procedimentos relacionados a áreas como anticorrupção, privacidade de dados, segurança da informação, práticas ambientais e padrões trabalhistas. O objetivo é identificar quaisquer lacunas ou riscos de conformidade que possam resultar em problemas jurídicos ou de reputação para sua organização.

Due diligence de reputação

A due diligence de reputação se concentra na avaliação da reputação, integridade e desempenho passado do terceiro. Isso envolve a realização de verificações de antecedentes, revisão de referências, pesquisa de notícias ou cobertura da mídia e avaliação de quaisquer controvérsias ou problemas éticos passados. O objetivo é ajudar a garantir que o terceiro tenha uma reputação positiva e se alinhe aos valores e expectativas da sua organização.

Por que você pode ter vários compromissos com um único terceiro

Ao integrar um terceiro específico, você pode conduzir um compromisso separado para cada tipo distinto de relacionamento que tem com o terceiro. Um compromisso é avaliar o risco envolvido no desenvolvimento de software de terceiros para sua organização e um compromisso separado é para o serviço de gestão de instalações que eles fornecem.

Diferentes compromissos do mesmo terceiro podem exigir níveis variados de avaliação de risco

Nota: A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro. Um compromisso começa em *inativo* estado. Um compromisso é movido para *ativo* declare quando um contrato está em vigor ou você participa de um relacionamento ativo com o terceiro.

Diferentes compromissos do mesmo terceiro podem exigir diferentes níveis de avaliação de risco devido a variações na natureza dos serviços fornecidos, ao nível de acesso a dados confidenciais ou sistemas críticos e ao possível impacto na infraestrutura da sua organização. Ao conduzir uma avaliação de risco separada para cada compromisso, você pode personalizar suas estratégias e controles de gestão de risco para lidar com os riscos associados a cada compromisso de forma eficaz.

Exemplo: O terceiro fornecerá dois serviços distintos

Neste exemplo, sua organização se envolve com um terceiro para dois serviços distintos:

Serviço: Compromisso de desenvolvimento de software

O terceiro é responsável por desenvolver um aplicativo de software personalizado para a instituição financeira. Este compromisso envolve o acesso e o processamento de dados confidenciais do cliente, a integração com sistemas críticos e a possível introdução de mudanças na infraestrutura da organização.

Serviço: Gestão de instalações

O terceiro também é responsável por gerenciar a segurança física e a manutenção dos edifícios de escritórios da instituição financeira. Este compromisso envolve fornecer pessoal de segurança,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gerenciar sistemas de controle de acesso e confirmar a segurança geral e a manutenção das instalações.

Os serviços apresentam diferentes perfis de risco e exigem compromissos de avaliação de risco separados:

Compromisso para o serviço de desenvolvimento de software

Este compromisso envolve um nível mais alto de risco devido aos seguintes fatores:

- Acesso a dados confidenciais: O terceiro tem acesso aos dados do cliente, o que requer proteção de dados estrita e controles de privacidade para ajudar a evitar acesso não autorizado ou violações de dados.
- Integração do sistema: O software de terceiros deve se integrar a sistemas críticos, potencialmente afetando a estabilidade, a disponibilidade ou a segurança desses sistemas. Testes adequados e procedimentos de garantia de qualidade são cruciais para minimizar o risco de falhas ou vulnerabilidades do sistema.
- Gestão de mudanças: A introdução de novo software ou mudanças nos sistemas existentes pode introduzir riscos, como problemas de compatibilidade, interrupções do sistema ou vulnerabilidades de software. Práticas robustas de gestão de mudanças e processos de revisão de código são necessários para mitigar esses riscos.

Compromisso para o serviço de gestão de instalações

Embora este compromisso também envolva o mesmo terceiro, o perfil de risco é menor quando comparado ao compromisso de desenvolvimento de software:

- Segurança física: O foco aqui está na gestão de medidas de segurança física, como sistemas de controle de acesso e vigilância. Embora ainda sejam importantes, os riscos associados à segurança física são normalmente mais diretos e fáceis de gerenciar em comparação com os riscos de segurança cibernética.
- Manutenção e segurança: A responsabilidade do terceiro está relacionada principalmente à manutenção geral e à promoção de um ambiente de trabalho seguro. Embora ainda existam riscos associados à manutenção de edifícios (por exemplo, riscos à segurança), eles podem ser mais previsíveis e gerenciáveis em comparação com os complexos riscos de segurança cibernética no compromisso de desenvolvimento de software.

Tipos de compromisso com terceiros

Os compromissos de terceiros específicos que você pode ter dependem do seu setor, tamanho e requisitos operacionais. Cada compromisso traz seu próprio conjunto de riscos e requer medidas de gestão de risco apropriadas (due diligence) para proteger seus interesses.

Tipos de compromisso

Todos os terceiros devem ser categorizados como "Fornecedores" na tabela Empresa [core_company].

Para obter mais informações sobre como essa categorização é estruturada, consulte Modelo de dados de gestão de risco de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Agências de publicidade	Empresas que criam e executam campanhas publicitárias em nome das organizações.	Desenvolver estratégias de marketing, criar campanhas publicitárias, gerenciar posicionamentos de mídia.
Afiliadas/Subsidiárias	Empresas ou subsidiárias relacionadas que fazem parte da estrutura corporativa da organização.	Depende do tipo de organização
Auditores	Empresas independentes que realizam auditorias financeiras e fornecem serviços de garantia para verificar a precisão das demonstrações financeiras.	Realização de auditorias financeiras, fornecimento de avaliações de controle interno, oferecendo consultoria de gestão de risco.
Parceiros de negócios	Empresas ou organizações que colaboram com a organização em joint ventures, parcerias ou alianças estratégicas.	Iniciativas conjuntas de marketing, co-desenvolvimento de produtos, compartilhamento de recursos.
Terceirizados de processos de negócios (BPOs)	Provedores terceirizados que assumem responsabilidade por processos ou funções de negócios específicos.	Suporte ao cliente, processamento de folha de pagamento, suporte de help desk de TI.
Call centers	Provedores de serviço que lidam com consultas de clientes, suporte e atividades de telemarketing.	Linha direta de atendimento ao cliente, suporte técnico, chamadas de vendas.
Clientes	Entidades ou indivíduos que contratam os serviços da organização ou compram seus produtos.	Serviços ao cliente
CSPs (Cloud Service Providers, provedores de serviços em nuvem)	Empresas que oferecem infraestrutura, plataformas ou soluções de software baseadas em nuvem.	Armazenamento e backup de dados, computação em nuvem, soluções de software como serviço (SaaS).
Agências de cobrança	Terceiros contratados para recuperar dívidas pendentes ou pagamentos inadimplentes em nome das organizações.	Serviços de cobrança de dívidas, ignorar rastreamento, negociação com devedores.
Consultores	Indivíduos ou empresas que fornecem aconselhamento especializado, orientação e soluções em áreas específicas.	Consultoria de gestão, consultoria DE TI, melhoria de processos, desenvolvimento de estratégia.
Prestadores de serviço	Indivíduos ou empresas contratadas para executar tarefas, serviços ou projetos específicos.	Projetos de construção, desenvolvimento de software, campanhas de marketing, planejamento de eventos.
Contrapartes	Entidades ou indivíduos com quem a empresa tem acordos contratuais ou relacionamentos comerciais.	Contratos de fornecedor, acordos de parceria, acordos de licenciamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Processadores de cartão de crédito	Entidades que facilitam o processamento de pagamentos e gerenciam transações com cartão de crédito.	Processamento de pagamento com cartão de crédito, prevenção de fraudes, serviços comerciais.
Clientes	Indivíduos ou entidades que compram bens ou serviços da organização.	Vendas de produtos, assinaturas de serviço, contratos de cliente.
Datacenters	Instalações que fornecem hospedagem, armazenamento e gestão seguros de dados digitais e infraestrutura DE TI.	Colocation de servidor, backup e recuperação de dados, gestão de rede.
Processadores de dados	Terceiros que processam ou manipulam dados confidenciais em nome da organização	provedores de armazenamento em nuvem.
Agências de Marketing Digital	Agências especializadas em estratégias e táticas de marketing digital.	SEO, marketing de redes sociais, criação de conteúdo, publicidade online.
Distribuidores	Terceiros responsáveis pela distribuição ou venda de produtos ou serviços em nome de fabricantes ou fornecedores.	Acordos de distribuição de produtos, gestão da cadeia de suprimentos, parcerias de vendas.
Plataformas de e-commerce	Plataformas online que permitem que as empresas vendam produtos ou serviços diretamente aos clientes pela internet.	Configuração de loja on-line, integração de processamento de pagamento, execução de pedidos.
Provedores de benefícios do funcionário	Empresas que oferecem serviços de administração de benefícios do funcionário.	Cobertura de seguro de saúde, planos de aposentadoria, programas de bem-estar do funcionário.
Fornecedores de energia	Entidades que fornecem eletricidade, gás ou outras formas de energia necessárias para as operações organizacionais.	Contratos de fornecimento de energia, serviços de utilidade pública, consultoria de gestão de energia.
Consultores ambientais	Especialistas que avaliam e fornecem orientação sobre impacto ambiental, conformidade e questões de sustentabilidade.	Avaliações de impactos ambiental, consultoria de conformidade regulatória, planejamento de sustentabilidade.
Gestão de eventos	Provedores de serviços que planejam, organizam e executam eventos corporativos, conferências, feiras ou atividades promocionais.	Planejamento de eventos, coordenação de locais, gestão logística.
Gestão de Instalações	Terceiros responsáveis pela gestão e manutenção de instalações físicas.	Serviços de segurança, limpeza e manutenção, reparos e reformas.
Consultores financeiros	Profissionais que fornecem aconselhamento e orientação sobre planejamento financeiro, estratégias de investimento e gestão de patrimônio.	Planejamento financeiro, gestão de portfólio de investimentos, planejamento de aposentadoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Agentes de frete	Entidades que gerenciam e coordenam o transporte de mercadorias.	Logística de frete, desembaraço aduaneiro, gestão da cadeia de suprimentos.
Franquias	Entidades ou indivíduos que receberam o direito de operar um negócio sob a marca e o modelo de negócios da organização.	Contratos de franquia, licenciamento de marca, serviços de suporte de franquia.
Agências governamentais	Órgãos ou entidades governamentais com os quais a organização interage.	Conformidade regulatória, permissões e licenças, contratos governamentais.
Terceirizados de Recursos Humanos	Provedores de serviço que lidam com várias funções de RH.	Processamento da folha de pagamento, administração de benefícios do funcionário, terceirização de recrutamento.
Provedores/corretores de seguros	Empresas ou corretores que fornecem cobertura de seguro ou serviços de gestão de risco.	Apólices de seguro, avaliações de risco, gestão de sinistros.
Joint Venture Partners	Empresas ou organizações que entram em uma joint-venture com a organização.	Desenvolvimento de negócios conjuntos, campanhas de marketing compartilhadas, acordos de co-produção.
Provedores de serviços jurídicos	Escritórios de advocacia ou provedores de serviços jurídicos contratados para lidar com questões jurídicas.	Elaboração de contratos, suporte a litígios, consultoria de conformidade regulatória.
Marketing e agências de publicidade	Agências externas ou consultores envolvidos em atividades de marketing, publicidade ou relações públicas.	Desenvolvimento de estratégia de marketing, execução de campanhas publicitárias, posicionamento da marca.
Provedores de terceirização	Terceiros que lidam com funções ou processos de negócios específicos.	Terceirização DE TI, finanças e contabilidade, terceirização de fabricação.
Entidades regulatórias/de conformidade	Órgãos governamentais, órgãos reguladores ou consultores de conformidade.	Auditorias de conformidade, emissão de relatórios regulamentares, certificações do setor.
Revendedores/Distribuidores	Terceiros que distribuem ou revendem os produtos ou serviços da organização.	Parcerias de varejo, acordos de distribuição, redes de revendedores.
Parceiros de Pesquisa e Desenvolvimento	Universidades, instituições de pesquisa ou empresas especializadas de P&D.	Projetos de pesquisa colaborativa, licenciamento de tecnologia, parcerias de inovação.
Provedores de serviços	Entidades externas que oferecem vários serviços para oferecer suporte às operações da organização.	Suporte DE TI, manutenção de instalações, serviços de consultoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Provedores de software	Empresas que fornecem soluções de software para oferecer suporte às operações da organização.	Licenciamento de software empresarial, manutenção e suporte de software, desenvolvimento de software personalizado.
Subcontratados	Terceiros contratados por prestadores de serviços ou fornecedores para executar tarefas específicas.	Obras subcontratadas, subcontratação de serviços especializados, terceirização específica de projetos.
Fornecedores	Entidades externas que fornecem bens ou materiais necessários para as operações da organização.	Acordos de aquisição, contratos de fornecimento e parcerias de terceiros.
Provedores de tecnologia	Empresas que fornecem soluções de tecnologia, software ou hardware.	Implantação de infraestrutura DE TI, integração de software, configuração e gestão de rede.
Provedores de telecomunicações	Empresas que fornecem serviços de comunicação, como voz, dados e conectividade com a internet.	Serviços de telefone e internet, redes privadas virtuais (VPNs), soluções de segurança de rede.
Provedores de teste e garantia de qualidade	Empresas que oferecem testes de software e serviços de garantia de qualidade.	Testes de software, avaliações de garantia de qualidade, testes de experiência do usuário.
Provedores de treinamento e desenvolvimento	Entidades que oferecem programas de treinamento e desenvolvimento, cursos ou workshops.	Treinamento de funcionários, desenvolvimento de liderança, workshops de habilidades.
Provedores de transporte	Entidades que fornecem serviços de transporte de bens ou pessoas.	Transporte de mercadorias, transporte de passageiros, coordenação logística.
Agências de viagens	Empresas que ajudam com planos de viagem, reservas e planejamento de itinerário.	Gestão de viagens corporativas, serviços de reserva de viagens, coordenação de viagens em grupo.
Provedores de serviços públicos	Empresas que fornecem serviços essenciais, como água, gás ou eletricidade.	Abastecimento de água, serviços de gás, distribuição de eletricidade.
Fornecedores	Entidades externas que fornecem bens ou serviços necessários para operações organizacionais.	Gestão da cadeia de suprimentos, contratos de compras e parcerias de terceiros.
Provedores de armazenamento e logística	Empresas que oferecem armazenamento, armazenamento e serviços de logística.	Gestão de inventário, execução de pedidos, gestão de rede de distribuição.
Desenvolvimento Web e agências de Design	Agências especializadas em desenvolvimento web, design e experiências digitais.	Desenvolvimento de site, design de interface do usuário, integração de plataforma de e-commerce.
Atacadistas	Entidades que compram mercadorias em massa e as revendem a varejistas ou distribuidores.	Acordos de distribuição por atacado, gestão da cadeia de suprimentos, compras em massa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de terceiro	Descrição	Possíveis tipos de compromisso
Agências da força de trabalho	Agências que fornecem soluções de força de trabalho temporária ou contingente.	Pessoal temporário, trabalhadores contratados, mão de obra sob demanda.

Regulamentos que afetam o risco de terceiros

Ao implementar seu programa de gestão de risco de terceiros, você deve considerar cuidadosamente os regulamentos. Os regulamentos aplicáveis variam dependendo do seu setor, localização geográfica, jurisdição e natureza de suas operações.

Regulamentos que normalmente afetam programas de gestão de risco de terceiros

Consulte especialistas jurídicos e de conformidade para determinar o cenário regulatório específico relevante para seus relacionamentos com terceiros. Esta é uma lista de regulamentações que são normalmente consideradas ao avaliar o risco de terceiros:

Regulamentos Antilavagem de dinheiro (AML) e Financiamento antiterrorismo (CTF)

Esses regulamentos visam evitar lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e outras atividades financeiras ilícitas. Eles exigem que as empresas verifiquem a identidade de seus terceiros, avaliem suas fontes de fundos e garantam a conformidade com as leis de AML e CTF aplicáveis.

Leis anticorrupção e suborno

Regulamentos como a FCPA (Foreign Corrupt Practice Act, Lei de Práticas de Corrupção no Exterior) dos EUA e a Lei de Suborno do Reino Unido impõem requisitos rigorosos às empresas para evitar suborno e corrupção. A due diligence ajuda a identificar possíveis riscos relacionados a suborno ou corrupção nas operações e relacionamentos de terceiros.

Proteção de dados e regulamentos de privacidade

Com o foco crescente na proteção e privacidade de dados, regulamentações como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia e o Ato de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) exigem que as empresas protejam os dados pessoais. A due diligence inclui avaliar as práticas de privacidade e proteção de dados de terceiros para garantir a conformidade com esses regulamentos.

Sanções e embargos

Os governos impõem sanções e embargos a determinados países, indivíduos ou entidades para restringir o comércio e impedir o apoio a atividades ilegais. As empresas precisam garantir que seus terceiros não estejam sujeitos a sanções ou embargos e não estejam envolvidos em atividades que violem essas restrições.

Regulamentos Financeiros

Dependendo do setor, as empresas podem precisar considerar regulamentações financeiras, como a Lei Sarbanes-Oxley (SOX), para empresas de capital aberto, ou regulamentações específicas do setor, como a Lei Dodd-Frank, para instituições financeiras. Muitas vezes, essas regulamentações exigem que as empresas avaliem a estabilidade financeira, a precisão da emissão de relatórios e os controles internos de seus terceiros.

Leis trabalhistas e trabalhistas

As empresas precisam garantir que seus terceiros cumpram as leis trabalhistas e trabalhistas, incluindo regulamentações relacionadas a salário mínimo, jornada de trabalho, saúde e segurança e igualdade de oportunidades de emprego. Isso ajuda a mitigar os riscos associados a violações trabalhistas e possíveis danos à reputação.

Regulamentos ambientais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As empresas podem precisar avaliar a conformidade de um terceiro com as regulamentações ambientais, especialmente se o terceiro se envolver em atividades que tenham impacto ambiental. Isso inclui avaliar suas práticas ambientais, gestão de resíduos, medidas de controle de poluição e adesão aos padrões de sustentabilidade.

Benefícios do seu programa de gestão de riscos de terceiros

Um programa de gestão de riscos de terceiros pode ajudá-lo a identificar, avaliar e mitigar proativamente os riscos associados aos seus relacionamentos com terceiros. Ao gerenciar com eficácia os riscos de terceiros, você pode melhorar sua resiliência geral, proteger seus interesses e criar relacionamentos comerciais sustentáveis e confiáveis.

Aqui estão alguns benefícios importantes e propostas de valor da implementação de um programa robusto de gestão de riscos de terceiros:

Redução e mitigação de riscos

Um programa de gestão de riscos de terceiros permite que você identifique e avalie possíveis riscos associados aos relacionamentos com terceiros. Ao conduzir a due diligence, monitorar atividades e implementar estratégias de mitigação de risco, você pode reduzir a probabilidade e o impacto de riscos, como violações de conformidade, instabilidade financeira, violações de dados, danos à reputação, interrupções operacionais, e responsabilidades jurídicas.

Conformidade e adesão regulatória

Um programa abrangente de gestão de riscos de terceiros ajuda você a cumprir as leis, regulamentações e padrões do setor aplicáveis. Ao verificar a conformidade de seus terceiros com vários requisitos regulatórios, você pode evitar penalidades legais, danos à reputação e possíveis interrupções nos negócios resultantes da não conformidade.

Reputação aprimorada e proteção da marca

O envolvimento com terceiros apresenta riscos à sua reputação e marca. Ao gerenciar proativamente esses riscos por meio de um programa de gestão de riscos de terceiros, você pode proteger sua reputação, manter a confiança das partes interessadas e demonstrar um compromisso com práticas comerciais éticas e gestão responsável da cadeia de suprimentos.

Continuidade e eficiência operacional

Terceiros, como fornecedores, fornecedores ou provedores de serviços, desempenham funções críticas em suas operações. Ao gerenciar com eficácia os riscos de terceiros, você pode validar a confiabilidade, o desempenho e a continuidade da sua cadeia de suprimentos. Isso reduz a probabilidade de interrupções, atrasos ou problemas de qualidade que podem afetar a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

Economia de custos e proteção financeira

Implementar um programa de gestão de risco de terceiros pode levar a economia de custos e proteção financeira. Ao avaliar a estabilidade financeira de terceiros, você pode evitar o envolvimento com entidades financeiramente vulneráveis que possam inadimplência nos pagamentos ou não entregar bens ou serviços. Ao ajudar a evitar problemas de não conformidade jurídica e normativa, você pode evitar multas caras, penalidades, disputas jurídicas e despesas associadas.

Tomada de decisões aprimorada e parcerias informadas

Um programa de gestão de risco de terceiros bem estruturado fornece informações e informações abrangentes sobre seus terceiros. Isso permite uma melhor tomada de decisão ao selecionar e interagir com terceiros, permitindo que você escolha parceiros que se alinhem com seus valores, padrões e objetivos de negócios. Também ajuda a promover relacionamentos mais fortes e confiáveis com base na confiança e na conscientização de risco compartilhado.

Segurança cibernética e proteção de dados fortalecidas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos com terceiros podem introduzir riscos significativos de segurança cibernética e proteção de dados. Um programa de gestão de riscos de terceiros ajuda a avaliar as práticas de segurança cibernética e as medidas de proteção de dados de terceiros, reduzindo as chances de violações de dados, acesso não autorizado ou vazamento de dados. Isso ajuda a proteger informações confidenciais e manter a conformidade com as regulamentações de proteção de dados.

Exemplo: Integração de um terceiro

A ACME, uma grande empresa de fabricação, está em processo de integração de um novo terceiro para fornecer componentes críticos para sua linha de produção. Para ajudar a garantir a confiabilidade do terceiro e mitigar possíveis riscos, a Acme inicia um processo completo de integração da gestão de riscos de terceiros.

Exemplo de processo de integração

Processo de solicitação

Qualquer funcionário (normalmente um usuário que deseja fazer negócios com um terceiro) cria o caso de negócios para iniciar o processo de due diligence para uma avaliação de risco.

Um gerente de risco de terceiros (TPR) revisa a solicitação de due diligence para o compromisso e a aprova.

Processo do Questionário de risco inerente (IRQ)

Depois que a solicitação é aprovada, o avaliador de IRQ conclui a avaliação interna respondendo ao IRQ.

Com base nas informações coletadas, a Acme avalia os possíveis riscos associados ao terceiro. Eles avaliam fatores como estabilidade financeira, capacidade operacional, adesão aos padrões de qualidade, conformidade com regulamentações e a capacidade do terceiro de atender aos cronogramas de entrega. Esta avaliação ajuda a Acme a entender o perfil de risco do terceiro e determinar as estratégias de mitigação de risco apropriadas.

Processo de due diligence: Verificação de conformidade e avaliação de segurança de dados e privacidade

Quando o processo de IRQ estiver concluído, Acme TPRM a aplicação envia questionários e solicitações de documentação para o terceiro. Como parte de uma avaliação, você pode enviar vários questionários e solicitações de documentos. A ACME pode solicitar documentos: Certificações, licenças ou relatórios de auditoria de terceiros para validar a conformidade.

Nota: Para simplificar e automatizar o processo de determinar quais questionários e solicitações de documento enviar a terceiros desse tipo, a equipe da Acme desenvolveu *modelos de avaliação* . Eles definiram modelos de questionário, modelos de solicitação de documento ou ambos e os agruparam em um modelo de avaliação. A ACME pode reutilizar o modelo para enviar os questionários apropriados, solicitações de documentos ou ambos para terceiros semelhantes em avaliações futuras.

A ACME usa as respostas de terceiros e a análise interna para determinar se o terceiro atende a todos os requisitos de conformidade necessários. Isso inclui verificar a conformidade do terceiro com as leis e regulamentações aplicáveis, como regulamentações ambientais, leis trabalhistas e políticas anticorrupção.

Dada a natureza confidencial dos componentes envolvidos, a Acme avalia as práticas de privacidade e segurança de dados de terceiros. Eles avaliam as medidas de segurança da informação de terceiros, as políticas de proteção de dados, os controles de acesso e os processos de gestão de vulnerabilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o terceiro tiver acesso às informações proprietárias da Acme ou aos dados do cliente, poderá exigir que o terceiro passe por uma auditoria de segurança cibernética ou forneça evidências de suas medidas de proteção de dados.

Acordos Contratuais e Mitigação de Risco

Para proteger seus interesses, o negociador de contratos de TPR na ACME (geralmente advogado corporativo) incorpora disposições contratuais específicas para lidar com os riscos identificados. O negociador de contratos usa as informações obtidas nos processos de IRQ e due diligence para incluir cláusulas relacionadas a conformidade, padrões de qualidade, confidencialidade, proteção de dados, continuidade de negócios, e mecanismos de resolução de litígios. O contrato também pode descrever métricas de desempenho, expectativas e cláusulas de rescisão se houver uma não conformidade ou violação.

Monitoramento e revisão contínuos

A ACME estabelece um processo de monitoramento contínuo para avaliar regularmente o desempenho do terceiro e a adesão aos termos acordados. As pessoas em sua organização podem executar manualmente revisões financeiras periódicas, auditorias de qualidade, visitas ao local ou pesquisas. Eles também estabelecem canais de comunicação para lidar com quaisquer preocupações ou mudanças no perfil de risco do terceiro.

Fluxo de trabalho de due diligence

A gestão de risco de terceiros (TPRM) os processos fornecem uma estrutura consistente para o seu programa de gestão de riscos de terceiros. Você pode personalizar os processos de fluxo de trabalho para atender às necessidades da sua organização.

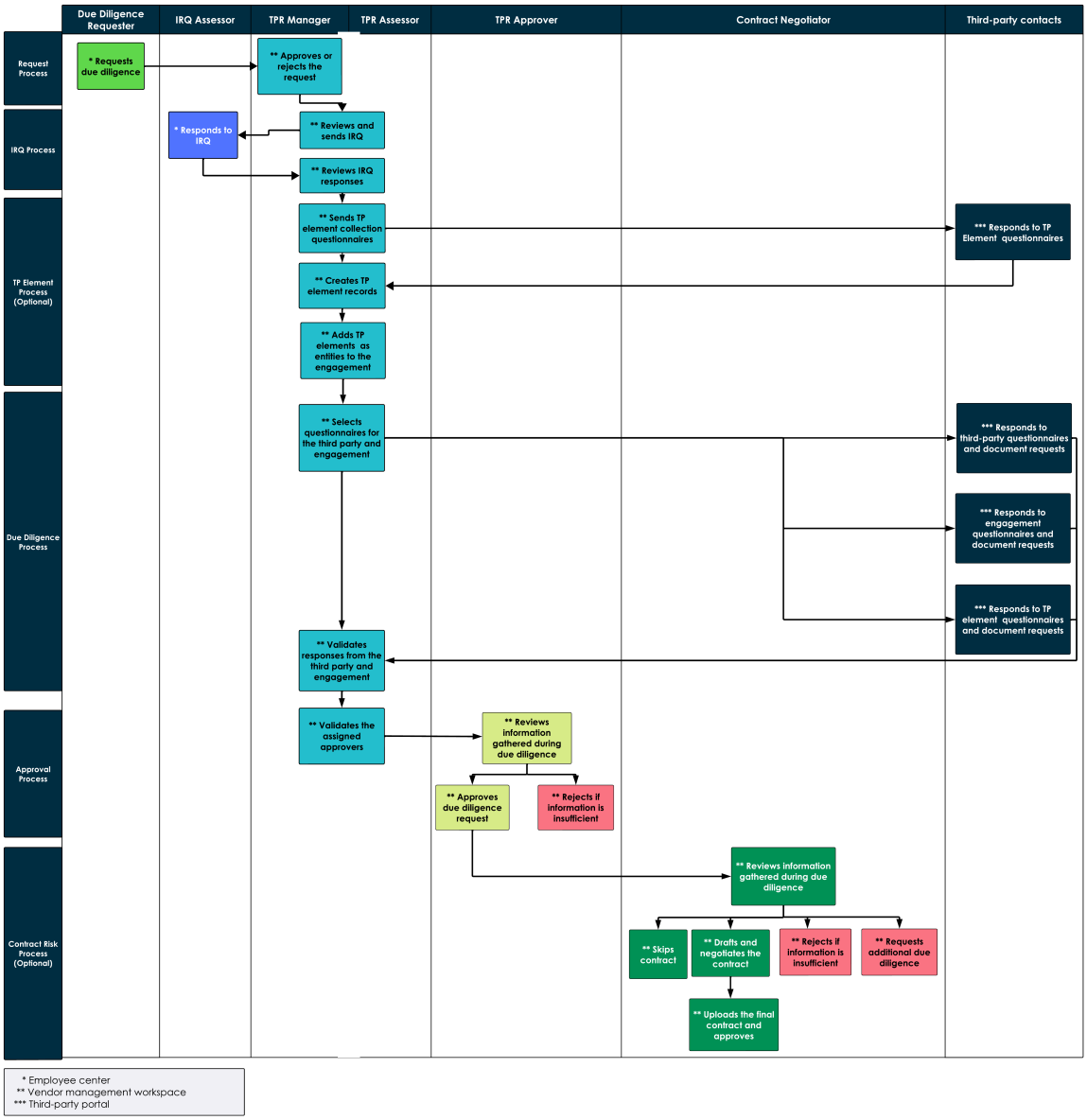
Processos no fluxo de trabalho de due diligence

Cada tarefa em um processo deve ser concluída antes que a próxima tarefa possa ser iniciada. As funções dos usuários que executam as várias tarefas são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros. O diagrama a seguir descreve o fluxo de trabalho de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de due diligence



Processo de solicitação: Peça para iniciar um novo compromisso, reavaliar ou desligar um existente

1. Um funcionário da sua organização solicita due diligence para um compromisso de terceiros.
   a. O funcionário faz login em Central do funcionário em sua instância. Eles abrem o formulário de solicitação de due diligence e especificam o nome do terceiro e o motivo da solicitação:
      - Integrar um novo compromisso
      - Reavalie um risco de um compromisso existente
      - Reavalie um compromisso existente para se preparar para uma renovação de contrato
      - Desligar um compromisso com due diligence
      - Desligar um compromisso sem due diligence

> **Nota:** Ao desligar um compromisso sem due diligence, o processo de coleta de elementos TP e due diligence não são aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. O funcionário fornece detalhes sobre o terceiro e o compromisso. As informações incluem o produto ou serviço que deve ser avaliado neste compromisso, o usuário que responderá ao avaliador do questionário de risco inerente (IRQ) e o contato de terceiros (TP) ou contato do compromisso que responderá aos questionários externos.

c. Um provedor de inteligência de risco externo pode atualizar os dados de risco do terceiro a qualquer momento porque um gerente de risco de terceiros (TPR) pode ter integrado os serviços de um provedor de inteligência de risco ao configurar a aplicação.

d. O funcionário envia o formulário.

e. O sistema envia uma notificação por e-mail para o funcionário que fez a solicitação.

f. O sistema envia uma notificação por e-mail para o grupo de atribuição de solicitação de due diligence. Um membro do grupo pode atribuir um gerente de TPR ou avaliador de TPR para atuar como o proprietário da solicitação. Esta ação aciona uma tarefa para o gerente de TPR.

2. O gerente de TPR faz o escopo da solicitação, atualiza-a conforme necessário e a aprova ou rejeita.

a. O gerente de TPR faz login no Espaço de gestão de fornecedores e navegam até a página de gestão de due diligence, onde revisam e atualizam a solicitação:

- O gerente de TPR revisa a pessoa que foi sugerida como avaliador de IRQ. Se necessário, eles podem especificar uma pessoa diferente como avaliador de IRQ.
- O gerente de TPR pode iniciar uma discussão com o solicitante e outros usuários selecionando **Discutir** . A mensagem é registrada na seção Atividade do **Detalhes** guia.

b. O gerente de TPR rejeita ou aprova a solicitação. Se o gerente de TPR aceitar a solicitação, o processo de IRQ será iniciado.

Nota: Os avaliadores de TPR podem criar avaliações recorrentes de terceiros para reavaliar um risco em uma programação regular. Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação e Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação.

Processo de IRQ: Escopo do risco

1. O gerente de TPR revisa e aprova o IRQ.

a. Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente de TPR revisa e aprova o IRQ por a partir de uma lista no sistema.

O administrador de TPR pode criar IRQs personalizados para uma organização. O conteúdo de cada IRQ é criado e mantido pela pessoa responsável pela área de negócios, pela região geográfica ou por terceiros aos quais as perguntas se destinam. Para definir um IRQ, o administrador de TPR adiciona perguntas de amostra a um modelo de questionário e modifica as perguntas conforme necessário. Os exemplos de perguntas são fornecidos em sistema base. Definir um IRQ é um processo sem código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica: O gerente de TPR pode usar a resposta a uma pergunta em um IRQ para determinar os questionários que são enviados ao terceiro que está sendo avaliado. Este recurso estará disponível somente se a aplicação Gestão de riscos de terceiros tiver sido ativada.

Para obter mais informações, consulte Configure respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos às avaliações.

b. O gerente de TPR rejeita a solicitação de due diligence ou a aprova. Quando a solicitação é aprovada, o sistema envia o IRQ para o avaliador de IRQ, que é uma parte interessada interna em uma organização.

c. O avaliador de IRQ é notificado sobre o IRQ por e-mail e por uma nova tarefa em sua fila.

Nota: O sistema também pode enviar automaticamente avaliações de risco de terceiros quando ocorrem mudanças em uma pontuação de risco.

2. Usuários internos respondem ao IRQ:

a. Em Central do funcionário Qualquer usuário interessado no compromisso é aberto e responde ao IRQ.

Várias respostas geram mais dúvidas de esclarecimento. As respostas podem determinar quais questionários externos são gerados automaticamente e adicionados aos conjuntos que vão para o TP e o contato de compromisso.

Por exemplo, se um avaliador de IRQ responder que o terceiro interage com funcionários do governo como parte do compromisso, um questionário antissuborno apropriado para o país do terceiro (ABAC nos EUA ou FCBA na UE e assim por diante) será incluído.

b. O avaliador de IRQ envia o IRQ preenchido. Esta ação aciona uma tarefa para o gerente de TPR.

3. As partes interessadas internas (revisor de avaliação de terceiros, avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam as respostas de IRQ:

a. Em Espaço de gestão de fornecedores, Os usuários revisam as respostas de IRQ.

b. O gerente de TPR pode solicitar esclarecimentos ao avaliador de IRQ e, em seguida, rejeitar ou aprovar as respostas de IRQ.

c. Se um usuário interessado interno aprovar as respostas de IRQ, ele passará para o próximo processo fechando a solicitação de compromisso.

Nota: Depois que o processo de IRQ entrar no estado IRQ em andamento, você poderá solicitar relatórios de inteligência de risco associados à sua solicitação de due diligence. Para obter mais informações, consulte Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco e Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence.

Processo de coleta de elemento TP: Coletar informações de elemento de terceiros (opcional)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de due diligence inicia a coleta de elementos de terceiros.
   a. Em Espaço de gestão de fornecedores Se elementos de terceiros forem necessários, o gerente de TPR ou o proprietário selecionará **Iniciar coleta** e uma tarefa de coleta é criada.
   b. O gerente ou proprietário de TPR navega até a guia de tarefa de coleta e atribui os questionários de coleta de elementos de terceiros relevantes à avaliação externa para coletar elementos.

      Nota: Como parte do sistema de base, questionários de amostra para coleta e avaliação estão disponíveis para elementos de terceiros classificados como Instalação, Principal, Produtos ou Outros.

   c. O gerente de TPR ou o proprietário revisa e aprova os questionários e eles são enviados para o compromisso.
2. O sistema envia uma notificação por e-mail para as pessoas no compromisso. As mensagens notificam o contato do compromisso para responder aos questionários de coleta de elementos de terceiros.
3. No portal de terceiros, os contatos de compromisso respondem aos questionários diretamente ou atribuem as tarefas a outros contatos na organização.
4. O contato de compromisso retorna os questionários preenchidos.
5. O sistema muda o estado da avaliação para **Respostas recebidas** E envia alertas para o gerente de TPR e o proprietário.
6. Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente ou proprietário do TPR abre os questionários e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas.
7. O gerente ou proprietário de TPR navega até a lista de elementos de terceiros e cria manualmente um registro de elemento de terceiros para cada conjunto de respostas no questionário.
8. Depois que todos os elementos de terceiros são criados, o gerente ou proprietário de TPR encerra a avaliação.
9. O sistema muda o estado da solicitação para **Coleção em revisão** .
10. As partes interessadas internas (avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam e aprovam os registros de elemento.
11. Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente ou proprietário de TPR abre o compromisso e adiciona elementos manualmente como entidades na guia Entidades.
12. Depois que todas as entidades de elemento de terceiros forem atribuídas a um compromisso, você poderá iniciar o processo de due diligence.

Processo de due diligence: Colete informações para gerar uma pontuação de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um dos seguintes processos resulta na seleção de questionários de due diligence externos:
   - Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente de TPR seleciona os questionários aos quais o TP e os contatos de engajamento respondem.
   - O sistema seleciona automaticamente os questionários de acordo com as configurações definidas para fazer as seleções. Para obter mais informações sobre como configurar questionários externos a serem selecionados com base nas respostas de questionários internos, consulte Configure respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos às avaliações.
   - O sistema seleciona automaticamente os questionários de acordo com as regras de negócios que foram definidas para fazer as seleções.

2. Independentemente do método de seleção usado na etapa 1, dois questionários de due diligence externos são selecionados:
   - Um conjunto coleta informações sobre a organização de terceiros. O contato do TP responde a esse questionário.
   - O Outro conjunto coleta informações sobre a unidade de negócios na organização de terceiros que é o assunto do compromisso. O contato do compromisso (conforme especificado na solicitação de due diligence) responde a esse questionário.

   Nota: Se você concluiu o processo opcional de coleta de elemento TP, um questionário deverá ser selecionado e atribuído como parte de uma avaliação para cada elemento de terceiros criado. Os questionários de elemento de terceiros são preenchidos pelo contato de compromisso.

3. Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente de TPR revisa os questionários selecionados automaticamente aos quais o TP e os contatos de engajamento respondem. O gerente de TPR valida ou modifica as seleções e aprova o conjunto de questionários. Para obter mais informações sobre como criar avaliações externas, consulte Crie uma avaliação externa.
4. O sistema envia uma notificação por e-mail para as pessoas do terceiro. As mensagens notificam o contato TP e o contato de compromisso para responder aos questionários externos.

   Nota: Não faça mudanças em um modelo de questionário depois que ele já estiver em uso. Você pode duplicar o modelo fazendo uma cópia. Se você fizer mudanças em um questionário depois que ele for enviado como parte de uma avaliação externa, essas atualizações não serão exibidas no questionário exibido no portal de terceiros. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer.

5. No portal de terceiros, o TP e os contatos de engajamento respondem aos questionários diretamente ou atribuem as tarefas a outros contatos na organização de terceiros.

   Nota: O portal de terceiros está totalmente isolado da instância da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de TPR se comunica com os contatos de TP e os contatos de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e tarefas. O gerente de TPR também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar problemas.

6. O contato de TP e o contato de compromisso retornam os questionários preenchidos.
7. O sistema muda o estado da solicitação para **Pronto para aprovação de TPRM** E envia alertas para os gerentes de TPR.
8. Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente de TPR valida se os questionários foram recebidos, concluídos e assinados, se necessário, e fecha a fase de avaliação para iniciar o processo de aprovação.

Nota: Se o gerente de risco de terceiros ou o proprietário selecionar **Ignorar processo de risco do contrato** Opção Durante o processo de due diligence, o negociador de contrato atribuído não é notificado e o estado do processo de risco do contrato é ignorado. Um aprovador e proprietário podem atualizar o. **Ignorar processo de risco do contrato** seleção até que o processo de aprovação seja concluído. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Gestão de processos de solicitação de due diligence.

Processo de aprovação: A parte interessada interna analisa cada aspecto do risco

Todas as partes interessadas internas (aprovadores) revisam as respostas do questionário e os documentos de suporte dos contatos de terceiros e de compromisso. Se as respostas forem boas, um ou mais aprovadores aprovarão e fecharão a solicitação DD. Se um contrato for preparado, a solicitação aprovada será movida para *Risco do contrato* processo.

- Os aprovadores podem aprovar ou rejeitar a solicitação e fechá-la.
- Fechar a solicitação a move para o processo de risco do contrato ou, se nenhum contrato estiver envolvido, o compromisso será iniciado.

Processo de risco do contrato

Após a aprovação, todas as informações de due diligence podem ser disponibilizadas para o negociador do contrato. Usando o. Espaço de gestão de fornecedores, o negociador de contratos acessa todos os dados gerados durante os processos anteriores para projetar e liquidar o contrato:

- O negociador de contratos pode ignorar o processo de risco do contrato se um contrato não for mais necessário.
- O negociador de contrato pode solicitar due diligence adicional, se necessário.
- Se o negociador de contrato executar com sucesso um contrato com o terceiro, ele poderá carregá-lo e especificar que o contrato foi executado para notificar automaticamente todas as principais partes interessadas.
- O negociador de contrato pode especificar que o contrato não foi executado e que o terceiro não será contratado para negócios.
- O negociador de contrato pode especificar que o contrato foi rescindido e que o terceiro não será contratado para negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A partir da versão 19,1.x da aplicação Gestão de riscos de terceiros, os fluxos de trabalho do questionário de classificação por níveis e lembretes de avaliação externa são descontinuados e migrados para Workflow Studio. Se você personalizou esses fluxos de trabalho, eles não serão descontinuados ou migrados como parte desta mudança.

Avaliações inteligentes em Gestão de risco de terceiros

Você pode criar modelos de questionário e adicionar instruções, perguntas e informações de referência criando modelos usando Mecanismo de avaliação inteligente(SAE) no Espaço de gestão de fornecedores.

Visão geral SAE

. Mecanismo de avaliação inteligente em Espaço de gestão de fornecedores permite que você crie questionários internos e externos usando modelos configuráveis, agrupamento lógico de perguntas, orientação em linha e automações.

Para obter mais informações sobre Mecanismo de avaliação inteligente aplicação, consulte Explorando Mecanismo de avaliação inteligente.

Nota: Para usar Mecanismo de avaliação inteligente, Você deve habilitar a propriedade Mecanismo de avaliação inteligente habilitado [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled]. Depois de definir esta propriedade, você não pode criar novas avaliações e questionários usando o mecanismo de avaliação clássico.

Benefícios de usar o. Mecanismo de avaliação inteligente experiência

A nova experiência de avaliação oferece os seguintes benefícios.

- Navegação aprimorada: Use a navegação aprimorada para uma melhor experiência do usuário.
- Suporte à avaliação: Conduza avaliações para partes internas e externas em uma IU padrão. TPRM SAE os modelos de questionário são estendidos para incluir atributos adicionais, como a área de risco e a opção de incluir respostas anteriores, que não estão disponíveis na base SAE modelos. TPRM SAE os modelos devem ser criados diretamente no Espaço de gestão de fornecedores para garantir que eles incluam os atributos necessários e possam ser usados para TPRM avaliações.
- Organizar perguntas: Agrupe perguntas em subseções e seções para melhorar a organização.
- Adicionar anexos: Anexe os arquivos diretamente às perguntas individuais.
- Adicionar informações de referência: Adicione informações de referência a um modelo de questionário para ajudar a garantir que avaliadores e entrevistados possam acessar as informações necessárias ao preencher um questionário.
- Filtrar perguntas: Identifique e filtre rapidamente perguntas não respondidas.
- Salvamento automático para questionários: Salve seu trabalho automaticamente ao concluir cada pergunta em um questionário.
- Definição de escala de classificação de risco padronizada: Substitua o padrão das escalas de classificação de risco no nível de modelo para avaliações internas e externas.
- Duração da avaliação: Defina a duração de uma avaliação ao criar um modelo de questionário.
- Combinar avaliações: Responda a questionários usando o mesmo SAE modelo em uma exibição única e simplificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Migração de modelo em massa: Migre modelos clássicos em massa para Avaliação inteligente formato do modelo. Para garantir que os modelos funcionem corretamente no TPRM, você deve migrá-los usando Gestão de risco de terceiros aplicação.
- Normalização da pontuação de risco: Padronize as pontuações de risco para uma avaliação consistente usando as configurações de pontuação mais flexíveis disponíveis em SAE.
- Suporte para GRC E portais de terceiros: Use o. GRC portal para acessar e concluir avaliações internas e o portal de terceiros para concluir avaliações externas.

Limitações de Mecanismo de avaliação inteligente

. TPRM SAE o modelo de questionário tem as seguintes limitações.

- Avaliadores de risco de terceiros não podem mais criar avaliações usando o mecanismo de avaliação clássico.
- Avaliadores de risco de terceiros não podem mais criar problemas na página Exibir respostas.
- Avaliadores de risco de terceiros não podem mais criar comentários sobre perguntas.
- O recurso de assinatura não é compatível.
- Os seguintes tipos de pergunta não são compatíveis: Porcentagem, classificação, escala de imagem e métrica personalizada não são compatíveis. Você deve converter esses tipos de pergunta em formatos compatíveis antes da migração ou criar novas perguntas no designer de modelo após a migração.

  Nota: Para os tipos de pergunta Porcentagem e Escala de imagem, os clientes podem usar o Tipo de número e o Tipo de botão de opção, respectivamente. Classificação e tipos de pergunta de métrica personalizada não são compatíveis. Você deve converter esses tipos de pergunta em formatos compatíveis antes da migração ou criar novas perguntas no designer de modelo após a migração.

- Se uma seção no modelo clássico contiver apenas perguntas incompatíveis, uma seção vazia será criada no TPRM SAE modelo. TPRM SAE modelos com seções vazias não podem ser publicados; portanto, você deve adicionar perguntas de substituição a essas seções ou excluir as seções vazias antes de publicar.

  Para obter mais informações sobre resultados de migração, limitações de migração e criação TPRM SAE questionários, consulte Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo e. Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento.

- Ao transferir TPRM SAE modelos de questionário entre instâncias, o conjunto de atualizações não incluirá as informações de duração. Os usuários devem exportar as informações de duração manualmente do `sn_smart_asmt_duration` e importe-a para as instâncias de destino.
- Se um modelo de avaliação não for atualizado para oferecer suporte SAE as avaliações, as regras de gestão relacionadas baseadas em níveis, baseadas em provedor e orientadas por eventos não serão executadas conforme o esperado.
- . TPRM a migração de pontuação continuará somente se não houver erros durante a migração do modelo. . TPRM a migração de pontuação não ocorre.
- A avaliação, o monitoramento e o gerenciamento de terceiros não são compatíveis após o upgrade e a habilitação da propriedade Mecanismo de avaliação inteligente habilitado [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para obter mais informações sobre resultados e limitações de migração, consulte Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar SAE com Gestão de risco de terceiros, consulte:

- Configuração de avaliação inteligente
- Migre um modelo para um SAE modelo
- Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo
- Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos
- Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento
- Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação
- Adicione informações de referência a um modelo de avaliação
- Pontuação em avaliações
- Normalização na avaliação

Configuração da Gestão de risco de terceiros

Você pode ativar ou fazer upgrade TPRM baixando os aplicativos do ServiceNow Store e, em seguida, definir as configurações para atender às suas necessidades.

Visão geral da configuração

Executando as tarefas em Tarefas de configuração para TPRM check-list, você pode fazer upgrade ou instalar o. TPRM aplicação. Depois de concluir as tarefas, você pode executar a configuração adicional conforme descrito em Configuração de avaliação clássica.

Nota:

Para todas as mensagens personalizadas que você criar, é sua responsabilidade gerar o correspondente sys_ui_message registros. Esta etapa é crucial se você quiser que as mensagens personalizadas sejam extraídas e traduzidas.

Configuração inicial e check-list de upgrade para TPRM

Considere imprimir a check-list a seguir para que você possa marcar as tarefas ao concluí-las. Para gerar um PDF, selecione **Salvar como PDF** ( ) e selecione **Tópico selecionado** .

Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
Ative o. Gestão de risco de terceiros aplicação [com.sn_vdr_risk_asmt].	Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. **Importante:** . sistema base inclui muitos exemplos de perguntas que você pode usar em seu banco de dúvidas. Para incluir questionários de amostra, selecione **Carregar dados de demonstração** ao instalar o app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
	Função necessária: administrador
Ative a aplicação de fluxo de trabalho de solicitação de due diligence [com.sn_tprm_dd].	Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
Ative a aplicação Espaço de gestão de riscos do fornecedor [sn_vrm_ws].	Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez. Função necessária: administrador
Adicione uma política de autenticação para habilitar o acesso seguro para terceiros externos.	Para obter mais informações, consulte Adicione uma política de autenticação para habilitar o acesso seguro para terceiros externos . Função necessária: administrador Use as políticas de pós-autenticação da plataforma para permitir que terceiros protejam o acesso à sua instância. Para obter informações básicas sobre esse recurso, consulte Contexto de pós-autenticação .
Atribuir TPRM funções para usuários e grupos de usuários.	Atribua funções aos usuários antes de implementar ou usar Gestão de risco de terceiros aplicação. Atribuir funções de maneira bem organizada simplifica e melhora a gestão de processos e ajuda a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre tarefas em suas áreas de responsabilidade. Para obter mais informações, consulte Atribuir TPRM funções para usuários e grupos de usuários. Função necessária: administrador
Adicione usuários a grupos com base em suas responsabilidades.	Atribua usuários a grupos antes de implementar ou usar Gestão de risco de terceiros aplicação. Cada grupo contém usuários com funções específicas. Grupos de usuários bem organizados simplificam e melhoram a gestão de processos e ajudam a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre tarefas em suas áreas de responsabilidade. Para obter mais informações, consulte Adicione usuários a grupos com base nas responsabilidades. Função necessária: administrador
Configurar TPRM propriedades.	Defina as configurações de propriedade para uma variedade de TPRM operações. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
	Função necessária: administrador
Habilite o. TPRM Mapa de concentração de risco.	Esta tarefa é opcional. Para obter mais informações, consulte Habilite o. TPRM Mapa de concentração de risco. Função necessária: administrador Depois de instalar o recurso Mapa de concentração de risco, você deve instalar um Google licença para habilitar o recurso.
Habilite seus e-mails com contatos de terceiros.	Configure a comunicação por e-mail com contatos de terceiros para habilitar a notificação por e-mail de avaliações e problemas. Para obter mais informações, consulte Habilitar e-mail com contatos de terceiros. Função necessária: administrador
Importe os dados existentes de outros sistemas.	Esta tarefa é opcional. Importar dados existentes (terceiros, compromissos, avaliações, questionários, problemas, e assim por diante) de outros sistemas (como Aravo plataforma, o. ProcessUnity e assim por diante). Você não será cobrado pela importação dos dados. Para obter mais informações, consulte Importe dados existentes de outros sistemas. Função necessária: administrador
Configurar contatos de terceiros.	Contatos de terceiros são usuários externos na organização de terceiros. Eles usam o portal de terceiros para organizar, priorizar e executar tarefas com segurança, como responder a questionários para avaliações, executar tarefas e se comunicar com sua equipe de avaliação de riscos sobre problemas. Você concede acesso ao portal de terceiros e especifica as permissões para contatos de terceiros. Para obter mais informações, consulte Configurar contatos de terceiros. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Ativar um idioma.	Esta tarefa é opcional. . ServiceNow AI Platform Usa inglês americano por padrão. Você pode configurar TPRM para usar um idioma diferente. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma . Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração para TPRM

Tarefa	Descrição
Execute os testes de início rápido para gestão de riscos de terceiros.	Esta tarefa é opcional. Verifique se o TPRM ainda funciona depois de fazer alterações na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize os testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância. Para obter mais informações, consulte Execute os testes de início rápido para Gestão de risco de terceiros.

Tópicos relacionados

Configuração de avaliação clássica

Configuração de avaliação inteligente

Atribuir TPRM funções para usuários e grupos de usuários

Atribua funções aos usuários antes de implementar ou usar Gestão de risco de terceiros aplicação. Atribuir funções de maneira bem organizada simplifica e melhora a gestão de processos e ajuda a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre tarefas em suas áreas de responsabilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções discutidas neste procedimento são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Grupos de Usuários**.
2. Selecione a lista relacionada Funções para atribuir funções ao grupo.
   a. No campo de pesquisa do **Coleção** , insira `sn_vdr` para exibir a lista de funções relacionadas ao TPRM aplicação.

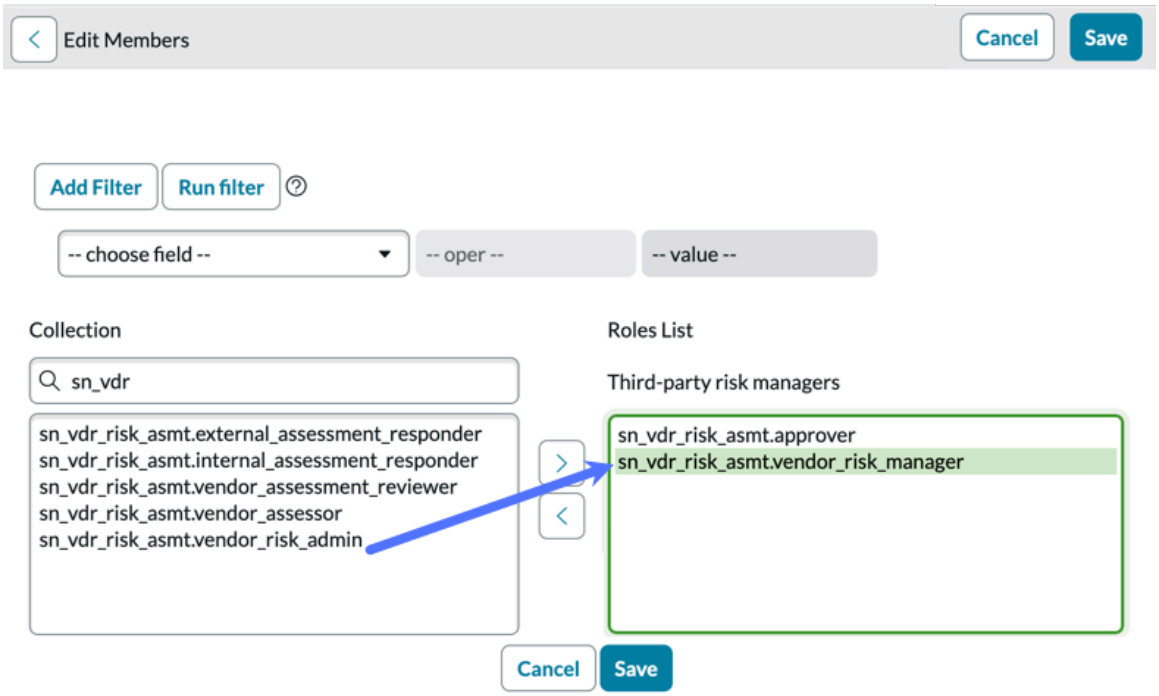
      TPRM as funções são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros.

   b. Mova as funções apropriadas para o grupo do **Coleção** lista para **Funções** e selecione **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, **sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager** a função é atribuída ao grupo nomeado pelo usuário Gerentes de risco de terceiros .



3. Na lista relacionada Membros do grupo, selecione **Editar** .
4. Mova todos os usuários apropriados do **Coleção** lista para **Lista de membros do grupo** e selecione **Salvar** .
5. **Opcional:** Use a lista relacionada Grupos para adicionar subgrupos ao grupo que você está definindo.

Tópicos relacionados

Funções no Gestão de risco de terceiros

TPRM E o plug-in Explicit Roles

Adicione usuários a grupos com base nas responsabilidades

Atribua usuários a grupos antes de implementar ou usar Gestão de risco de terceiros aplicação. Cada grupo contém usuários com funções específicas. Grupos de usuários bem organizados simplificam e melhoram a gestão de processos e ajudam a garantir que os usuários sejam notificados imediatamente sobre tarefas em suas áreas de responsabilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários grupos de usuários são criados quando você ativa o. TPRM aplicação. Neste procedimento, você adiciona usuários a cada grupo. As funções mencionadas neste procedimento são descritas em Funções no Gestão de risco de terceiros.

Há um resultado prático importante de incluir todos os usuários com uma função específica em um grupo: Seu processo de gestão de riscos não é afetado quando um ou mais membros do grupo estão indisponíveis devido a férias, por exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Considere que este é um processo contínuo, em que o usuário atribuído como gerente do grupo é responsável por atualizar continuamente a associação do grupo.

Responsáveis pela solicitação de due diligence

Os membros do grupo têm a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor].

Cada membro recebe notificação por e-mail de novas solicitações de due diligence. Para solicitações no **Novo** ou **Não atribuído** estado, ninguém foi especificado em **Atribuído a.** campo. Qualquer membro do grupo pode atribuir ou ser atribuído a uma solicitação.

O indivíduo proprietário de uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos gerais de avaliação. O responsável é responsável por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisar suas respostas e criar e resolver problemas. Para conduzir a avaliação à conclusão, eles são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. Eles devem ter a função de gerente de TPR ou avaliador de TPR.

Gerentes de risco de terceiros

Os membros do grupo têm a função de aprovador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] e a função de gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

Os membros podem monitorar e gerenciar processos gerais de due diligence e aprovar novas solicitações de due diligence.

Revisores de risco de terceiros (revisores de avaliação externos)

Os membros do grupo têm a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Os membros podem monitorar e gerenciar interações com contatos de terceiros durante processos de due diligence externos.

Negociadores de contratos de risco

Os membros do grupo têm a função negociador de risco de contrato [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator].

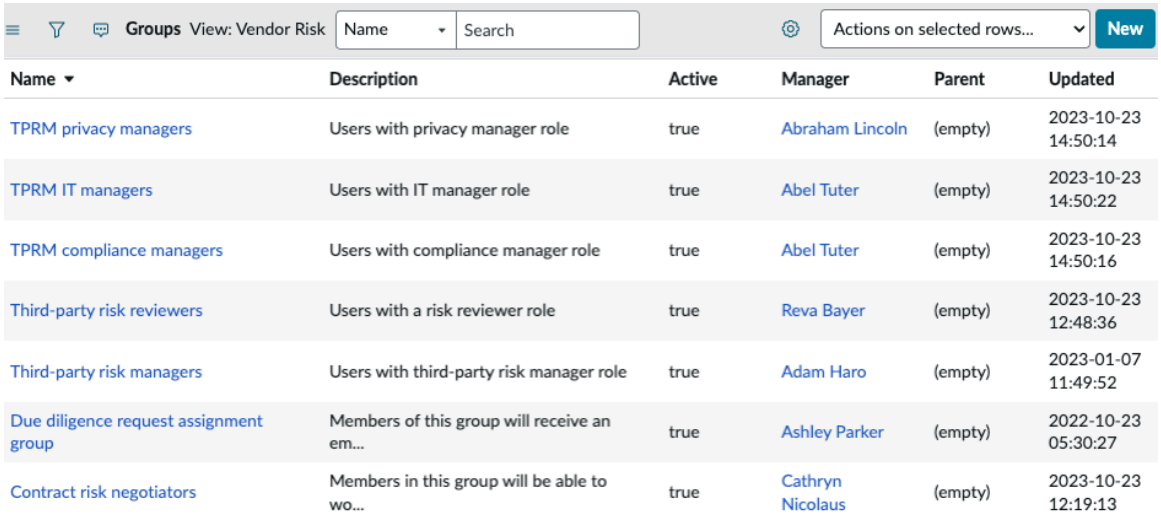
Os membros trabalham no processo de risco do contrato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Grupos de Usuários**.
   A lista de grupos de usuários é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Groups View: Vendor Risk | Name | Search | Actions on selected rows... | New

Name	Description	Active	Manager	Parent	Updated
TPRM privacy managers	Users with privacy manager role	true	Abraham Lincoln	(empty)	2023-10-23 14:50:14
TPRM IT managers	Users with IT manager role	true	Abel Tuter	(empty)	2023-10-23 14:50:22
TPRM compliance managers	Users with compliance manager role	true	Abel Tuter	(empty)	2023-10-23 14:50:16
Third-party risk reviewers	Users with a risk reviewer role	true	Reva Bayer	(empty)	2023-10-23 12:48:36
Third-party risk managers	Users with third-party risk manager role	true	Adam Haro	(empty)	2023-01-07 11:49:52
Due diligence request assignment group	Members of this group will receive an em...	true	Ashley Parker	(empty)	2022-10-23 05:30:27
Contract risk negotiators	Members in this group will be able to wo...	true	Cathryn Nicolaus	(empty)	2023-10-23 12:19:13

2. Selecione o nome do grupo a ser atualizado.
3. **Opcional:** Especifique um gerente para o grupo.
   O gerente do grupo é responsável por atualizar continuamente a associação do grupo. O gerente do grupo normalmente tem a mesma função (ou superior) dos membros.
4. **Opcional:** Especifique um alias de e-mail para o grupo.
   - Se você não especificar um alias, uma notificação por e-mail separada será enviada para cada membro.
   - Se você especificar um alias, uma única notificação por e-mail será enviada com todos os membros do **Para:** lista.
5. Na lista relacionada Membros do grupo, selecione **Editar** .
6. Mova todos os usuários apropriados do **Coleção** lista para **Membros do grupo** e selecione **Salvar** .
7. **Opcional:** Use a lista relacionada Grupos para adicionar subgrupos ao grupo que você está definindo.
   Esta opção permite organizar os usuários em subconjuntos práticos.
8. Repita o processo para cada grupo.

Tópicos relacionados

Funções no Gestão de risco de terceiros

TPRM E o plug-in Explicit Roles

Configurar propriedades do TPRM

Defina as configurações de propriedade para uma variedade de TPRM operações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as seguintes configurações de propriedade:

Nome da organização [`sn_vdr_risk_asmt.company.name` **]**

Os contatos de terceiros veem este nome em todas as referências no portal de terceiros.

Delimitador de texto da célula do Excel [`sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter` **]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cadeia de caracteres que separa o texto de resposta em perguntas do tipo "Escolha" e "Seleção múltipla".

Delimitadores comuns: R, t, t e o caractere de vírgula.

Tamanho máximo do arquivo do Excel [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size **]**

Tamanho máximo do arquivo em MB que pode ser importado.

Idade máxima para reutilizar respostas [tprm_dd.max_age_for_question_reuse **]**

Idade máxima em dias para um questionário ser usado para preencher previamente as respostas em um novo questionário. O questionário da avaliação encerrada mais recente é usado. Esta configuração se aplica quando um usuário seleciona **Incluir respostas anteriores** opção ao configurar um questionário ou modelo de questionário.

Permitir que os avaliadores respondam/editem questionários para contatos de terceiros [sn_svdp.allow_assessor_edit **]**

Você pode definir as seguintes opções:

- Insira `resposta` Para permitir que os avaliadores de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] respondam a perguntas ou modifiquem respostas (padrão).
- Insira `editar` Para permitir que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas.
- Insira `falso` Não permitir que os avaliadores de TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas.

Mecanismo de avaliação inteligente habilitado [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled **]**

A opção de usar Mecanismo de avaliação inteligente ou Mecanismo de avaliação.

- Marque a caixa de seleção para habilitar Mecanismo de avaliação inteligente para TPRM.
- Quando a caixa de seleção não está marcada Mecanismo de avaliação inteligente não está habilitado para TPRM.

⚠ **Aviso:** Você não poderá mudar esta configuração novamente depois que ela estiver definida como "verdadeira". Esta propriedade não poderá ser revertida depois que esta propriedade for habilitada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Propriedades**
2. Para cada propriedade, insira o valor que atenda à sua necessidade.
   - Cada entrada de propriedade descreve o valor a ser inserido.
   - Para exibir o nome de uma propriedade, selecione o ícone de ajuda (ⓘ).

Habilite o. TPRM Mapa de concentração de risco

Depois de instalar o recurso Mapa de concentração de risco, você deve instalar um Google licença para habilitar o recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções em Configurar a API do Google Maps .

Para obter informações sobre Google Mapas APIs no componente Geo-Map, consulte o artigo da base de conhecimento: KB1588661

Habilitar e-mail com contatos de terceiros

Configure a comunicação por e-mail com contatos de terceiros para habilitar a notificação por e-mail de avaliações e problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Os contatos de terceiros veem o nome da sua organização em todas as referências no portal de terceiros. Você especifica o nome em `sn_vdr_risk_asmt.company.name` configuração de propriedade. Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Selecione ambos **Envio de e-mail habilitado** e. **Recebimento de e-mail habilitado** marque as caixas de seleção e selecione **Salvar** .



Importe dados existentes de outros sistemas

Importar dados existentes (terceiros, compromissos, avaliações, questionários, problemas, e assim por diante) de outros sistemas (como Aravo plataforma, o. ProcessUnity e assim por diante). Você não será cobrado pela importação dos dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo geral de importação de dados para sua instância é discutido em Conjuntos de importação .

Você encontrará um módulo de aprendizado que o orienta pelo processo de importação de dados em https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Um artigo sobre como executar mapas de transformação é exibido em https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow/
app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data/
app_store_learnv2_importingdata_sandiego_run_a_transform_map .

Importante: Para importar os dados sem ser cobrado, você deve *Desative a opção "Executar regras de negócio"* antes de executar o mapa de transformação para importar os dados. Se você não desativar as regras de negócios, os registros de dados importados serão marcados como atividade e você será cobrado por uma licença.

Procedimento

1. Crie um mapa de transformação.
   Consulte Crie um mapa de transformação para obter instruções.

   Importante: Limpe **Executar regras de negócio** antes de executar o mapa de transformação.

2. Execute o mapa de transformação e repita o processo para cada conjunto de dados.

Tópicos relacionados

Importe um questionário de uma planilha

Execute os testes de início rápido para Gestão de risco de terceiros

Verifique se o TPRM ainda funciona depois de fazer alterações na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize os testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

GRC: os testes de início rápido Espaço do gerente de fornecedores e Gestão de risco de terceiros exigem a ativação dos plug-ins Espaço do gerente de fornecedores e Gestão de risco de terceiros (com.sn_vdr_risk_asmt) e o carregamento dos dados de demonstração.

GRC: testes de início rápido Gestão de riscos do fornecedor e Gestão de risco de terceiros

Teste	Descrição
GRC: criar avaliação de risco de compromisso	Cria e envia uma avaliação de risco de compromisso para um compromisso.
GRC: Pontuação de risco do fornecedor – Cancelar avaliação para compromisso	Verifica se uma solicitação para recalcular uma classificação de risco é criada automaticamente em um compromisso e em um terceiro depois que uma avaliação do compromisso é cancelada.
GRC: ATF de problema do fornecedor	Cria e envia um formulário de problema de risco do terceiro e um formulário de tarefa de risco do terceiro.
GRC: criar avaliação de risco do fornecedor	Cria e envia uma avaliação de risco do fornecedor para um fornecedor.
GRC: Portal do fornecedor - Resposta e avaliação de retorno	O contato do fornecedor responde e envia a avaliação no portal do fornecedor de serviço.
GRC: avaliação da hierarquização do fornecedor	Seleciona e envia uma avaliação para os respectivos avaliadores depois de alterar a duração.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de avaliação clássica

As funções de gerente de TPR e administrador de TPR envolvem uma ampla variedade de responsabilidades. Após TPRM sistema base estiver configurado, você define configurações adicionais que habilitam e aprimoram as tarefas diárias de avaliação de risco.

Visão geral da configuração da avaliação

Executando as tarefas na check-list de configuração de avaliação para TPRM, você está configurando e configurando o. TPRM aplicação para atender aos seus requisitos exclusivos de pontuação e avaliação de risco de terceiros, compromissos e outras entidades usando o mecanismo de avaliação clássico.

Nota:

Para todas as mensagens personalizadas que você criar, é sua responsabilidade gerar o correspondente `sys_ui_message` registros. Esta etapa é crucial se você quiser que as mensagens personalizadas sejam extraídas e traduzidas.

Check-list de configuração de avaliação para TPRM

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
Configure escalas de classificação de risco para avaliações de pontuação e questionários.	Você pode configurar a escala de classificação de risco selecionada por padrão para todos os questionários. Para obter mais informações, consulte Configure escalas de classificação de risco para pontuação. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure domínios ou áreas de risco de terceiros.	Você pode configurar o método de pontuação e o peso selecionados por padrão para todos os terceiros associados a uma área de risco específica. Para obter mais informações, consulte Defina um domínio de risco de terceiros. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure critérios de área de risco de terceiros, que são o grupo de domínios de risco ou áreas que se aplicam a um tipo de terceiro.	Você pode ajustar o peso e o método de pontuação de cada área de risco em uma definição de critérios. Para obter mais informações, consulte Definir critérios da área de risco de terceiros. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
Configure critérios de componente de compromisso e de terceiros.	Os componentes são entidades que podem ser avaliadas quanto ao risco. Os critérios de componente são grupos de componentes relacionados a um tipo específico de terceiro ou compromisso. Não é possível adicionar novos componentes ou modificar os existentes. No entanto, você pode definir os critérios (em termos de método de pontuação e peso) a serem usados para avaliar os componentes. Você pode atualizar **Método de pontuação padrão** especificar como várias pontuações para cada área de risco são calculadas. Você pode usar **Peso padrão** para ajustar o peso das pontuações do provedor de terceiros na classificação de risco geral do terceiro. As classificações de componente a seguir estão disponíveis. • Componentes de terceiros ◦ Avaliações de risco de terceiros (Avaliações de risco externas) ◦ Subsidiárias ◦ Compromissos ◦ Classificação da inteligência de risco • Componentes de compromisso ◦ Avaliações de risco do compromisso ◦ Produto ◦ Principal ◦ Instalação ◦ Outro Para obter mais informações sobre como configurar critérios de componente, consulte Defina critérios de componente. Para obter mais informações sobre como os componentes de compromisso afetam elementos de terceiros, consulte Monitoramento de elementos de terceiros. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
Configure regras de pontuação de risco de compromisso e de terceiros.	Defina os critérios, com base nas pontuações de risco, que determinam quais terceiros ou compromissos exigem avaliações. As regras de pontuação de risco de terceiros se aplicam a subsidiárias, compromissos e áreas de risco de terceiros. As regras de pontuação de risco de compromisso se aplicam somente a compromissos. Para obter mais informações, consulte Defina regras de pontuação de risco de terceiros e Defina regras de pontuação de risco de compromisso. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Crie modelos de solicitação de questionário ou documento.	Você pode reutilizar modelos de questionário e modelos de solicitação de documentos para simplificar a criação de novos questionários e solicitações de documentos. As classificações de modelo a seguir estão disponíveis. • Modelo de questionário • Modelo de solicitação de documento • Hierarquização de modelo de questionário • Modelo de quarteirizado • Modelo de IRQ • Modelo de coleta Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer. Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Importar questionários usando uma planilha do excel.	Esta tarefa é opcional. Depois de preparar sua planilha do excel, você pode importar seus dados e criar questionários automaticamente a partir de modelos. Para obter mais informações, consulte Importe um questionário de uma planilha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
	Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure uma categoria de métrica (banco de dúvidas), que é um grupo de perguntas relacionadas a um tipo de avaliação.	Adicione perguntas a um banco de perguntas para que você possa reutilizar conjuntos de perguntas em um modelo de questionário. Você pode adicionar novas perguntas e perguntas de questionários existentes. Para obter mais informações, consulte Configurar e manter um banco de dúvidas. Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Crie perguntas para atender aos seus requisitos de avaliação.	Você pode criar perguntas personalizadas, adicionar perguntas existentes ou adicionar e personalizar as perguntas de amostra incluídas com o. sistema base. Para obter mais informações, consulte Defina uma pergunta. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure a opção para usar valores normalizados para pontuação.	Você pode usar **Entrada de normalização máxima** Definir como Usar valores normalizados para calcular pontuações de avaliação para perguntas de escolha ou seleção múltipla com a caixa de seleção pontuada não marcada. A normalização de valores pode ajudar a garantir comparações consistentes em diferentes entidades. Para obter mais informações sobre como essa configuração afeta a pontuação, consulte Normalize as pontuações das métricas. **Nota:** Esta opção está disponível na guia Tipo de pergunta de um registro de métrica de avaliação (pergunta). Para obter mais informações sobre como configurar perguntas, consulte Defina uma pergunta. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Crie modelos de avaliação para questionários externos.	Você pode criar um modelo de avaliação com requisitos de duração definidos e questionários anexados por padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
	para ajudar a simplificar o processo de avaliação para diferentes tipos de terceiros e compromissos. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação externa. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Criar regras de geração de problemas.	Esta tarefa é opcional. Configure regras que geram problemas automaticamente para avaliações externas. Especifique uma avaliação de risco de terceiros, um modelo de questionário e as Perguntas às quais aplicar a regra, bem como um modelo de problema e um modelo de tarefa a ser usado durante a geração. Para obter mais informações sobre como configurar essas regras, consulte Crie uma regra de geração de problemas. Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Programar avaliações recorrentes.	Esta tarefa é opcional. Avaliações recorrentes podem ser programadas para terceiros ou compromissos. Você pode usar um modelo de avaliação que você criou ou anexar manualmente solicitações de questionário e documento conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor
Configure as respostas de um questionário interno para anexar questionários automaticamente a avaliações externas baseadas nas respostas, no nível de risco calculado ou em ambos.	Esta tarefa é opcional. Para obter mais informações, consulte Configure respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos às avaliações. Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Configure regras de gestão orientadas por eventos.	Esta tarefa é opcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
	Configure regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros. Para compromissos e terceiros que atendem aos critérios definidos, você especifica a programação e os modelos de avaliação. Você pode automatizar todos os tipos de solicitação, exceto a integração. Para obter mais informações sobre como configurar essas regras, consulte Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Verifique as classificações de risco e os cálculos de pontuação.	Esta tarefa é opcional. Revise pontuações e classificações de risco em seus questionários e ajude a garantir a precisão e a consistência da pontuação de risco verificando a aplicação correta de pesos, valores normalizados, métodos de pontuação e escalas de classificação de risco. Para obter mais informações, consulte Verificando cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico.

Para obter mais informações sobre cálculos de classificações de risco e pontuação, consulte Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico.

Para obter mais informações sobre automação relacionada a pontuação e avaliação, consulte Configure respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos às avaliações, Avaliar o risco de terceiros, Crie um VRM avaliação de risco automatizada quando o nível de risco atribuído muda, Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação e Automatizar ações após atualizações de inteligência de risco.

Configure escalas de classificação de risco para pontuação

A escala de classificação de risco ajuda os usuários de negócios a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Muitas organizações acham que as configurações padrão representam suas necessidades adequadamente e não mudam as configurações.

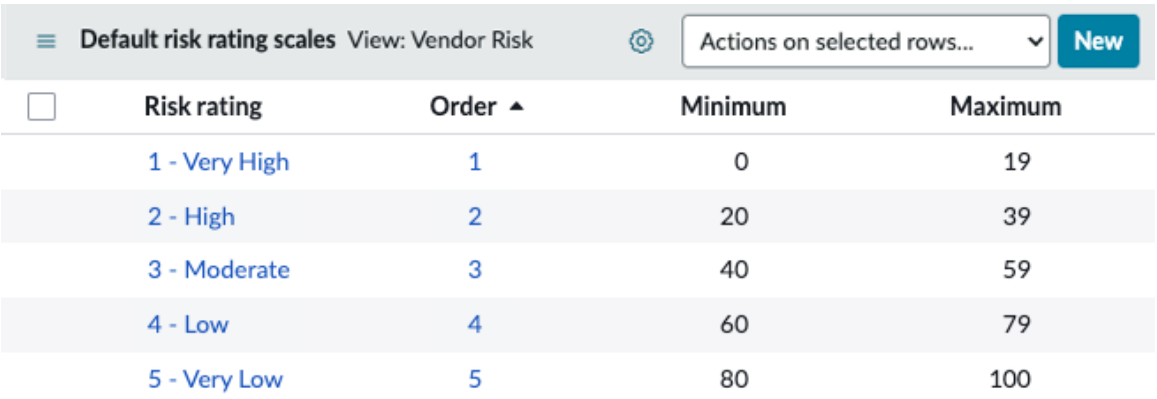
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Escala de classificação de riscos** Para modificar ou refinar a Escala de classificação de risco.

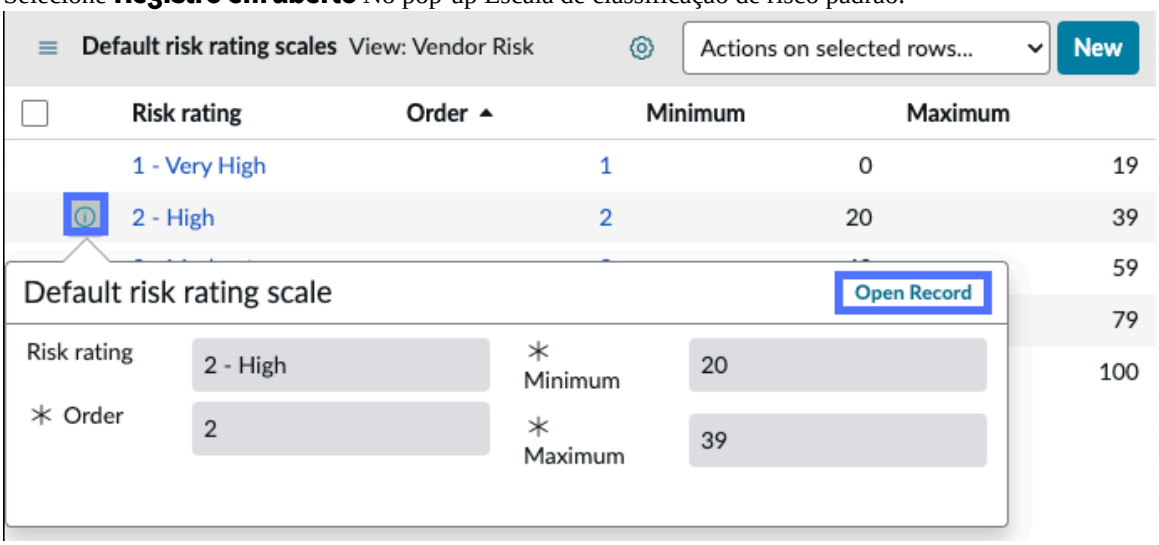
   . sistema base inclui cinco classificações. Você pode personalizar seus valores máximo e mínimo.



2. Refine os valores existentes.

   a. Passe o mouse sobre a classificação de risco que você deseja atualizar e selecione **Informações** ícone para visualizar **Escala de classificação de risco** registro.

   b. Selecione **Registro em aberto** No pop-up Escala de classificação de risco padrão.



3. Personalize o. **Mínimo** e. **Máximo** para ajustar o valor mais baixo e mais alto que cai no intervalo da escala de classificação de risco.
4. Selecione **Atualizar**.

Defina um domínio de risco de terceiros

Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco à segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco à segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em algumas aplicações da plataforma.

Você pode entender e mitigar melhor os riscos que um terceiro representa para sua organização, identificando os domínios de seus negócios para avaliar o risco e quantificando a importância (peso) de cada domínio.

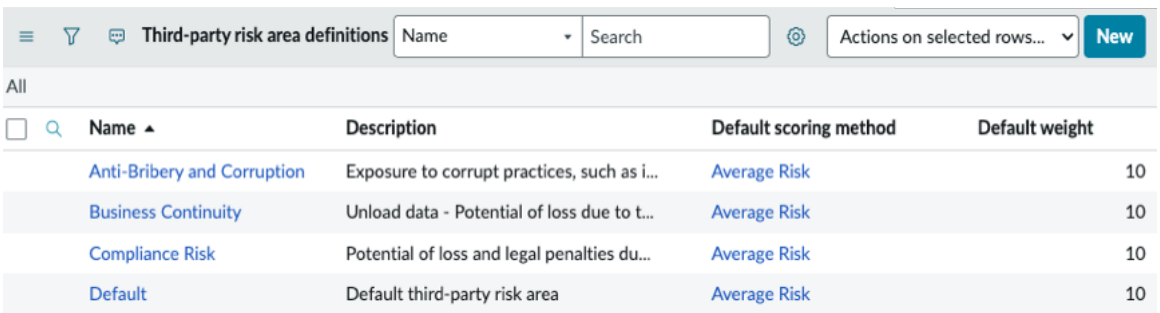
- Domínio de risco à segurança: Um terceiro que lida com dados pessoais confidenciais em sua infraestrutura pode precisar ser avaliado em relação à postura de segurança.
- Domínio de risco à reputação: Se esses dados pessoais forem violados, isso poderá causar danos à sua reputação devido à atenção negativa da mídia.
- Domínio de risco financeiro: Se um terceiro não entregar a tempo, você pode ter que pagar multas, liquidações ou ambos, resultando em perda financeira.

Neste procedimento, você cria um *Definição do domínio de risco* . Em cada definição, você especifica os critérios que determinam quais organizações devem ser avaliadas para um tipo específico de risco.

Nota: Definições de domínio de risco são chamadas *Definições da área de risco* nos formulários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Domínios de risco**.



2. Selecione **Novo** preencha o formulário e selecione **Enviar** .

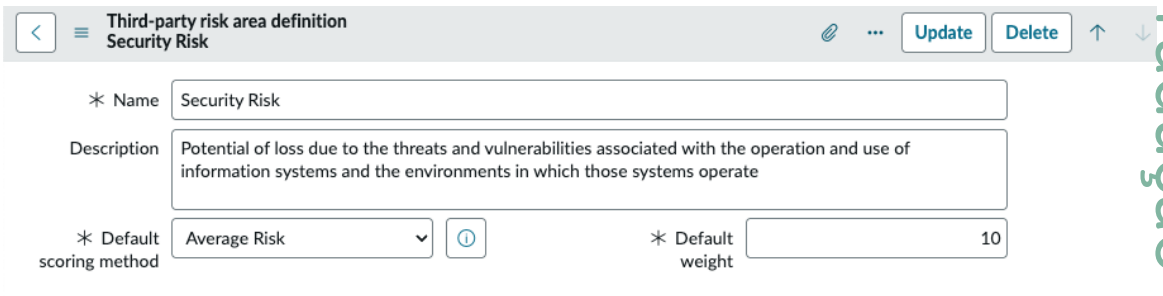
Formulário de definição da área de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome do domínio de risco.
Descrição	Uma descrição do domínio de risco que ajuda os colegas a entender a intenção da definição. Veja o exemplo.
Método de pontuação padrão	O método de pontuação padrão para terceiros neste domínio de risco. Os métodos de pontuação são baseados em quão bem um contato de terceiros responde a 100 perguntas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Risco médio: Uma média arredondada das classificações gera um risco médio (moderado) para o terceiro. ○ Risco máximo: Uma pontuação de 0 indica que todas as perguntas foram respondidas incorretamente e o risco desse terceiro seria Risco máximo (crítico). ○ Risco mínimo: Uma pontuação de 100 indica que todas as perguntas foram respondidas corretamente e o risco desse terceiro seria Risco mínimo (secundário). **Nota:** Cada organização em um domínio de risco específico herda o método de pontuação e o peso da definição da área de risco. Gerentes de risco de terceiros podem substituir os valores quando necessário.
Ponderação padrão	O peso padrão para terceiros neste domínio de risco.



Tradução automática

Definir critérios da área de risco de terceiros

Um terceiro *critérios da área de risco* é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamado *áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiros.

Antes de Iniciar

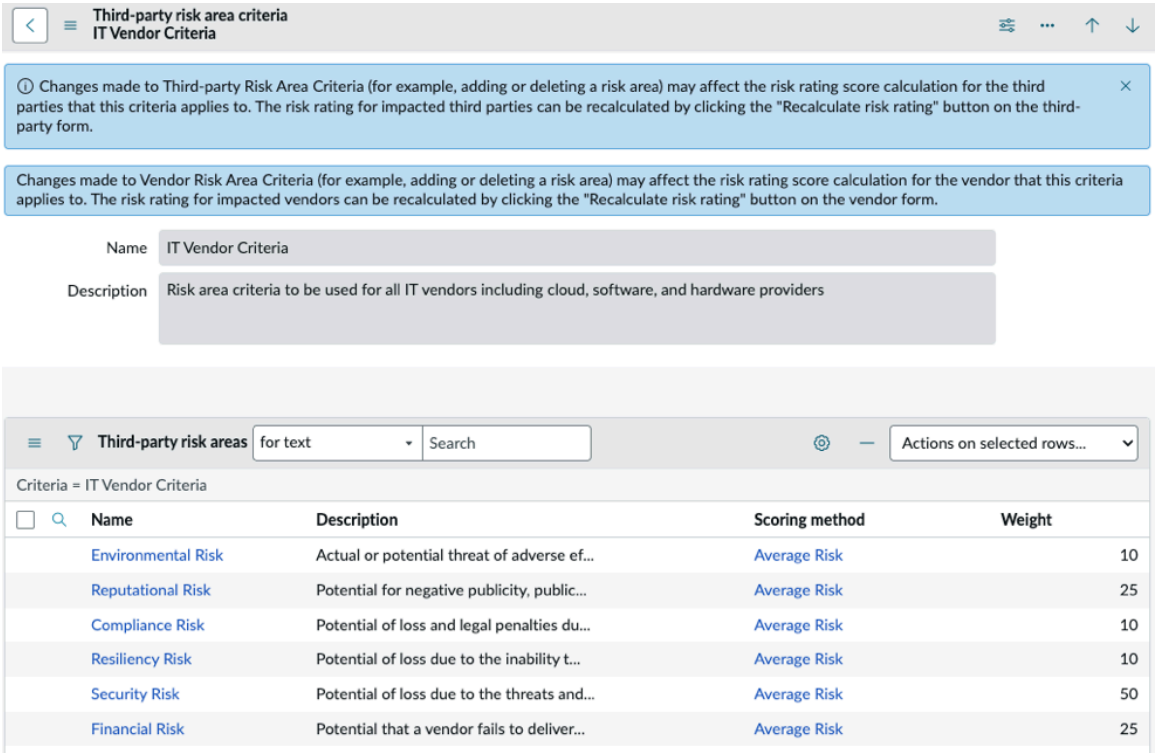
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é um exemplo do grupo de domínios de risco que você inclui em critérios de área de risco que você pode aplicar aos provedores de serviços DE TI.

Nota: Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em algumas aplicações da plataforma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



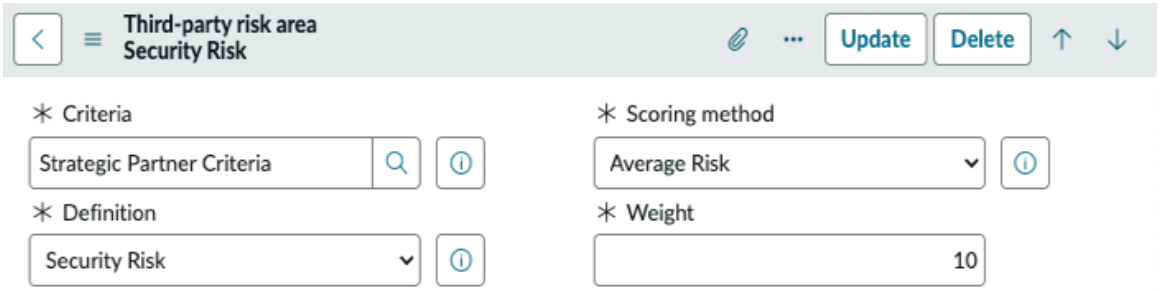
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Critério de domínio de risco**.
2. Selecione **Novo** , insira um **Nome** e. **Descrição** e salve o registro.
   A lista relacionada Áreas de risco de terceiros é exibida. Nas etapas a seguir, você especifica as áreas de risco a serem incluídas nos critérios da área de risco.
3. Na lista relacionada Áreas de risco de terceiros, selecione **Editar** .
4. Na página Editar membros, selecione as áreas de risco de terceiros a serem adicionadas ao registro de critérios da área de risco de terceiros e selecione **Salvar** .
   - As áreas de risco de terceiros selecionadas aparecem na lista relacionada Áreas de risco de terceiros.
   - O método de pontuação e o peso são copiados das áreas de risco.
   - Você pode ajustar o peso de cada área de risco em uma definição de critérios.
   - Você pode substituir os valores quando necessário.
5. **Opcional:** Para editar **Método de pontuação** e. **Peso** , selecione o nome de uma área de risco de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: As mudanças no método de pontuação e no peso são usadas para o registro de critérios da área de risco de terceiros, mas não são salvas nos registros de definição da área de risco individual.



Example:
Suponha que você esteja criando critérios de área de risco de terceiros com duas áreas de risco: Financeira e Segurança. O Financeiro tem um método de pontuação de Risco mínimo e peso de 10.

- Sua empresa está mais preocupada com critérios relacionados à segurança, portanto, a área Risco de segurança tem um método de pontuação de Risco médio e peso de 20.
- As ponderações para ambas as áreas de risco somam 30. Resultando na área de risco com um peso de 10 calculando como 10/30 ou aproximadamente 33%.
- A área de risco com um peso de 20 é calculada como 20/30 ou aproximadamente 66%.
- Se ambas as áreas de risco tivessem um peso de 10, cada uma delas carregaria um peso de 50%.

Defina critérios de componente

Componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco (por exemplo, subsidiárias ou compromissos). . *critérios do componente* é um grupo de componentes que deve se aplicar a um tipo específico de terceiro ou compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco. . sistema base vem com os seguintes tipos de componentes:

- Componentes de terceiros
  - Avaliações de risco de terceiros (Avaliações de risco externas)
  - Subsidiárias
  - Compromissos
  - Classificação da inteligência de risco
- Componentes de compromisso
  - Avaliações de risco do compromisso
  - Produto
  - Principal
  - Instalação
  - Outro

Tradução automática

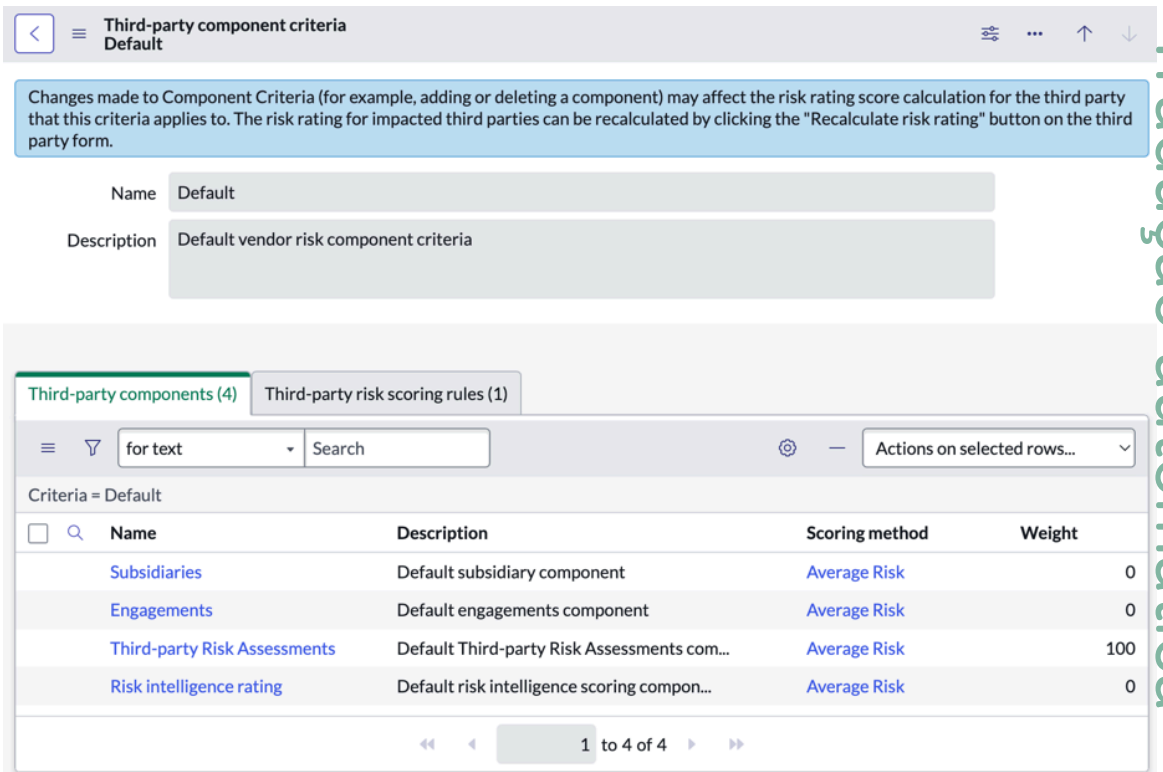
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir os componentes de compromisso ou de terceiros navegando até **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Componentes de terceiros** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Componentes de compromisso**.

Nota: Não é possível adicionar novos componentes ou modificar os existentes. No entanto, você pode definir os critérios (em termos de método de pontuação e peso) a serem usados para avaliar os componentes. Você pode atualizar **Método de pontuação padrão** especificar como várias pontuações para cada área de risco são calculadas. Você pode usar **Peso padrão** para ajustar o peso das pontuações do provedor de terceiros na classificação de risco geral do terceiro.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Critérios de componentes de terceiros** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Critérios do componente de compromisso**.
2. Selecione **Padrão** entrada para abrir os critérios padrão.



3. Com base na quantidade de ênfase que sua empresa coloca em cada um dos tipos de componente, abra cada componente e atribua um peso.

   Por exemplo, você pode criar critérios de componente para todos os terceiros DE TI que mais se importam com avaliações de risco de terceiros, da seguinte forma:

Exemplo: Atribuição de peso ao componente para terceiros DE TI

Componente	Peso
Subsidiárias	5
Compromissos	5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Peso
Avaliações de risco externo	90

4. Ao terminar de atribuir pesos, selecione **Atualização** .

Defina regras de pontuação de risco de terceiros

Defina critérios, com base nas pontuações de risco, que determinam quais terceiros exigem avaliações. As regras de pontuação de risco de terceiros se aplicam a subsidiárias e compromissos e a áreas de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Regras de pontuação de risco de terceiros**.
2. Selecione **Novo** preencha o formulário e selecione **Enviar** .

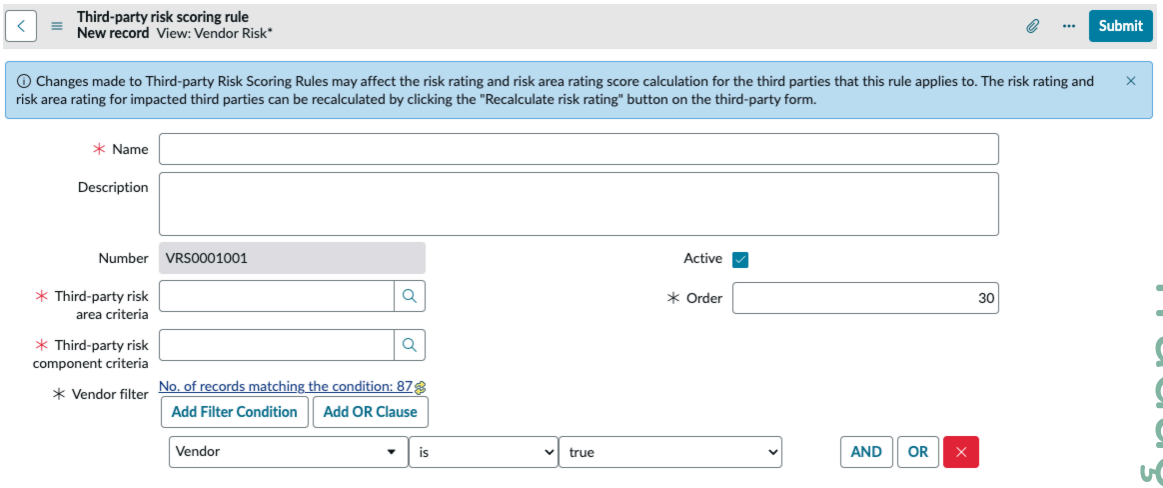
Formulário Regra de pontuação de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de pontuação.
Descrição	Descrição da regra de pontuação que ajudará outros usuários a entender sua intenção.
Número	Para cada regra de pontuação de risco de terceiros, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRS. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Critérios de área de risco de terceiros	Os critérios da área de risco que se aplicam a esta regra de pontuação de risco de compromisso. Um terceiro *critérios da área de risco* é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamado *áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiros. Consulte Definir critérios da área de risco de terceiros para obter detalhes sobre como os critérios são definidos.
Critérios de componentes de risco de terceiros	Critérios para avaliações de risco de terceiros, compromissos e subsidiárias que se aplicam a esta regra de pontuação de risco. *Componentes* são as entidades para as quais você pode avaliar o risco (por exemplo, subsidiárias ou compromissos). . *critérios do componente* é um grupo de componentes que deve se aplicar a um tipo específico de terceiro ou compromisso. Consulte Defina critérios de componente.
Ativo	Opção para ativar a regra. Somente regras ativas são aplicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Selecione a ordem para indicar a precedência da regra. Se várias regras se aplicarem à mesma área de risco de terceiros, compromisso ou subsidiária, aquela com o valor de ordem mais alto será aplicada.
Filtro do fornecedor	Use construtor de condições para definir as regras para selecionar terceiros. Por exemplo, você pode filtrar terceiros com quem você faz negócios consideráveis (o tamanho é de 1,000,000 dólares) ou terceiros dentro de uma categoria específica (Categoria é software).



Defina regras de pontuação de risco de compromisso

Uma regra de pontuação de risco de compromisso especifica critérios de componente que determinam quais compromissos são selecionados para avaliação. Por exemplo, uma regra pode habilitar avaliações para compromissos que envolvem mais de $40 000 negócios anuais. As regras de pontuação de compromisso se aplicam somente a compromissos.

Antes de Iniciar

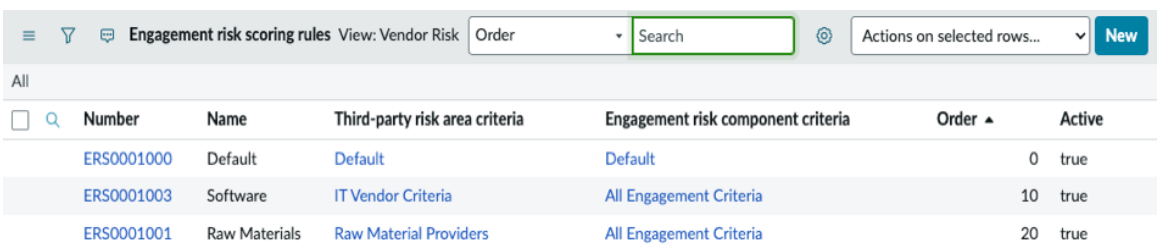
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: As regras de pontuação de risco de compromisso se aplicam somente a compromissos e não a terceiros primários. As pontuações de classificação de risco do compromisso, portanto, se aplicam somente às avaliações de risco do compromisso.

Procedimento

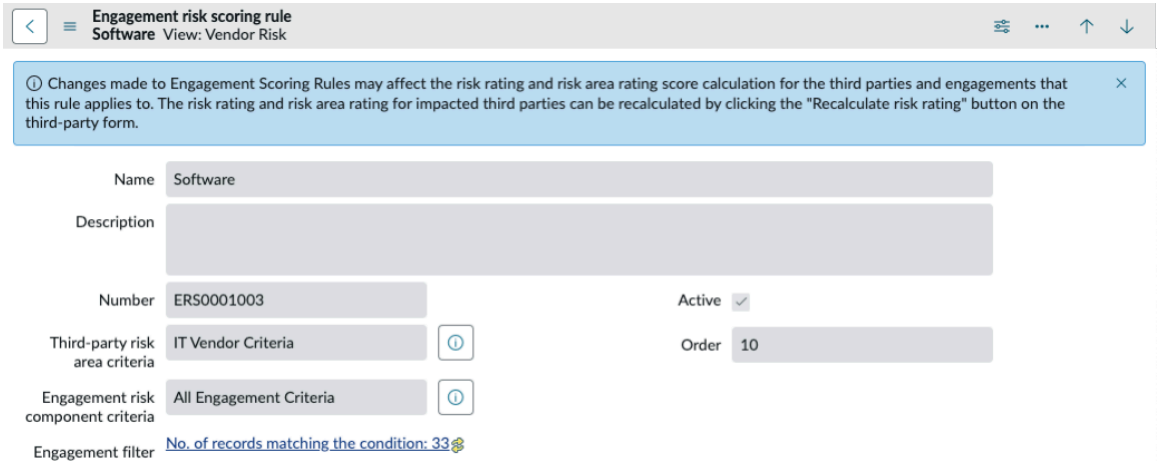
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de pontuação** > **Regras de pontuação de risco de acordo**.



2. Selecione **Novo** preencha o formulário e selecione **Enviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Formulário Regras de pontuação de risco do compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de pontuação.
Descrição	Descrição da regra de pontuação.
Número	Para cada regra de pontuação de risco de compromisso, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto ERS. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Critérios de área de risco de terceiros	Os critérios da área de risco de terceiros que se aplicam a esta regra de pontuação de risco de compromisso. Um terceiro *critérios da área de risco* é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamado *áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiros. Consulte Definir critérios da área de risco de terceiros para obter detalhes sobre como os critérios são definidos.
Critérios de componente de risco do compromisso	Os critérios do componente de risco de compromisso que se aplicam a esta regra de pontuação de risco de compromisso. *Componentes* são as entidades para as quais você pode avaliar o risco (por exemplo, subsidiárias ou compromissos). . *critérios do componente* é um grupo de componentes que deve se aplicar a um tipo específico de terceiro ou compromisso.
Ativo	Opção para ativar a regra. Somente regras ativas são aplicadas aos compromissos.
Ordem	Especifique a ordem para indicar a precedência da regra. Se várias regras se aplicarem ao mesmo compromisso, será aplicada aquela com o valor de ordem mais alta.
Filtro de compromisso	Critérios para selecionar compromissos. Use construtor de condições para definir os critérios. Por exemplo, você pode executar avaliações para terceiros com quem você faz negócios consideráveis: `O gasto anual é maior que $40 000` ou terceiros dentro de uma categoria específica: `A categoria é software` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação

Use o recurso de gestão orientada por eventos para configurar regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros. Para compromissos e terceiros que atendem aos critérios definidos, você especifica a programação e os modelos de avaliação. Você pode automatizar todos os tipos de avaliação, exceto a integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Espaço: Selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** selecione o ícone de lista . Em **Gestão orientada por eventos** , selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
   - Legado: Navegue até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

   As configurações a seguir aparecem em seções na página do espaço e como listas relacionadas no formulário legado.

Formulário de regra de gestão orientada por eventos

Campo	Descrição
Nome	Nome significativo para a regra que ajuda outras pessoas a entender sua intenção e operação.
Número	Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Justificativa empresarial	O motivo comercial para definir o processo automatizado.
Descrição técnica	As condições que acionam a execução e os tipos de terceiros afetados.
Escopo : Especifique o tipo de avaliação a ser gerada e o modelo a ser usado.	
Categoria	○ Avaliação externa: Envie questionários e solicitações de documentos. Em **Aplica-se a.** , especifique se os materiais devem ser enviados a terceiros ou a compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Reavaliar compromisso: Reavalie um compromisso existente quando as condições mudarem. Por exemplo, digamos que você ouviu notícias adversas ou tem mudanças nas linhas de suprimentos de terceiros. Reavaliar o risco realizando due diligence adicional. ○ Reavaliar compromisso para renovação de contrato: Reavalie o risco antes que sua organização renove o contrato com um terceiro atual ou compromisso, conduzindo a due diligence. ○ Desligamento do compromisso com due diligence: Determine se o desligamento (término do relacionamento) com um compromisso é o curso de ação ideal conduzindo a due diligence. Por exemplo, pode ser muito arriscado mudar de terceiros ou compromissos, mesmo que o desempenho atual não atenda às expectativas. ○ Desligamento do compromisso sem due diligence: Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser mudar para um terceiro diferente por outros motivos. Normalmente, você não precisa realizar due diligence adicional. No entanto, o processo inclui o processo IRQ (Questionário de risco inerente) normal para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão mais.Para obter detalhes importantes, consulte Desligamento de um compromisso sem realizar due diligence.
Aplica-se a	Este campo será editável somente se você definir a categoria como **Avaliação externa** . Especifique se os questionários e as solicitações de documentos devem ser enviados a terceiros ou a compromissos.
Modelo de questionário interno	Este campo aparecerá se você selecionar qualquer categoria diferente de **Avaliação externa** . Modelo que especifica o conteúdo do Questionário de risco inerente (IRQ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

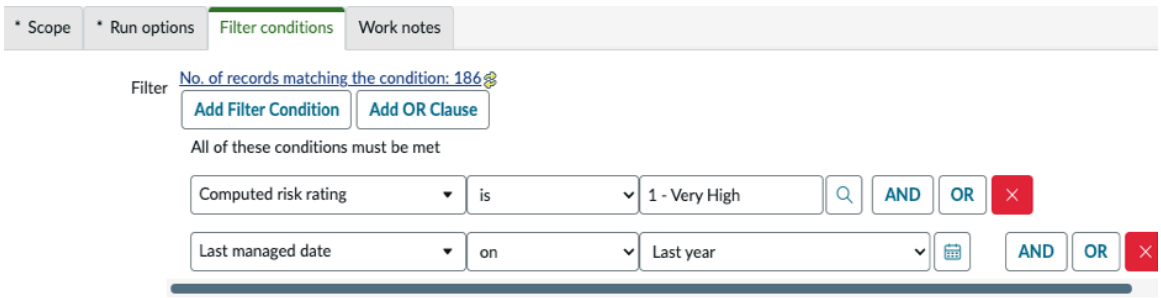
Campo	Descrição
	Nota: Se a regra estiver relacionada a solicitações de Due diligence e a. Mecanismo de avaliação inteligente Não está habilitado, o modelo de IRQ se referirá à tabela de modelo clássico (asmt_metric_type). . Mecanismo de avaliação inteligente Habilitado, ele fará referência à tabela de modelo TPRM (sn_vdr_risk_asmt_sae_question_template).
Modelo de avaliação	Este campo aparecerá somente se você definir a categoria como **Avaliação externa** . Modelo que especifica os questionários e as solicitações de documento a serem enviadas.
Executar opções : Defina o gatilho e a programação para gerar as avaliações.	
Tipo de execução	Especifique como a regra deve ser acionada. ○ **Único** : Envie a avaliação de risco de terceiros na data especificada em **Data de início** campo. ○ **Recorrente** : Envie a avaliação de risco de terceiros na programação que você especificar com **Frequência** configuração. ○ **Sob demanda** : A regra é executada somente quando um usuário seleciona **Executar agora** . **Nota:** Independentemente de **Tipo de execução** , você pode selecionar **Executar agora** a qualquer momento para executar a regra imediatamente. Tal execução sob demanda não afeta execuções programadas futuras. No histórico de execução, o. **Acionar ação** para a execução é registrado como **Manual** .
Frequência	Este campo aparecerá somente se você selecionar **Recorrente** tipo de execução. Especifique com que frequência a regra deve ser executada.
Data de início	Este campo aparecerá somente se você selecionar **Recorrente** ou **Único** tipo de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Primeira data em que uma regra ativa está disponível para execução (dependendo das condições de filtro especificadas). Uma regra única é executada na data de início.
Data de término	Este campo aparecerá somente se você selecionar **Recorrente** tipo de execução. Última data em que uma regra ativa está disponível para execução (dependendo das condições de filtro especificadas). Uma regra se torna inativa após a data de término. Se você não especificar uma data de término, a regra continuará até que você a exclua ou atualize.

3. Especifique as condições do filtro.
   Use o editor de filtros para especificar as condições que determinam quais terceiros ou compromissos devem receber os questionários e as solicitações de documentos.



   Ao selecionar **Definido** , o sistema aplica o filtro e exibe um link para permitir que você exiba a lista de compromissos ou terceiros que correspondem às condições do filtro.

4. Especifique como o avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], o proprietário e o negociador de risco de contrato [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] são selecionados para os compromissos ou terceiros que correspondem às condições do filtro.

Opção	Descrição
Usar por último	Atribua o usuário que executou a função mais recentemente para o compromisso.
Usar integração	Atribua o usuário que executou a função mais recentemente durante a integração do compromisso.
Especificar agora	Quando você seleciona esta opção, uma caixa de seleção é aberta para permitir que você especifique o usuário.
Especificar mais tarde	Quando você seleciona esta opção, depois que a regra é salva, você ou outro usuário pode especificar o avaliador de TPR apropriado ou o negociador de ris-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	co de contrato posteriormente durante o fluxo de trabalho. Esta opção não aparece para seleção do responsável.

5. Selecione **Salvar** no espaço ou **Enviar** no formulário.
   - O sistema salva a regra.
   - Independentemente de **Tipo de execução** , você pode selecionar **Executar agora** a qualquer momento para executar a regra imediatamente. Tal execução sob demanda não afeta execuções programadas futuras. No histórico de execução, o. **Acionar ação** para a execução é registrado como **Manual** .
   - O sistema exibe os seguintes valores adicionais somente leitura no espaço **Detalhes** e no formulário.

Valores adicionais

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a regra. Por padrão, as regras recém-definidas não estão ativas. ○ Somente regras ativas com um **Status de execução** valor de **Pronto** pode ser executado quando as condições especificadas são atendidas. ○ No entanto, você pode executar uma regra configurada como **Sob demanda** ativo ou não.
Status de execução	○ **Pronto** : A regra é definida e pode ser executada conforme determinado pelas condições de filtro e programação. **Nota:** Somente regras ativas com um **Status de execução** valor de **Pronto** pode ser executado quando as condições especificadas são atendidas. ○ **Em execução** : A regra está em execução no momento (questionários e solicitações de documentos estão sendo enviados). Para regras que estão em execução no momento: A duração entre **Início da execução** o carimbo de data/hora e a hora atual indicam quanto tempo a regra está em execução. **Nota:** Independentemente de **Tipo de execução** , você pode selecionar **Executar agora** a qualquer momento para executar a regra imediatamente. Tal execução sob demanda não afeta execuções programadas futuras. No histórico de execução, o. **Acionar ação** para a execução é registrado como **Manual** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se uma regra parecer estar travada em execução por um tempo excessivo: **a.** Ir para **Automação de processos** > **Administração do Fluxo** > **Fila de Eventos**. **b.** Encontre a tarefa em segundo plano da plataforma com um nome que comece com `sn_vdr` ou `sn_tprm` . **erro** estado.
Próxima execução programada	Para regras com um recorrente **Tipo de execução** , a data somente leitura da próxima execução programada é calculada com base nas condições de filtro especificadas e em **Frequência** configuração.
Última execução bem-sucedida	Carimbo de data/hora da execução mais recente que está em **Bem-sucedido** estado.

Tópicos relacionados

Exiba o histórico de execução das regras de gestão orientadas por eventos

Exiba o histórico de execução das regras de gestão orientadas por eventos

Quando uma regra de gestão orientada por eventos é executada, ela gera automaticamente e envia questionários e solicitações de documentos para terceiros. Você pode exibir o estado atual (em execução, bem-sucedido ou cancelado) de todas as execuções de regras. Selecione um número de registro para exibir detalhes e exibir o conjunto de avaliações geradas pela regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Espaço: Selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** selecione o ícone de lista . Em **Gestão orientada por eventos** , selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
   - Legado: Navegue até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
2. Selecione **Histórico de gestão orientada por eventos** No espaço ou exiba a lista relacionada do histórico de gestão orientada por eventos no formulário.

   Cada registro de uma execução inclui os seguintes valores somente leitura:

Histórico de gestão orientado por eventos

Campo	Descrição
Número	Selecione um número para exibir **Detalhes** para a execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Ação de gatilho	○ **Trabalho agendado** : A regra foi executada na programação especificada para **Frequência** configuração. ○ **Manual** : A regra foi executada quando um usuário selecionou **Executar agora** .
Início da execução	Data e hora em que a regra começou a ser executada. Para regras que estão em execução no momento: A duração entre **Início da execução** o carimbo de data/hora e a hora atual indicam quanto tempo a regra está em execução.
Execução concluída	Data e hora em que a regra encerrou uma execução.
Estado	○ **Em execução** : A regra está em execução no momento (questionários e solicitações de documentos estão sendo enviados). Para regras que estão em execução no momento: A duração entre **Início da execução** o carimbo de data/hora e a hora atual indicam quanto tempo a regra está em execução. ○ **Bem-sucedido** : A regra foi executada até a conclusão e enviou todos os questionários e solicitações de documentos a terceiros. ○ **Cancelamento em andamento** : A regra foi cancelada e está removendo questionários e solicitações de documentos de portais de terceiros. ○ **Cancelado** : Depois que a regra concluiu a execução, um usuário cancelou as avaliações de risco de terceiros. Consulte Cancelar questionários orientados por eventos e solicitações de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba as avaliações geradas por regras de gestão orientadas por eventos

Quando uma regra de gestão orientada por eventos é executada, ela gera automaticamente e envia questionários e solicitações de documentos para terceiros. Você pode exibir o estado atual (em execução, bem-sucedido ou cancelado) de todas as execuções de regras. Selecione um número de registro para exibir detalhes e exibir o conjunto de avaliações geradas pela regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procedimento

1. Em Espaço de gestão de fornecedores, use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:

- Para exibir todas as solicitações e avaliações do DD para uma regra específica:
  a. Selecione o ícone de lista .
  b. Em **Regras de gestão orientadas por eventos** , selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
  c. Em **Gestão orientada por eventos** , selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
  d. Selecione uma regra.
  e. Em **Histórico de gestão orientada por eventos** selecione uma execução.
  f. Selecione a guia apropriada para exibir as solicitações ou avaliações do DD que a regra enviou.
- Para exibir as solicitações e avaliações do DD para uma execução específica de uma regra:
  a. Selecione o ícone de lista .
  b. Em **Gestão orientada por eventos** , selecione uma das opções: **Execuções bem-sucedidas** ou **Execuções canceladas** .
  c. Selecione uma execução.
  d. Selecione a guia apropriada para exibir as solicitações ou avaliações do DD que a regra enviou.

2. Na interface legada, use o seguinte método:

- Para exibir as solicitações e avaliações do DD para uma execução específica de uma regra:
  a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione uma das opções: **Execuções bem-sucedidas** , **Execuções canceladas** .
  b. Selecione uma execução.
  c. Selecione a guia apropriada para exibir as solicitações ou avaliações do DD que a regra enviou.

3. Selecione **Detalhes** para exibir o registro de uma execução.

Cada registro inclui os seguintes valores somente leitura:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Histórico de gestão orientado por eventos

Campo	Descrição
Número	Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Ação de gatilho	○ **Trabalho agendado** : A regra foi executada na programação especificada para **Frequência** configuração. ○ **Manual** : A regra foi executada quando um usuário selecionou **Executar agora** .
Início da execução	Data e hora em que a regra começou a ser executada. Para regras que estão em execução no momento: A duração entre **Início da execução** o carimbo de data/hora e a hora atual indicam quanto tempo a regra está em execução. Se uma regra parecer estar travada em execução por um tempo excessivo: **a.** Ir para **Automação de processos** > **Administração do Fluxo** > **Fila de Eventos**. **b.** Encontre a tarefa em segundo plano da plataforma com um nome que comece com `sn_vdr` ou `sn_tprm` . **erro** estado.
Execução concluída	A data e a hora em que a regra encerrou uma execução.
Estado	○ **Em execução** : A regra está em execução no momento (questionários e solicitações de documentos estão sendo enviados). Para regras que estão em execução no momento: A duração entre **Início da execução** o carimbo de data/hora e a hora atual indicam quanto tempo a regra está em execução. ○ **Bem-sucedido** : A regra foi executada até a conclusão e enviou todos os questionários e solicitações de documentos a terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Cancelado** : Depois que a regra concluiu a execução, um usuário cancelou os questionários e as solicitações de documento. Consulte Cancelar questionários orientados por eventos e solicitações de documentos.

Cancelar questionários orientados por eventos e solicitações de documentos

Você pode cancelar avaliações de risco de terceiros (questionários e solicitações de documentos) que foram enviadas por uma regra de gestão orientada por eventos. Os itens são removidos do portal de terceiros para todos os terceiros ou compromissos que ainda não responderam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Os questionários e as solicitações de documentos são removidos do portal de terceiros somente para terceiros em que nenhum item ainda foi retornado.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Espaço: Selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** selecione o ícone de lista . Em **Gestão orientada por eventos** , selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
   - Legado: Navegue até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Gestão orientada por eventos** e selecione qualquer opção: **Ativo** , **Inativo** ou **Todos** .
2. Insira um texto que explique o motivo do cancelamento dos itens no **Cancelar justificativa** e selecione **Cancelar** .

   As avaliações de risco de terceiros são removidas dos portais de terceiros afetados e do **Estado** o valor da regra é definido como **Cancelado** .

Normalize as pontuações das métricas

Você pode usar **Entrada de normalização máxima** configuração para usar valores normalizados para calcular pontuações de avaliação para perguntas (métricas).

Quando a entrada de normalização máxima se aplica

. **Entrada de normalização máxima** o campo aparece somente quando:

- O tipo de dados da pergunta é **Opção** ou **Seleção múltipla** .
- . **Pontuado** a caixa de seleção não está marcada.

Para usar pontuação normalizada, o valor atribuído a cada definição de métrica (resposta possível) para cada métrica (pergunta) deve ser exclusivo.

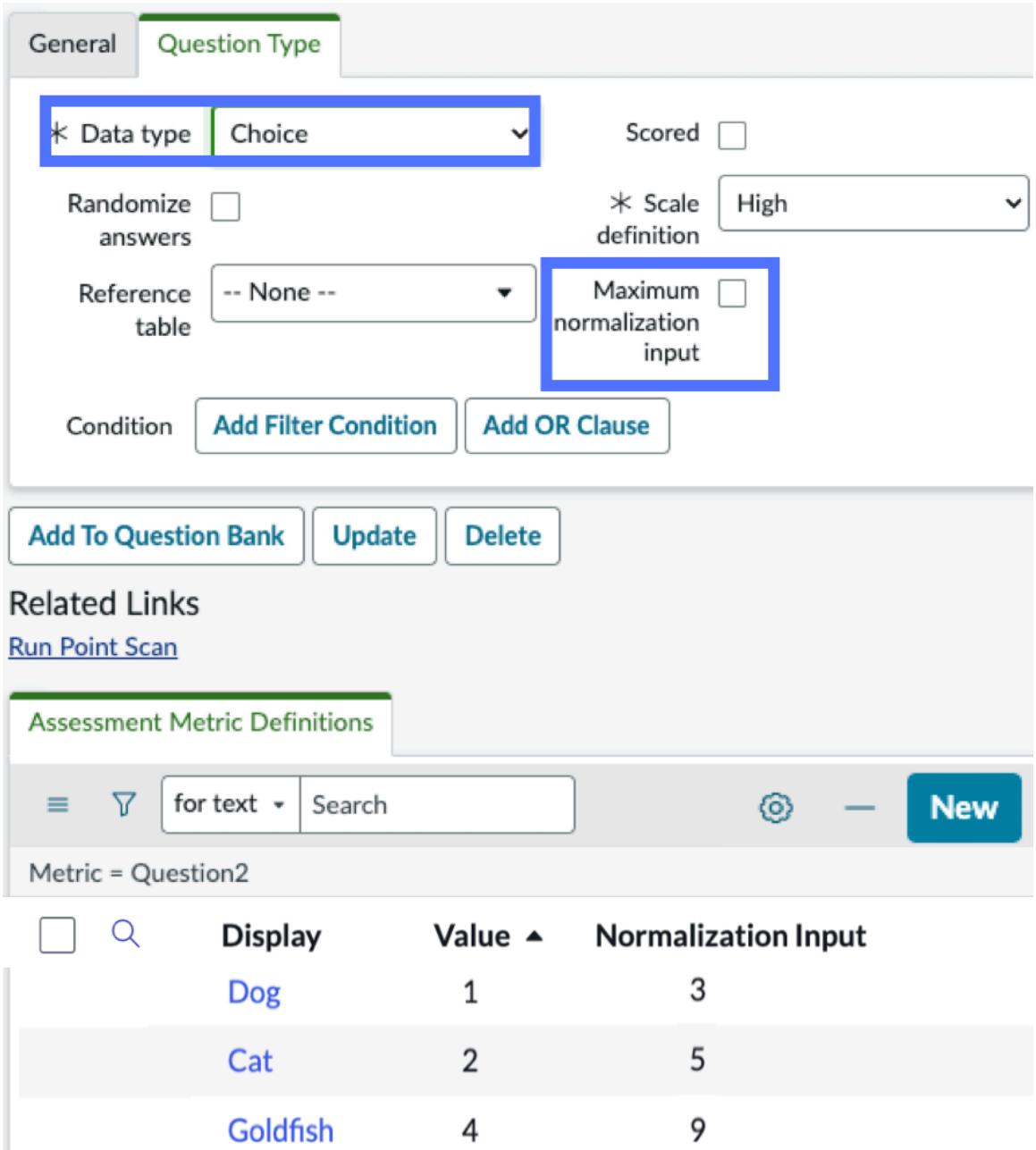
Nos exemplos a seguir, o **Definição de escala** . **Alto** (valores numéricos maiores são bons).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perguntas do tipo de escolha

Quando a entrada de normalização máxima não está selecionada



Fórmula: ([Valor da resposta] – [Valor mais baixo]) / ([Valor mais alto] – [Valor mais baixo]) * 100.

Neste exemplo, a pergunta permite uma escolha entre respostas com valores de `1` , `2` e `4` .

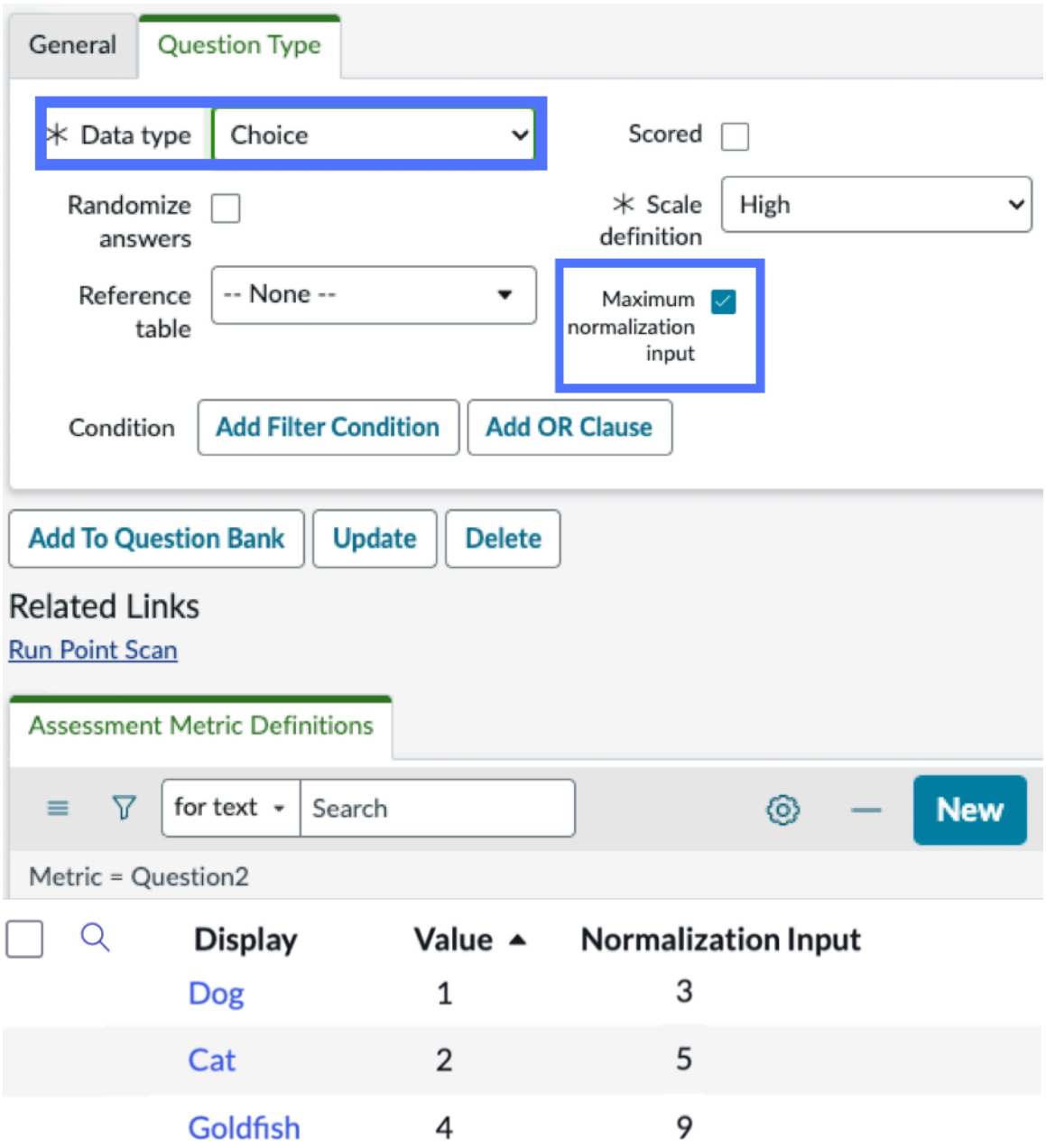
Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão	[(1-1)/(4-1)] * 100	0
Cat	[(2-1)/(4-1)] * 100	33
Goldfish	[(4-1)/(4-1)] * 100	100

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a entrada de normalização máxima é selecionada



Fórmula: `([Valor da resposta]/ [Valor mais alto]) * 100` .

Neste exemplo, a pergunta permite uma escolha entre respostas com valores de `1` , `2` e `4` e valores de entrada de normalização de `3` , `5` e `9` respectivamente.

Pontuações

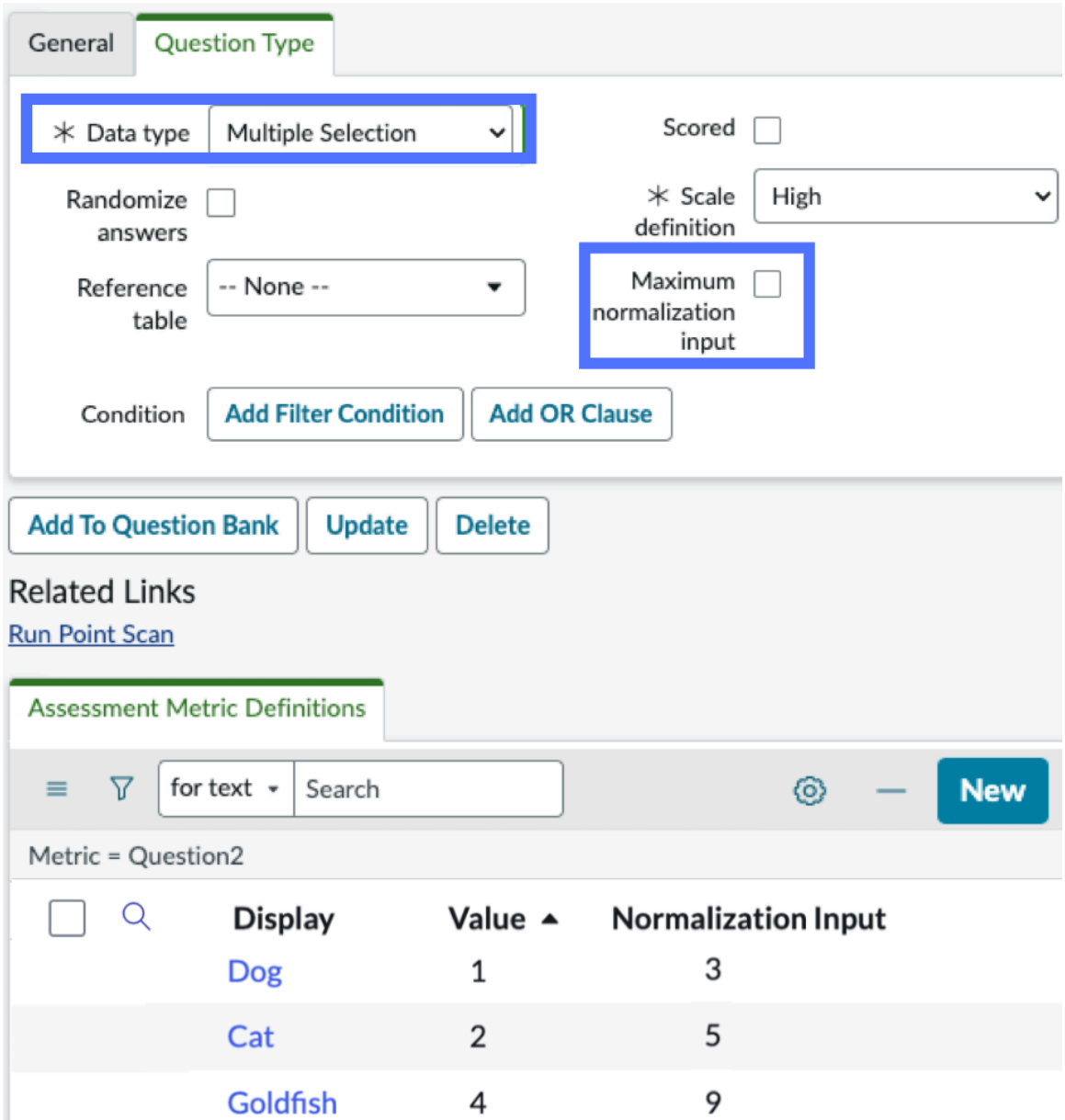
Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão	(1 / 4) * 100	25
Cat	(2 / 4) * 100	50
Goldfish	(4 / 4) * 100	100

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perguntas do tipo de seleção múltipla

Quando a entrada de normalização máxima não está selecionada



Fórmula: [Soma dos valores de entrada de normalização para as respostas selecionadas] / [Soma de todos os valores de entrada de normalização]) * 100 .

Neste exemplo, a pergunta permite várias seleções entre respostas com valores de 1 , 2 e 4 e valores de entrada de normalização de 3 , 5 e 9 respectivamente.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão e gato	([3+5] / 17) * 100	47
Cat	(5 / 17) * 100	29
Gato e peixinho dourado	([5 e 9] / 17) * 100	82

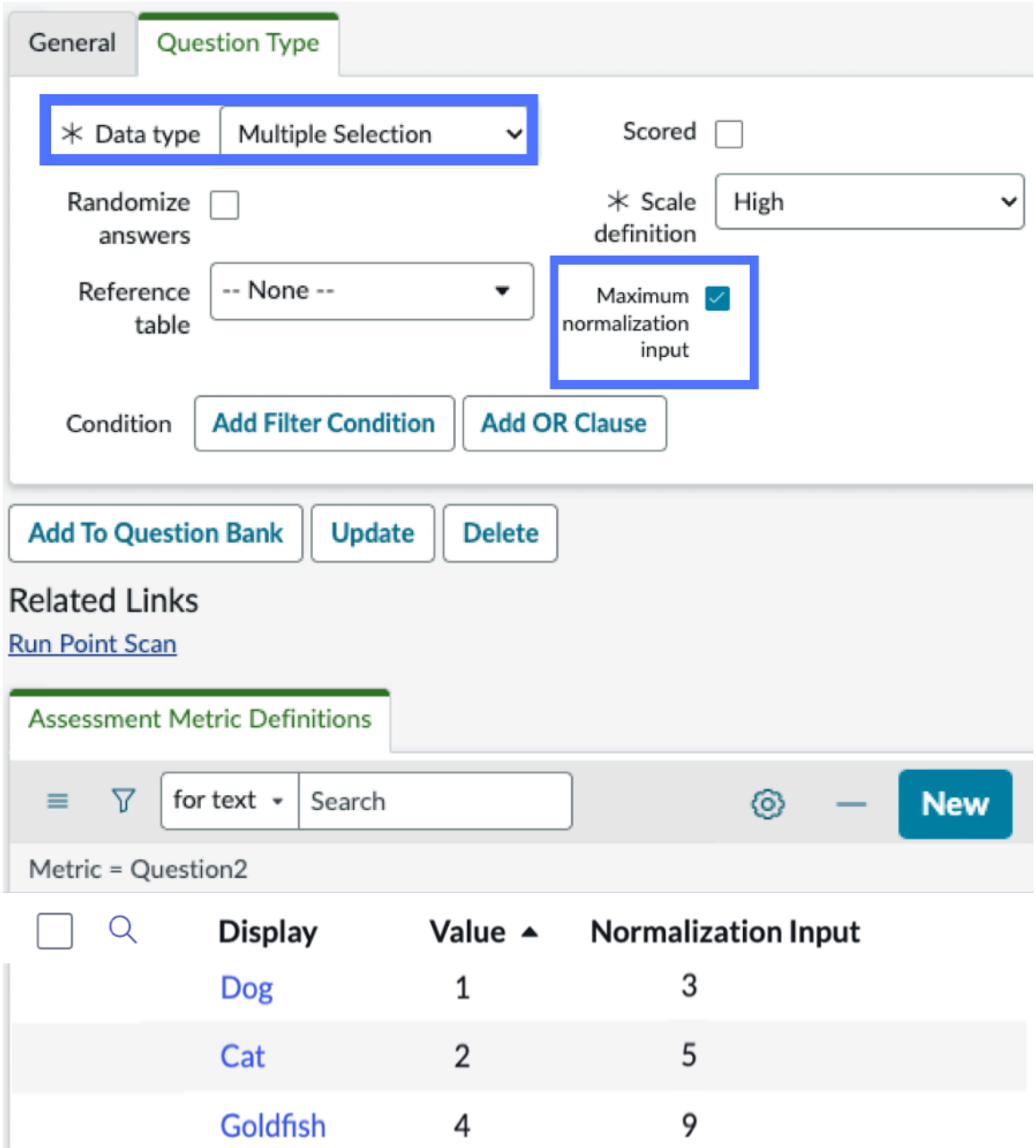
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Goldfish	(9 / 17) * 100	53

Quando a entrada de normalização máxima é selecionada



- O sistema usa o valor `0` para a resposta que tem o menor valor. Neste exemplo, **Cão** a resposta é atribuída ao valor `0` .
- Fórmula para cada seleção: `([Maior valor de entrada de normalização para as respostas selecionadas] / [Máximo dos valores de entrada de normalização]) * 100` .
- A pontuação da métrica (pergunta) é a pontuação máxima calculada entre todas as respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, o usuário seleciona **Cão** e. **Cat** .

- A pontuação do **Cão** a resposta é `(0 / 9) * 100: 0` .
- A pontuação do **Cat** a resposta é `(5 / 9) * 100: 55,5` .
- A pontuação da métrica geral é `55,5` .

Fórmula: `(Mais alto dos valores de entrada de normalização para as respostas selecionadas / Mais alto de todos os valores de entrada de normalização) * 100` .

Neste exemplo, a pergunta permite várias seleções entre respostas com valores de `1` , `2` e `4` e valores de entrada de normalização de `3` , `5` e `9` respectivamente.

Pontuações

Resposta	Cálculo	Pontuação
Cão e gato	(5 / 9) * 100	56
Cat	(5 / 9) * 100	56
Gato e peixinho dourado	(9 / 9) * 100	100
Goldfish	(9 / 9) * 100	100

Configurar e manter um banco de dúvidas

Depois de adicionar uma pergunta a um banco de perguntas, você pode reutilizá-la em qualquer avaliação soltando-a na avaliação. Você pode criar perguntas personalizadas, adicionar perguntas existentes ou adicionar e personalizar as perguntas de amostra incluídas com o. sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procedimento

1. Navegue até uma categoria de avaliação **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Banco de dúvidas**e selecione **Novo** .
2. Insira um nome descritivo e uma descrição para a categoria de avaliação e selecione **Salvar** .
3. Selecione o nome da nova categoria de avaliação para abrir o registro.
4. Adicione uma métrica de avaliação (uma pergunta) à categoria usando um dos métodos a seguir.

Opção	Descrição
Crie uma pergunta	Selecione **Novo** e preencha o formulário. Para obter mais informações, consulte Defina uma pergunta.
Adicionar uma pergunta	Adicione uma pergunta de um modelo de questionário existente. **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** e selecione o modelo de questionário desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	b. Selecione a pergunta na lista relacionada de categorias de métrica e selecione **Adicionar ao banco de dúvidas** . **c.** Selecione o banco de perguntas ao qual você deseja adicionar a pergunta. A pergunta foi adicionada ao banco de perguntas.

5. Selecione **Atualização** para salvar as perguntas no banco de perguntas na categoria de avaliação atual.

Defina uma pergunta

Depois de adicionar uma pergunta a um banco de perguntas, você pode reutilizá-la em qualquer avaliação soltando-a na avaliação. Você pode criar perguntas personalizadas, adicionar perguntas existentes ou adicionar e personalizar as perguntas de amostra incluídas com o. sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou *Métrica de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de métrica ou *Tipo de métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *Categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

Selecionando a opção pontuada (**Pontuado** (caixa de seleção) é opcional. Todas as respostas às perguntas, a menos que indicado de outra forma, são pontuadas. A opção pontuada muda o comportamento da pontuação. Quando a opção "pontuado" é selecionada, a pontuação é sempre 0 ou 100, refletindo se a resposta está correta ou incorreta, e as fórmulas questionRating e questionPercentContribution não são usadas; o valor normalizado é definido diretamente como 0 ou 100. Quando a caixa de seleção "pontuado" não está marcada, a pontuação é calculada usando as fórmulas questionRating e questionPercentContribution para determinar o valor normalizado. Selecionar o campo de entrada Normalização máxima se aplica somente quando a caixa de seleção "pontuado" não está marcada, pois é usada para definir o valor máximo para normalização e a pontuação pode variar com base nos valores e pesos de entrada. Se a caixa de seleção "pontuado" estiver marcada, o campo de entrada Normalização máxima não se aplicará e o valor normalizado será simplesmente 0 ou 100. Para obter mais informações sobre pontuação e pontuações normalizadas, consulte Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico e. Normalize as pontuações das métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Defina ou selecione a categoria de avaliação apropriada para a pergunta que você planeja adicionar.
   - Para selecionar uma categoria de avaliação existente, navegue até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Administração** > **Banco de dúvidas**e selecione-o na lista.
   - Para obter instruções sobre como definir uma categoria de avaliação, consulte Configurar e manter um banco de dúvidas.
2. Crie uma métrica de avaliação (uma pergunta).

   Na lista relacionada Métricas de avaliação da categoria de avaliação, selecione **Novo** e preencha o formulário.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Um nome para a métrica de avaliação.
Obrigatório(a)	Indica se a pergunta deve ser respondida.
Peso	Um valor numérico usado para comparar a importância desta métrica com outras métricas. **Nota:** Os valores de ponderação devem ser inteiros. Usar decimais resulta em pontuações incorretas. Por exemplo, use 56 e não 0,56.
Categoria	A categoria à qual a métrica está associada.
Pergunta	A pergunta a ser exibida no questionário.
Descrição	Texto de dica da ferramenta para ajudar o contato de terceiros a entender melhor a pergunta.
Detalhes	Uma descrição expandida da pergunta que é exibida para o tomador da avaliação. Os detalhes podem incluir texto, imagens, vídeo e links para sites externos ou outro conteúdo. **Nota:** Você pode definir os detalhes no nível de avaliação ou no nível de categoria.

3. Selecione **Geral** e preencha os valores.

Formulário Métrica de avaliação - Guia Geral

Campo	Descrição
Método	O método usado para coletar dados para a métrica. - Avaliação - Resposta padrão do campo - Resposta padrão do script - Script
Ordem	Ordem em que a pergunta será exibida no questionário. Perguntas com valores mais baixos para **Pedido** aparecem anteriormente no questionário.
Ativo	Ativa a métrica para avaliações e cálculos de resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Depende de	O identificador de uma métrica separada (pergunta). A resposta à pergunta especificada neste campo determina se a pergunta que você está definindo no momento é exibida para o usuário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Avaliação** em **Método** campo.
Resposta padrão	O campo do qual vem a resposta padrão da pergunta. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Resposta padrão do campo** em **Método** campo.
Fazer pergunta	Especifica se a pergunta requer uma resposta quando um valor padrão é fornecido. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Resposta padrão do campo** ou **Resposta padrão do script** em **Método** campo.
Script	Os scripts usados para produzir indicadores de desempenho para a métrica associada quando a avaliação é gerada. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Resposta padrão do script** ou **Script** em **Método** campo. **Nota:** Para inserir um caractere de tabulação em seu script, use **Guia** chave. Para Ações da guia, pressione **ESC** para avançar a tabulação e. **Shift e ESC** para retroceder a tabulação.

4. Selecione **Tipo de pergunta** e preencha o formulário.

Nota: Os campos que aparecem dependem de **Tipo de dados** que você seleciona.

Formulário Métrica de avaliação - Guia Tipo de pergunta

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
Anexo	Nos questionários, os usuários podem anexar um ou mais arquivos a uma pergunta. Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Caixa de seleção	Em questionários, os usuários marcam uma caixa de seleção para uma declaração ou a deixam desmarcada. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . Se uma caixa de seleção marcada for igual a uma boa pontuação,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	defina o campo como **Alto** . Se um pequeno valor numérico precisar ser interpretado como uma pontuação positiva, defina o campo como **Baixo** .
Escolha	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista de opções de resposta personalizada. Crie uma definição de métrica para cada opção de resposta. **Nota:** Se você usar uma vírgula em uma das opções de resposta, elas serão exibidas como um hífen quando o questionário for exportado como uma planilha. Por exemplo, se "Sim, adicionar mais informações" for uma de suas opções de resposta, ela aparecerá como "Sim - adicionar mais informações" em uma planilha exportada. Selecione **Respostas aleatórias** caixa de seleção para randomizar a ordem das opções de resposta de uma pergunta. Selecione **Tabela de referência** para usar para perguntas de tipo de dados de referência. Defina condições para restringir as escolhas às que atendem aos critérios de seleção. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione uma resposta correta para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** valor. ○ Se uma caixa de seleção marcada for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** . Você pode selecionar **Entrada de Normalização máxima** caixa de seleção para calcular pontuações de avaliação para perguntas usando um valor de entrada de normalização. Para obter mais informações, consulte Normalize as pontuações das métricas.
Data	Nos questionários, os usuários selecionam uma data. Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Data/Hora	Nos questionários, os usuários selecionam uma data e uma hora. Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Duração	Em questionários, os usuários especificam uma resposta que se enquadra em **Mín** / **Máx** intervalo. Selecione **Plug-in dependente** da qual a duração depende: ○ Gestão de ativos ○ CMDB ○ Núcleo ○ Gestão de custos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	○ Compras ○ Software Asset Management Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina o campo como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma pontuação positiva, defina o campo como **Baixo** .
Escala da imagem	Nos questionários, os usuários selecionam uma escala de imagem. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Desbloqueie o. **Resposta correta** campo para fazer mudanças. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** .
Escala Likert	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma escala personalizada de opções de resposta. Crie uma definição de métrica para cada opção de resposta, que é representada por um botão de seleção na escala. Uma métrica de escala Likert que avalia a facilidade de uso de uma aplicação pode ter **Fácil** , **Média** e **Difícil** definições de métrica. Selecione **Respostas aleatórias** para randomizar a ordem das opções de resposta da pergunta. Para definir uma única métrica a ser pontuada para o tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Desbloqueie o. **Resposta correta** campo para fazer mudanças. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** .
Seleção múltipla	Em questionários, os usuários selecionam um ou mais valores em uma lista de opções de resposta personalizadas. Para **Seleção múltipla** tipo de dados, você tem a opção de especificar um **Tabela de referência** e condições que filtram, quais valores da tabela são exibidos na lista. Por exemplo, se você selecionar **País [core_country]** como a tabela de referência e defina as condições como **Nome** . **começa com** . **B** , A consulta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	retorna somente os 19 países que começam com a letra B, em vez da lista completa de 231 países. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Desbloqueie o. **Resposta correta** campo para fazer mudanças. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** . Você pode selecionar **Entrada de Normalização máxima** caixa de seleção para calcular pontuações de avaliação para perguntas usando um valor de entrada de normalização. Para obter mais informações, consulte Normalize as pontuações das métricas.
Número	Em questionários, os usuários inserem um número que se enquadra em **Mín** / **Máx** intervalo. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** .
Escala Numérica	Em questionários, os usuários inserem um número que se enquadra em **Mín** / **Máx** intervalo. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** .
Percentual	Em questionários, os usuários inserem um número percentual que se enquadra em **Mín** / **Máx** intervalo. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** .
Classificação	Nos questionários, os usuários podem selecionar um número de ordem diferente para cada opção para classificá-las. Um usuário pode preencher o número ou arrastar uma opção. Selecione **Respostas aleatórias** para randomizar a ordem das opções de resposta da pergunta. Defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for igual a uma boa pontuação, defina o campo como **Alto** . ○ Se um pequeno valor numérico precisar ser interpretado como uma pontuação positiva, defina o campo como **Baixo** .
Referência	Em questionários, os usuários selecionam um valor em uma lista que é gerada a partir de um especificado **Tabela de referência** . Por exemplo, um usuário pode selecionar um nome de usuário como resposta a uma pergunta se você especificar Usuário [sys_user] como a tabela de referência. Você também tem a opção de definir condições para limitar as informações extraídas da tabela de referência em blocos gerenciáveis.
Cadeia de caracteres	Nos questionários, os usuários inserem texto. O tamanho do campo de cadeia de caracteres depende de **Opção de cadeia de caracteres** você seleciona: ○ Linha única ○ Linha única larga ○ Várias linhas Este tipo de pergunta não é pontuado por padrão.
Modelo	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma série predefinida de opções de resposta. Deve haver pelo menos um modelo definido para usar esse tipo de dados Para um modelo, há uma definição de modelo para cada opção de resposta, que é representada por um botão de opção. Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Desbloqueie o. **Resposta correta** campo para fazer mudanças. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se um valor numérico grande for uma boa pontuação, defina como **Alto** . ○ Se um valor numérico pequeno for uma boa pontuação, defina como **Baixo** .
Sim/Não	Nos questionários, os usuários selecionam **Sim** ou **Não** em uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição e campos adicionais
	Para definir uma única métrica a ser pontuada para este tipo de dados, selecione **Pontuado** e selecione um **Resposta correta** para a pergunta. Se você não selecionou **Pontuado** caixa de seleção, defina **Definição de escala** . ○ Se for um **Sim** a resposta é uma boa pontuação, definida como **Alto** . ○ Se for um **Não** a resposta é uma boa pontuação, definida como **Baixo** .

5. Selecione **Atualização** para salvar as perguntas no banco de dúvidas.

Exiba os exemplos de perguntas no sistema base

TPRM inclui questionários de amostra que você pode usar para definir modelos de questionário para sua organização.

Antes de Iniciar

Para incluir questionários de amostra, selecione **Carregar dados de demonstração** durante a instalação TPRM. Consulte Configuração da Gestão de risco de terceiros para obter instruções de instalação.

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Perguntas de amostra não incluem pontuação ou respostas certas/erradas. Você define esses atributos.
- As perguntas de amostra não são atualizadas para oferecer suporte a mudanças regulatórias. Você gerencia as mudanças.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou *Métrica de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de métrica ou *Tipo de métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *Categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

A lista Tipos de métrica de avaliação exibe a lista de tipos de métrica. Cada tipo de métrica inclui uma ou mais categorias de métrica. Cada categoria de métrica inclui várias perguntas de amostra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Usando o questionário SIG para uma avaliação de risco

Crie um modelo de avaliação externa

Ao definir um modelo de avaliação, o gerente de risco de terceiros fornece informações de programação para a avaliação de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte de uma avaliação, o gerente de TPR pode enviar vários questionários e solicitações de documentos usando modelos de avaliação. Primeiro, o administrador de TPR define os modelos de questionário necessários e os modelos de solicitação de documento e, em seguida, os gerentes de TPR os agrupa em um modelo de avaliação. O gerente de TPR pode usar o modelo de avaliação resultante para enviar os questionários apropriados, solicitações de documentos ou ambos em avaliações futuras.

Nota:

Quando você cria um novo modelo de avaliação e tem o. Mecanismo de avaliação inteligente Propriedade habilitada, a opção Compatível com avaliação inteligente é selecionada por padrão depois de salvar o modelo.

Para avaliações existentes, a opção Compatível com avaliação inteligente é definida automaticamente quando todos os modelos de mecanismo clássico são removidos. Você pode adicionar modelos de solicitação de questionário e documento associados que foram migrados para e publicados no Mecanismo de avaliação inteligente.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de avaliação** > **Modelos de avaliação externa**.
   - **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Configuração de avaliação** > **Modelos de avaliação externa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre as descrições do campo, consulte Formulário Criar novo modelo de avaliação externa.
4. Selecione **Enviar**.
5. Adicione um questionário ou modelo de solicitação de documento ao modelo de avaliação usando um dos métodos a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar modelos de questionário	**a.** Na IU clássica, navegue até a lista relacionada Modelos de questionário e selecione **Editar** e adicione o modelo de questionário desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Em Espaço de gestão de fornecedores, Navegue até a lista relacionada Modelos de questionário e selecione **Adicionar** para adicionar o modelo de questionário desejado. **b.** Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar modelos de solicitação de documento	**a.** Na IU clássica, navegue até a lista relacionada Modelos de solicitação de documento e selecione **Editar** e adicione o modelo de solicitação de documento desejado. Em Espaço de gestão de fornecedores, Navegue até a lista relacionada Modelos de solicitação de documento e selecione **Adicionar** para adicionar o modelo de solicitação de documento desejado. **b.** Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar modelos de questionário do SAE	**a.** Na IU clássica, navegue até SAE Lista relacionada Modelos de questionário, selecione **Editar** e adicione SAE modelo de questionário desejado. Em Espaço de gestão de fornecedores, navegue até SAE Modelos de questionário relacionados e selecione **Adicionar** para adicionar SAE modelo de questionário desejado. **b.** Selecione **Save** (Salvar).
Adicionar modelos de documento do SAE	**a.** Na IU clássica, navegue até SAE Lista relacionada Modelos de solicitação de documento, selecione **Editar** e adicione SAE Modelo de solicitação de documento desejado. Em Espaço de gestão de fornecedores, navegue até SAE Lista relacionada Modelos de solicitação de documento e selecione **Adicionar** para adicionar SAE Modelo de solicitação de documento desejado. **b.** Selecione **Save** (Salvar).

O modelo de avaliação está pronto para ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento
- Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer
- Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento

Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação

Configure uma avaliação de risco de terceiros para se repetir em uma programação para atualizar regularmente os resultados de risco de terceiros ou um compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se estiver usando o mecanismo de avaliação clássico, você pode criar avaliações repetidas. Você pode configurar regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros usando o recurso de gestão orientada por eventos se você estiver usando o. Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação e Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Programação de avaliação**.
2. Clique em **Novo**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Formulário de avaliação de repetição

Campo	Descrição
Número	Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Descrição	Descrição detalhada da avaliação recorrente.
Nome	Nome da avaliação recorrente.
Modelo de avaliação	Modelo usado para criar a avaliação atual.
Aplica-se a	A entidade à qual a avaliação se aplica: **Terceiros** ou **Compromisso** .
Terceiro	Selecione o terceiro que está sendo avaliado.
Compromisso	Selecione o compromisso que está sendo avaliado. O campo ficará visível somente se você tiver selecionado **Compromisso** em **Aplica-se a.** campo.
Ativo	Opção para habilitar a execução da avaliação recorrente atual quando programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Criação da próxima avaliação (meses)	A próxima avaliação será criada no número especificado de meses após o encerramento da avaliação anterior.
Próxima data de término de avaliação (meses)	A data de término da nova avaliação após o encerramento da avaliação anterior.
Duração válida dos resultados da avaliação (dias)	O número de dias em que os resultados da avaliação são válidos.

A lista relacionada Ocorrências de avaliação exibe o status de cada vez que a avaliação ocorreu e a classificação de risco que resultou da avaliação.

Importe um questionário de uma planilha

Se você mantém questionários usando Microsoft Planilhas do Excel, você pode economizar tempo e esforço importando os dados da planilha diretamente para TPRM tabelas. Você pode criar questionários automaticamente a partir de modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de importar questionários, você deve validar se os dados na planilha atendem a determinados requisitos. Antes de importar a planilha, você pode revisar os requisitos de formatação e exibir ou baixar uma planilha de amostra para usar como guia. Consulte Diretrizes para importar dados da planilha.

Você pode especificar as seguintes configurações de propriedade:

Delimitador de texto em planilhas [`sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter` **]**

Cadeia de caracteres que separa o texto de resposta em perguntas do tipo "Escolha" e "Seleção múltipla".

Delimitadores comuns: R, t, t e o caractere de vírgula.

Tamanho máximo do arquivo da planilha [`sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size` **]**

Tamanho máximo do arquivo em MB que pode ser importado.

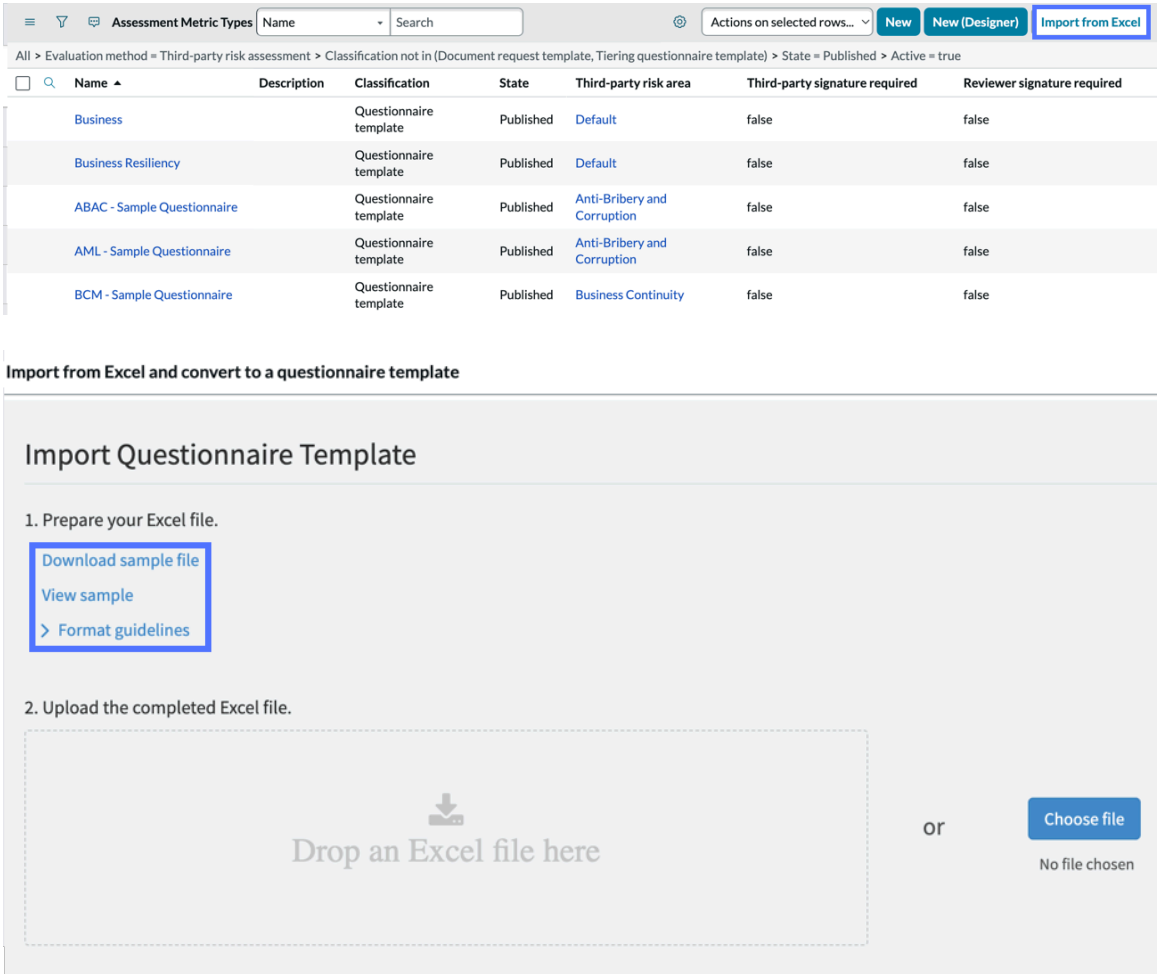
Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** ou para **Gestão de risco de terceiros** > **Hierarquização de Configuração** > **Hierarquização de Modelos de Questionário**.
2. Selecione **Importar do Excel** Para abrir o formulário Importar modelo de questionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



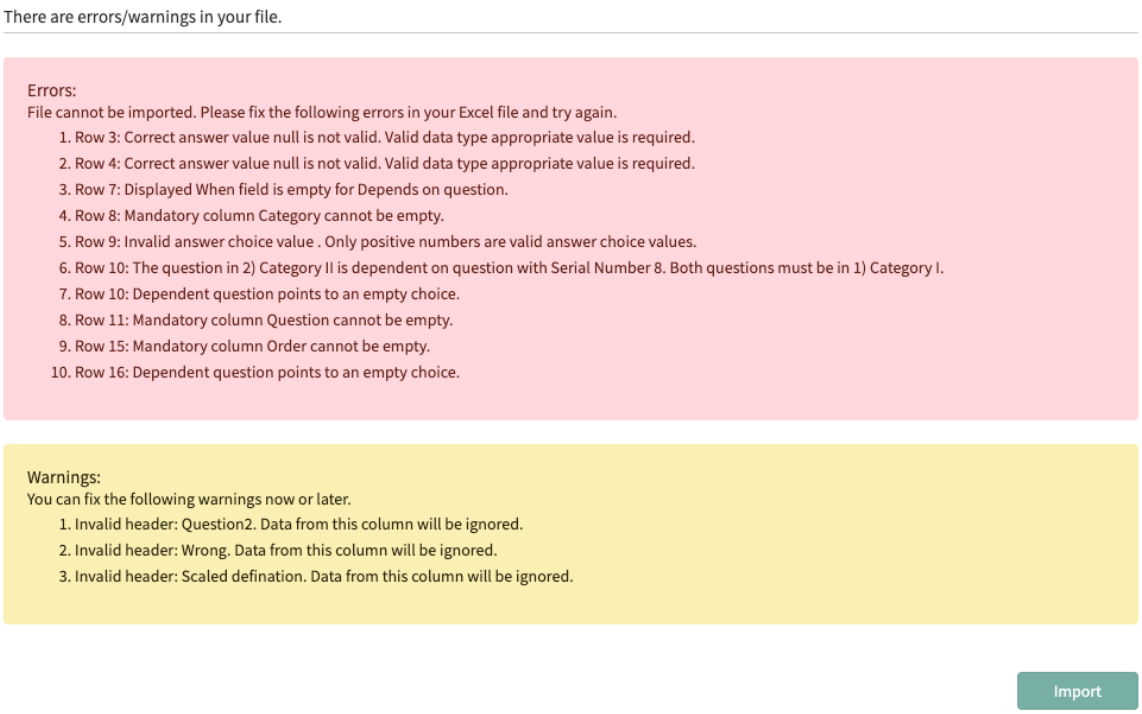
Nota: Você pode revisar os requisitos de formatação e exibir ou baixar uma planilha de amostra para usar como exemplo. Fazer referência a um arquivo de amostra pode ajudar a garantir que você esteja usando valores no formato esperado.

3. Execute uma ou todas as etapas em **Prepare seu arquivo do Excel** seção:
   - Selecione **Download do arquivo de amostra** para baixar uma planilha ativa formatada corretamente para importação em Gestão de risco de terceiros. Você pode usar a amostra como um guia para reformatar sua própria planilha ou copiar dados da planilha diretamente na amostra.
   - Selecione **Exibir amostra** para abrir uma imagem de uma planilha formatada corretamente. Você pode comparar isso com sua planilha existente para validar se ela contém as mesmas colunas e formatos de pergunta.
   - Selecione **Diretrizes de formato** para exibir Diretrizes para importar dados da planilha.
4. Quando sua planilha estiver pronta para importação, arraste-a para **Solte um arquivo do Excel aqui** ou selecione **Escolha Arquivo** , Navegue até o arquivo do Excel e selecione **Aberto** .

   Erros e avisos aparecem se o arquivo estiver formatado incorretamente. Você deve corrigir todos os erros antes que os questionários possam ser importados. Você pode importar um arquivo que tenha apenas avisos, mas pode haver problemas nos dados da pergunta resultantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

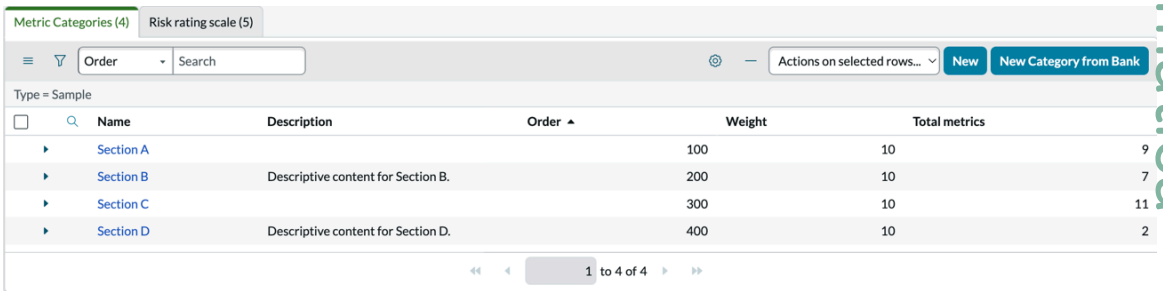


Nota: Se houver avisos, você poderá continuar com a importação, mas podem surgir problemas. Corrija todos os erros e avisos antes de importar questionários.

5. Depois de corrigir erros e avisos, insira um nome para o modelo e selecione **Importação** .

O nome deve ser exclusivo. O nome é padronizado para o nome da planilha em sua planilha.

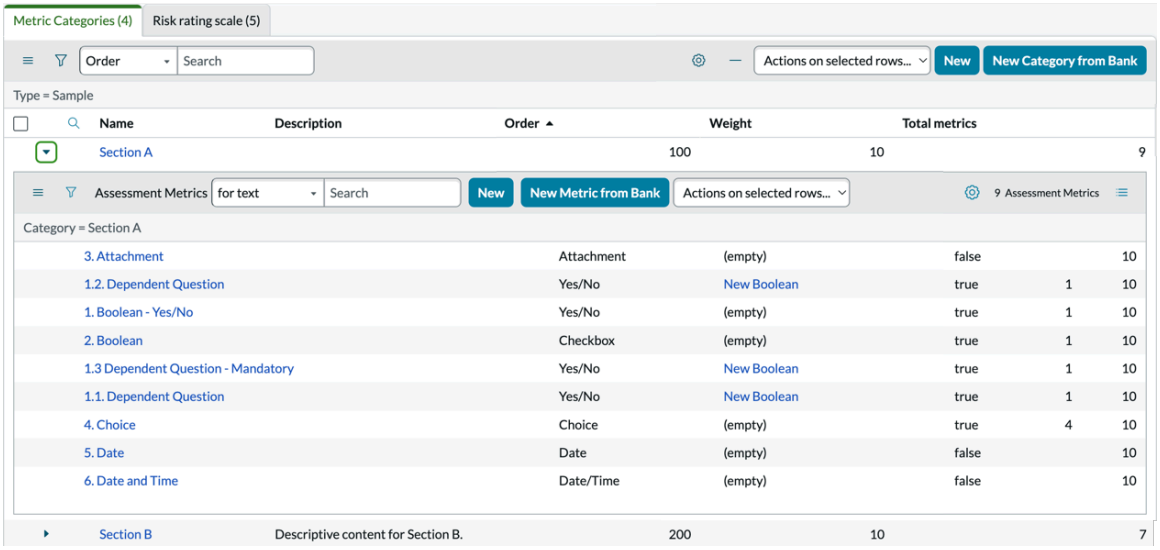
Um pop-up de confirmação exibe o questionário importado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Você pode expandir uma categoria para exibir as perguntas em cada categoria.



Tópicos relacionados

Diretrizes para importar dados da planilha

Importe dados existentes de outros sistemas

Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento

Você pode reutilizar modelos de questionário e modelos de solicitação de documentos para acelerar a criação de novos questionários e solicitações de documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir um modelo, você especifica se questionários ou solicitações de documentos devem exigir assinaturas eletrônicas para o terceiro, o revisor ou ambos, conforme exigido pelas regras da sua organização ou regulamentos federais. Consulte as etapas opcionais a seguir para obter informações sobre como copiar modelos de questionário existentes.

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou *Métrica de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de métrica ou *Tipo de métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *Categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

Nota: Um modelo de questionário deve ter pelo menos uma categoria. Cada categoria deve conter pelo menos uma pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de avaliação** > **Modelos de Questionário** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de solicitação de documentos**.
   - **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Configuração de avaliação** > **Modelos de Questionário**.
2. Conclua uma das opções a seguir para criar um novo modelo ou copiar um modelo existente.

Opção	Descrição
Criar um novo modelo	**a.** Selecione **Novo** e preencha o formulário. Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de tipo de métrica de avaliação. **b.** Selecione **Enviar** Todos os outros modelos associados a este modelo são mostrados como links ou guias relacionados. **Nota:** Depois de salvar seu questionário ou modelo de solicitação de documento, você pode selecionar o link relacionado Editar no Designer para fazer edições adicionais usando o designer. .
Copie e personalize um modelo existente	**a.** Abra um modelo de questionário existente selecionando o desejado na tabela Tipos de métrica de avaliação. **b.** Selecione **Cópia** e fazer as atualizações necessárias. Uma cópia do modelo de questionário foi criada e é mostrada na tabela Tipos de métrica de avaliação.

Tópicos relacionados

Crie uma avaliação externa

Avaliar o risco de terceiros

Crie uma regra de geração de problemas

Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer

Use o Designer de modelo de questionário para criar e editar modelos de solicitação de questionário ou documento que você pode usar como base para outros modelos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Terminologia em TPRM

Termo	Descrição
Métrica ou *Métrica de avaliação*	Uma única pergunta em um modelo de questionário.
Tipo de métrica ou *Tipo de métrica de avaliação*	Um modelo de questionário.
Categoria ou *Categoria de avaliação*	Um conjunto de perguntas relacionadas em um modelo de questionário. **Nota:** Pode haver várias categorias em um tipo de métrica.

Nota: Um modelo de questionário deve ter pelo menos uma categoria. Cada categoria deve conter pelo menos uma pergunta.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de avaliação** > **Modelos de Questionário** ou **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de solicitação de documentos**.
   - **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Configuração de avaliação** > **Modelos de Questionário**.
2. Selecione **Novo (Designer)** .

Guias no designer

Tab	Descrição
Controles	Os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.
Questões	Uma biblioteca de perguntas para várias categorias, para que você não precise criar cada questionário do zero.
Categorias	Avaliação aberta no **Design** exibir. O questionário **Nome** o campo aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta vazio aparece no contêiner de categoria.

3. Insira um nome e arraste um controle para a tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Nota: Selecionando a opção pontuada (**Pontuado** (caixa de seleção) é opcional. Todas as respostas às perguntas, a menos que indicado de outra forma, são pontuadas. A opção pontuada muda o comportamento da pontuação. Se selecionado, a pontuação será baseada em um sistema binário (0 ou 100) que reflete se a resposta está correta ou incorreta. Se não for selecionada, a pontuação será calculada usando uma definição de escala, envolvendo as fórmulas questionRating, questionPercentContribution e questionNormalizedValue, e o campo MaximumNormalizationInput pode influenciar o valor normalizado. Para obter mais informações, consulte Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico e Normalize as pontuações das métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos para que os usuários anexem um ou mais arquivos.	Y
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	N
Escolha	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, selecione a definição para **Opções** .	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é 1–10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é 1–5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Este tipo de dados não é compatível com qualificadores de referência.	N
Escala da imagem	Lista de seleção de imagens que você pode usar para escalas.	N
Seleção múltipla	Lista de opções selecionáveis. Várias escolhas são permitidas.	N
Classificação	Escala selecionável para opções de classificação.	N

Tradução automática

4. Selecione o menu de contexto do formulário para selecionar uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Salvar	Salve o questionário atual ou a solicitação de documento.
Visualização	Exiba uma visualização do questionário ou da solicitação de documento com suas configurações atuais.
Nova Avaliação	Abra uma nova tela para um novo questionário ou solicitação de documento.
Carregar avaliação	Abra a lista de questionários existentes ou solicitações de documento que estão disponíveis para uso.
Copiar Avaliação	Crie uma cópia do questionário ou da solicitação de documento que você pode editar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma regra de geração de problemas

Crie uma regra de geração de problemas que criará automaticamente um problema com base nas respostas de perguntas a avaliações externas. Os problemas ajudam a garantir que suas preocupações sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de TPR se comunica com os contatos de TP e os contatos de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e tarefas. O gerente de TPR também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Problemas** > **Regras de geração de ocorrências** ou **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Configuração de avaliação** > **Regras de geração de ocorrências**.
2. Selecione para criar uma regra de geração de problemas **Novo** e preencha o formulário.

Formulário Regras de geração de problemas

Campo	Descrição
Nome	Nome ou descrição resumida da regra.
Modelo de ocorrência	Modelo de problema usado ao gerar o problema.
Modelo de tarefa	Modelo de tarefa usado após a geração do problema.
Ativo	Opção que ativa a regra de geração de problemas para avaliações e perguntas.
Compatível com avaliação inteligente	Opção que indica que a regra de geração de problemas pode ser usada com Mecanismo de avaliação inteligente. **Nota:** Para regras existentes, esta opção não é definida quando há modelos clássicos de solicitação de questionário e documento que não foram migrados e publicados. Esta opção é definida automaticamente quando um SAE o modelo de solicitação de questionário ou documento foi adicionado manualmente. Quando você cria um novo modelo de regra e tem o. Mecanismo de avaliação inteligente propriedade habilitada, este campo é selecionado por padrão depois de salvar o modelo.
Questões	
Modelo de questionário	Modelo de questionário ao qual a regra se aplica.
Questões	Perguntas que geram problemas com base em suas respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
*SAE***Perguntas do**	
Modelo de questionário	Modelo de questionário ao qual a regra se aplica.
Questões	Perguntas que geram problemas com base em suas respostas.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado

Depois que o avaliador de TPR mover o estado da avaliação para o estado Gerando observações, os problemas serão gerados com base nessas regras.
O avaliador de TPR pode navegar até a guia Problemas da avaliação externa no Espaço de gestão de fornecedores para exibir problemas gerados.

Tópicos relacionados

Avaliar o risco de terceiros

Crie um problema para um terceiro ou compromisso

Configure respostas de questionário interno para anexar automaticamente questionários externos às avaliações

Configure as respostas de um questionário interno para anexar questionários automaticamente a avaliações externas que são baseadas nas respostas, no nível de risco calculado ou em ambos usando Gestão de risco de terceiros. Ao definir essa configuração, você pode ajudar a melhorar sua capacidade de responder a mudanças de nível de risco e respostas de questionário interno.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar questionários para serem adicionados automaticamente a avaliações externas com base em respostas a um questionário interno, níveis de risco calculados ou ambos. Os níveis de risco são determinados com base nas respostas coletadas após a conclusão de uma avaliação interna. Você pode configurar se o nível de risco usado para anexar automaticamente um questionário é calculado após a conclusão do Questionário de risco inerente (IRQ) ou para o compromisso como parte de sua avaliação interna. Para obter mais informações sobre níveis de risco, consulte VRM avaliações de classificação de risco de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de riscos de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.
2. Selecione o modelo de questionário interno que você deseja usar.

   Nota: O questionário deve ter a classificação do modelo de IRQ.

3. Selecione a lista relacionada Categorias de métrica, o nome da categoria e selecione a pergunta na lista relacionada Métricas de avaliações que você deseja configurar.
   Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de perguntas e como defini-las, consulte Defina uma pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione uma configuração à lista relacionada Modelos de questionários selecionando **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pergunta para questionário

Campo	Descrição
Pergunta	Tipo de pergunta no questionário que você está configurando. Por exemplo, pode ser uma pergunta de escolha ou cadeia de caracteres.
Resposta	Resposta que resulta no questionário a ser anexado à avaliação externa.
Camada	Nível de risco que resulta no questionário a ser anexado à avaliação externa.
Camada do nível	Nível no qual o nível de risco referenciado é calculado: Avaliação de IRQ ou compromisso. Por exemplo, se o nível de risco calculado durante a avaliação do questionário de risco inerente corresponder ao que você selecionou para **Camada** , o questionário é anexado à avaliação externa.
Questionário	Questionário anexado se os requisitos definidos por este formulário forem atendidos.
Aplica-se a	Tipo de avaliação externa à qual o questionário está anexado.

6. Selecione **Enviar**.

Configuração de avaliação inteligente

As funções de gerente de TPR e administrador de TPR envolvem uma ampla variedade de responsabilidades. Após TPRM sistema base está configurado, você configura Mecanismo de avaliação inteligente configurações específicas, bem como outras configurações de avaliação que habilitam e aprimoram as tarefas diárias de avaliação de risco.

Visão geral da configuração da avaliação

Executando as tarefas na check-list de configuração de avaliação para TPRM, você está configurando e configurando o. TPRM aplicação para atender aos seus requisitos exclusivos de pontuação e avaliação de risco de terceiros, compromissos e outras entidades que usam o. Mecanismo de avaliação inteligente para TPRM avaliações.

Nota:

Para todas as mensagens personalizadas que você criar, é sua responsabilidade gerar o correspondente `sys_ui_message` registros. Esta etapa é crucial se você quiser que as mensagens personalizadas sejam extraídas e traduzidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list de configuração de avaliação para Mecanismo de avaliação inteligente integração com TPRM

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
Definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled].	Depois de definir esta propriedade, SAE torna-se o mecanismo de avaliação padrão e substitui a experiência legada. **Aviso:** Esta opção não poderá ser revertida depois que esta opção estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do TPRM e Gestão de risco de terceiros informações de upgrade . Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Migrar modelos de questionário.	Esta tarefa é opcional. Você pode migrar modelos de solicitação de questionário ou documento existentes para um SAE modelo. **Nota:** Se você estiver configurando avaliações para TPRM pela primeira vez, você não precisa concluir esta tarefa. Para obter mais informações, consulte Migre um modelo para um SAE modelo, Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo e Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Atualize modelos de avaliação e regras de geração de problemas.	Esta tarefa é opcional. Adicionar publicado SAE Modelos de questionário para todos os modelos de avaliação relacionados e regras de geração de problemas. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação externa e Crie uma regra de geração de problemas. **Nota:** Se os modelos de avaliação não forem atualizados para serem compatíveis com SAE modelos, baseados em camadas, baseados em provedor, geração de problemas e regras de gestão orientadas por eventos não serão executados conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
	Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Configure escalas de classificação de risco para avaliações de pontuação e questionários.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Você pode configurar a escala de classificação de risco selecionada por padrão para todos os questionários. Para obter mais informações, consulte Configure escalas de classificação de risco para pontuação. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure domínios ou áreas de risco de terceiros.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Você pode configurar o método de pontuação e o peso selecionados por padrão para todos os terceiros associados a uma área de risco específica. Para obter mais informações, consulte Defina um domínio de risco de terceiros. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure critérios de área de risco de terceiros, que são o grupo de domínios de risco ou áreas que se aplicam a um tipo de terceiro.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Você pode ajustar o peso e o método de pontuação de cada área de risco em uma definição de critérios. Para obter mais informações, consulte Definir critérios da área de risco de terceiros. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure critérios de componente de compromisso e de terceiros.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Os componentes são entidades que podem ser avaliadas quanto ao risco. Os critérios de componente são grupos de componentes relacionados a um tipo específico de terceiro ou compromisso. Não é possível adicionar novos componentes ou modificar os existentes. No entanto, você pode definir os critérios (em termos de método de pontuação e peso) a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
	serem usados para avaliar os componentes. Você pode atualizar **Método de pontuação padrão** especificar como várias pontuações para cada área de risco são calculadas. Você pode usar **Peso padrão** para ajustar o peso das pontuações do provedor de terceiros na classificação de risco geral do terceiro. As classificações de componente a seguir estão disponíveis. • Componentes de terceiros ◦ Avaliações de risco de terceiros (Avaliações de risco externas) ◦ Subsidiárias ◦ Compromissos ◦ Classificação da inteligência de risco • Componentes de compromisso ◦ Avaliações de risco do compromisso ◦ Produto ◦ Principal ◦ Instalação ◦ Outro Para obter mais informações sobre como configurar critérios de componente, consulte Defina critérios de componente. Para obter mais informações sobre como os componentes de compromisso afetam elementos de terceiros, consulte Monitoramento de elementos de terceiros. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configure regras de pontuação de risco de compromisso e de terceiros.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Defina os critérios, com base nas pontuações de risco, que determinam quais terceiros ou compromissos exigem avaliações. As regras de pontuação de risco de terceiros se aplicam a subsidiárias, compromissos e áreas de risco de terceiros. As regras de pontuação de risco de compromisso se aplicam somente a compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Defina regras de pontuação de risco de terceiros e Defina regras de pontuação de risco de compromisso. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Crie modelos de solicitação de questionário ou documento.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Você pode reutilizar modelos de questionário e modelos de solicitação de documentos para simplificar a criação de novos questionários e solicitações de documentos. Os seguintes objetivos do modelo (classificações) estão disponíveis. • Questionário de elemento de terceiros externo do TPRM • Questionário externo quarteirizado de TPRM • Solicitação de documento externo de TPRM • Questionário externo de TPRM • IRQ interno de TPRM • Questionário de classificação interna de TPRM Para obter mais informações, consulte Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Crie modelos de avaliação para questionários externos.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Você pode criar um modelo de avaliação com requisitos de duração definidos e questionários anexados por padrão para ajudar a simplificar o processo de avaliação para diferentes tipos de terceiros e compromissos. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação externa. Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure tarefas para avaliações e questionários

Tarefa	Descrição
Criar regras de geração de problemas.	Esta tarefa é opcional. Configure regras que geram problemas automaticamente para avaliações externas. Especifique uma avaliação de risco de terceiros, um modelo de questionário e as Perguntas às quais aplicar a regra, bem como um modelo de problema e um modelo de tarefa a ser usado durante a geração. Para obter mais informações sobre como configurar essas regras, consulte Crie uma regra de geração de problemas. Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Configure regras de gestão orientadas por eventos.	Esta tarefa é opcional. Configure regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros. Para compromissos e terceiros que atendem aos critérios definidos, você especifica a programação e os modelos de avaliação. Você pode automatizar todos os tipos de solicitação, exceto a integração. Para obter mais informações sobre como configurar essas regras, consulte Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação. **Nota:** O recurso de regras de gestão orientadas por eventos é a opção padrão para programar avaliações e substitui avaliações recorrentes. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurar pontuação para questionários.	Esta tarefa é necessária para a configuração inicial de TPRM. Você pode configurar como questionários e solicitações de documentos são pontuados. Para obter mais informações, consulte Configurar pontuação para uma avaliação e Normalização na avaliação. Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migre um modelo para um SAE modelo

Migre um questionário existente ou modelo de solicitação de documento para um SAE modelo. Você pode aproveitar os designs de solicitação de questionário e documento existentes ao usar o. Mecanismo de avaliação inteligente com TPRM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Antes de iniciar o processo de migração, anote o seguinte e planeje adequadamente.

- Os seguintes tipos de pergunta não são compatíveis: Porcentagem, classificação, escala de imagem e métrica personalizada. Você deve converter esses tipos de pergunta em formatos compatíveis antes da migração ou criar novas perguntas no designer de modelo após a migração.
- Se uma seção no modelo clássico contiver apenas perguntas incompatíveis, uma seção vazia será criada no TPRM SAE modelo. TPRM SAE modelos com seções vazias não podem ser publicados; portanto, você deve adicionar perguntas de substituição a essas seções ou excluir as seções vazias antes de publicar.
- Ao transferir TPRM SAE modelos de questionário entre instâncias, o conjunto de atualizações não incluirá as informações de duração. Os usuários devem exportar as informações de duração manualmente do `sn_smart_asmt_duration` e importe-a para as instâncias de destino.
- Se um modelo de avaliação não for atualizado para oferecer suporte SAE as avaliações, as regras de gestão relacionadas baseadas em níveis, baseadas em provedor e orientadas por eventos não serão executadas conforme o esperado.
- . TPRM a migração de pontuação continuará somente se não houver erros durante a migração do modelo. . TPRM a migração de pontuação não ocorre.
- As respostas de avaliações anteriores não são migradas.
- As regras de gestão orientadas por eventos são a opção padrão para programar avaliações e substituem avaliações recorrentes.
- A avaliação, o monitoramento e o gerenciamento de quarteirizados não são compatíveis após o upgrade e a configuração SAE.

Nota:

Para obter mais informações sobre resultados e limitações de migração, consulte Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo.

Para obter mais informações sobre como criar SAE questionários, consulte Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** ou **Modelos de solicitação de documento** .
2. Para migrar um questionário, selecione o modelo de questionário desejado e selecione **Migrar** .
   Você pode migrar vários questionários em massa marcando a caixa de seleção ao lado de cada questionário desejado e selecionando **Migrar** .
3. Exiba o registro de migração do modelo de avaliação gerado selecionando o link na mensagem informativa.
   Você pode exibir todos os registros de migração do modelo de avaliação navegando até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Migração de modelo clássico**. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

obter mais informações sobre a tabela Migração de modelo clássico e os resultados da migração, consulte Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo.
. **Status da migração** o campo será atualizado com um dos seguintes após a execução do trabalho de migração:

- **Concluído** : A migração foi concluída com sucesso.
- **Parcialmente concluído** : Somente alguns elementos foram migrados com sucesso.
- **Com erro** : Ocorreu um erro durante a migração.

4. Navegue até **Status da migração** Da Tabela de migração de modelo clássico para exibir modelos que foram migrados com sucesso ou resultaram em erros e corrigir todos os erros no modelo de questionário que você deseja migrar.
5. Repita as etapas até que todos os erros sejam resolvidos e o questionário seja migrado com sucesso.
6. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** e revise o questionário migrado.
7. Revise e confirme se todas as perguntas, seções e pontuação aparecem conforme o esperado concluindo o seguinte.

   a. Identificar tipos de pergunta incompatíveis.
   - Percentual
   - Classificação
   - Escala de imagem
   - Métrica personalizada

   b. Converta tipos de pergunta incompatíveis.
   - Para perguntas de porcentagem, use o tipo Número.
   - Para perguntas de escala de imagem, use o tipo de botão de opção.
   - Classificação e tipos de pergunta de métrica personalizada não são compatíveis.

   c. Remover seções vazias.
   Se uma seção no modelo clássico contiver apenas perguntas incompatíveis, uma seção vazia será criada no novo modelo. Modelos com seções vazias não podem ser publicados.

   d. Navegue até **Pontuação** e confirme se todas as configurações aparecem conforme o esperado.
   Para obter mais informações, consulte Configurar pontuação para uma avaliação e Normalização na avaliação.

8. Selecione **Publicar**.
   Os administradores de TPR podem editar o questionário e publicá-lo com mudanças.

Resultado
A lista relacionada Modelos de questionário do SAE e Modelos de documento do SAE do registro do modelo de questionário original é atualizada para incluir os modelos migrados. Para obter mais informações, consulte Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo.

O que Fazer Depois
Se você tiver modelos de avaliação, adicione os publicados SAE modelo de questionário para todos os modelos de avaliação relacionados. Se você tiver regras de geração de problemas, adicione o modelo de questionário do SAE publicado e suas perguntas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relacionadas a cada regra de geração relacionada. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de avaliação externa e Crie uma regra de geração de problemas.

Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento

Você pode reutilizar modelos de questionário e modelos de solicitação de documentos para acelerar a criação de novos questionários e solicitações de documentos para Gestão de risco de terceiros aplicação. Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento compatível com SAE para identificação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar Gestão de risco de terceiros(TPRM) informações específicas, como áreas de risco de terceiros, a opção incluir respostas anteriores e habilitar a opção de pontuação para seu modelo de questionário, você deve criar um modelo usando Espaço de gestão de fornecedores. Depois de salvar o questionário, o modelo de questionário é aberto no Espaço de avaliação onde você pode fazer edições usando Avaliação inteligente designer de modelo.

Importante: Você deve publicar seu modelo de questionário depois de concluir todas as personalizações e revisar para que ele esteja disponível para uso no Espaço de gestão de fornecedores. Os administradores de TPR podem editar o questionário e publicá-lo novamente com mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Configuração de avaliação** > **Modelos de questionário**.
2. Conclua uma das opções a seguir para criar um novo modelo ou copiar um modelo existente e personalizar.

Opção	Descrição
Criar um novo modelo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Em **Formulário Criar novo modelo de questionário TPRM** preencha os campos. Para obter mais informações sobre as descrições do campo, consulte Criar Novo TPRM SAE formulário de modelo de questionário. **c.** Selecione Salvar. **Nota:** Para que as regras de geração de problemas funcionem conforme o esperado quando aplicadas a um SAE Modelo de avaliação, pelo menos uma pergunta com Habilitar resposta preferencial deve ser definida como verdadeira.
Copie e personalize um modelo existente	Selecione e faça as atualizações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Se você optar por criar um novo modelo, o sistema gerará um modelo vazio. Navegue até cada guia correspondente para definir as instruções gerais, perguntas, orientação opcional para responder a uma pergunta, seções que agrupam as perguntas relacionadas e pontuação. Para obter mais informações, consulte Adicione instruções e perguntas a um modelo de avaliação, Adicione informações de referência a um modelo de avaliação, Configurar pontuação para uma avaliação e Normalização na avaliação.
- Se você optar por copiar um modelo existente, o sistema gerará um modelo incluindo todas as perguntas, seções, instruções e configurações do modelo existente. Agora você pode personalizá-lo conforme necessário.

Nota: Nem todos os tipos de pergunta são compatíveis. Porcentagem, classificação, escala de imagem e métrica personalizada não são compatíveis. Para os tipos de pergunta Porcentagem e Escala de imagem, os clientes podem usar o Tipo de número e o Tipo de botão de opção, respectivamente. Classificação e tipos de pergunta de métrica personalizada não são compatíveis. Você deve converter esses tipos de pergunta em formatos compatíveis antes da migração ou criar novas perguntas no designer de modelo após a migração.

Tópicos relacionados

Usando o designer de modelo

Integração do TPRM a outras aplicações

Estenda os recursos de TPRM.

Tópicos relacionados

Conclua uma avaliação de risco do Portal de colaboração com fornecedores

Simplificar o fluxo de trabalho de avaliação de risco do fornecedor

Adicione manualmente um controle a um terceiro ou compromisso

Adicionar manualmente um objetivo de controle a uma pergunta

Integração do Gestão de risco de terceiros com o GRC: Gestão de políticas e conformidade

. GRC: Gestão de políticas e conformidade a integração atualiza o status de conformidade dos controles e objetivos de controle com base nas respostas do questionário de um terceiro ou compromisso. Administradores de terceiros podem associar controles a perguntas específicas, terceiros e compromissos.

. Gestão de políticas e conformidade Instalado, os administradores podem executar várias tarefas importantes que ajudam a gerenciar e avaliar a conformidade de terceiros.

- Você pode associar terceiros e compromissos a objetivos de controle específicos. Esta associação cria controles para o terceiro ou compromisso, estabelecendo uma conexão direta entre eles e o processo de gestão de conformidade.

  Para obter mais informações, consulte Adicione manualmente um controle a um terceiro ou compromisso.

- Individualmente, você pode vincular a pergunta a vários objetivos de controle para cada pergunta em um modelo de questionário. Isso permite uma avaliação granular e detalhada da conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Adicionar manualmente um objetivo de controle a uma pergunta.

- Quando terceiros e compromissos respondem a questionários, o sistema atualiza automaticamente o status de conformidade dos controles vinculados. Se eles fornecerem uma resposta incorreta, os controles associados serão marcados como fora de conformidade. Por outro lado, as respostas corretas mantêm os controles em conformidade.

Nota: Embora não seja possível mapear objetivos de controle diretamente para perguntas em SAE questionários, SAE fornece a capacidade de sinalizar controles como em conformidade ou fora de conformidade por meio de ações de pós-avaliação.

Todos os terceiros são categorizados automaticamente em um tipo de entidade chamado fornecedores. Isso ajuda a garantir que cada terceiro e compromisso sejam representados como uma entidade.

Quando uma entidade, como um terceiro ou compromisso, é associada a um objetivo de controle, um controle correspondente é criado para essa entidade. Esta associação vincula o terceiro ou o compromisso com o controle, o que pode influenciar o status de conformidade do controle.

No contexto de Gestão de risco de terceiros cada pergunta em um modelo de questionário pode ser vinculada individualmente a vários objetivos de controle por meio de uma lista relacionada. Quando um questionário é enviado a um terceiro e o terceiro responde com uma resposta incorreta, os controles associados aos objetivos de controle vinculados são marcados como fora de conformidade. Por outro lado, se o terceiro fornecer a resposta correta, os controles permanecerão em conformidade.

Esse recurso ajuda a garantir que o status de conformidade dos controles seja atualizado dinamicamente com base nas respostas de terceiros ou compromissos, fornecendo uma avaliação precisa e em tempo real de sua conformidade. Ambos Gestão de políticas e conformidade Os usuários e avaliadores de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] podem monitorar o status de um controle.

Para obter mais informações sobre como implementar Gestão de políticas e conformidade, consulte Implementação do Gestão de políticas e conformidade.

Tópicos relacionados

Adicione manualmente um controle a um terceiro ou compromisso

Adicionar manualmente um objetivo de controle a uma pergunta

Avaliar o risco de terceiros

Implementação do Gestão de políticas e conformidade

Adicione manualmente um controle a um terceiro ou compromisso

Se você estiver usando ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de risco de terceiros, você pode associar controles a terceiros e compromissos. Os controles podem ser marcados como em conformidade ou fora de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os controles são gerados automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade ou um tipo de entidade a um objetivo de controle. Um controle é criado para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cada entidade listada no tipo de entidade para o objetivo de controle. Os controles também podem ser criados manualmente.

Para obter mais informações sobre como criar políticas em Gestão de políticas e conformidade, consulte Como criar uma política.

Para entender a diferença entre um objetivo de controle e um controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Terceiros** > **Todos os terceiros** ou **Compromissos** > **Todos os compromissos**
3. Selecione o terceiro ou compromisso desejado.
4. Navegue até **Controles** terceiro ou compromisso.
5. Atribua um controle ao compromisso selecionando **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo controle.
7. Selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre como gerenciar controles, consulte Gerenciar controles.
   O controle é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.

Tópicos relacionados

Integração do Gestão de risco de terceiros com o GRC: Gestão de políticas e conformidade

Formulário Criar novo controle

Adicionar manualmente um objetivo de controle a uma pergunta

Formulário Objetivos de controle

Adicionar manualmente um objetivo de controle a uma pergunta

Se você estiver usando ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de risco de terceiros, você pode associar objetivos de controle e controles a perguntas. Os controles podem ser marcados como em conformidade ou fora de conformidade com base na resposta à pergunta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um objetivo de controle é um objetivo, direção ou padrão que atua como orientação para interações e operações da empresa. Os objetivos de controle podem ser categorizados, classificados e relacionados a políticas.

Para obter mais informações sobre como criar políticas em Gestão de políticas e conformidade, consulte Como criar uma política.

Para entender a diferença entre um objetivo de controle e um controle, consulte Visão geral estrutural de Gestão de políticas e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Embora não seja possível mapear objetivos de controle diretamente para perguntas em SAE questionários, SAE fornece a capacidade de sinalizar controles como em conformidade ou fora de conformidade por meio de ações de pós-avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário** e selecione o modelo de questionário desejado.
2. Selecione as categorias de métrica desejadas na lista relacionada e selecione a pergunta desejada.
3. Navegue até a lista relacionada Objetivos de controle e crie um objetivo de controle selecionando **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Objetivos de controle.
5. Selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre como gerenciar controles, consulte Gerenciar controles.
   O objetivo de controle é criado e todas as listas relacionadas ficam visíveis.

Tópicos relacionados

Integração do Gestão de risco de terceiros com o GRC: Gestão de políticas e conformidade

Adicione manualmente um controle a um terceiro ou compromisso

Formulário Objetivos de controle

Formulário Criar novo controle

Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco geram pontuações de risco para uma variedade de domínios de risco de terceiros. Sua organização pode comprar serviços de provedores que retornam dados semelhantes às pontuações de crédito pessoais. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro específico pode ser.

Trabalhar com dados de provedores de inteligência de risco

Nota: Você pode solicitar dados de risco para terceiros, mas não para compromissos.

- Depois de registrar um provedor de inteligência de risco, você especifica qual dos serviços de pontuação ou classificação do provedor usará. Você também especifica como suas pontuações ou classificações são mapeadas para seu TPRM classificações. Para obter mais informações, consulte Registre um provedor de inteligência de risco, Configure um serviço de provedor de inteligência de risco e Configure um tipo de solicitação para um provedor.
- Você adiciona uma pontuação bruta de um provedor ao registro de serviço do provedor para um terceiro. O sistema usa o mapeamento que você especificou para normalizar o valor para o apropriado TPRM classificação. Para obter mais informações, consulte Adicione uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de terceiros.
- Uma regra de envio baseada em provedor é um conjunto de condições e ações. Em uma regra, você pode especificar que uma atualização de uma classificação de um provedor de inteligência de risco é *condição* que aciona o. *ação* especificado na regra. A ação pode ser criar e enviar uma avaliação de risco de terceiros, problema, tarefa ou e-mail. Para obter mais informações, consulte Automatizar ações após atualizações de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de integração

Aqui estão alguns exemplos dos tipos de integrações compatíveis com ServiceNow e. ServiceNow parceiros:

- Os tipos de integração de fornecedor de software independente (ISV) envolvem a integração de serviços de ISV, como EcoVadis ou Black Kite.
- Os tipos de integração de conteúdo envolvem a integração de fontes de conteúdo externas, como bancos de dados regulatórios ou padrões do setor.
- Os tipos de integração de dados envolvem a integração de fontes de dados externas para coletar e analisar dados relevantes, como dados de sistemas financeiros, ferramentas de segurança ou sistemas de gestão de fornecedores.
- Os tipos de integração ambiental, social e governança (ESG) envolvem a incorporação de fatores de ESG ao TPRM processo.

Integrações compatíveis com ServiceNow

Nota: Você pode encontrar os aplicativos de integração no ServiceNow Store.

Integrações compatíveis com ServiceNow

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Serviço fornecido	Tipo
Avaliações compartilhadas	Questionário de coleta de informações padrão (SIG)	Avaliação padrão	Questionário padrão do setor para uso em avaliações.	Conteúdo
EcoVadis	EcoVadis	Classificações de sustentabilidade	Pontuações de sustentabilidade em apoio a avaliações e monitoramento contínuo.	ISV, dados, ESG

Integrações compatíveis com ServiceNow parceiros

Nota: Você pode encontrar os aplicativos de integração no ServiceNow Store.

Integrações compatíveis com parceiros

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Caso de uso	Tipo
BitSight	BitSight	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Cartão de pontuação de segurança	Cartão de pontuação de segurança	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em	ISV, dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações compatíveis com parceiros

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Caso de uso	Tipo
			apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	
RiskRecon	Reconciliação de risco	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Upguard	Upguard Risco do fornecedor	Risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Recorded Future	Inteligência da Recorded Future	Classificações de risco cibernético	Pontuações de risco cibernético em apoio a avaliações e monitoramento contínuo de risco de terceiros.	ISV, dados
Black Kite	Black Kite	Gestão de risco de terceiros	Segurança técnica, risco financeiro, índice de sensibilidade a ransomware e pontuações de conformidade, além das classificações gerais de segurança.	ISV
Interos	Interos	Cadeia de suprimentos e classificações de vários domínios	ESG, cibernético, financeiro, geopolítico, operações, e classificações de restrições para oferecer suporte a avaliações e monitoramento de risco.	ISV, conteúdo
TruSight	TruSight	Avaliações de risco de terceiros	Acesso a avaliações	ISV

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações compatíveis com parceiros

Provedor	Nome do produto	Conteúdo	Caso de uso	Tipo
			de risco de terceiros validadas pelo TruSight.	
ISS Corporate Solutions	ISS ESG Cyber Risk Score para Gestão de risco do fornecedor	Classificações de ESG	Acesso a uma visão abrangente do programa de gestão de risco cibernético da ISS Corporate Solutions através de risco cibernético e cadeia de suprimentos.	ISV
Securitybricks	NIST-800-171 - Avaliação de conformidade do fornecedor	Modelo	Acesso a uma avaliação automatizada para organizações federais.	conteúdo
Templarshield	HECVAT- Questionário para o Ensino Superior	Conteúdo	Acesso a um questionário automatizado para organizações de ensino superior.	ISV, conteúdo

Tópicos relacionados

- Exibição de pontuações de inteligência de risco
- Registre um provedor de inteligência de risco
- Configure um serviço de provedor de inteligência de risco
- Configure um tipo de solicitação para um provedor

Registre um provedor de inteligência de risco

Crie um registro para cada provedor de inteligência de risco do qual você solicitará relatórios. As pontuações e classificações de risco geradas pelos provedores de inteligência de risco são análogas às pontuações de crédito pessoal. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro específico pode ser.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Provedores**.
2. Clique em **Novo**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Provedores de inteligência de risco formulário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do provedor de inteligência de risco.
Descrição resumida	Descrição do provedor e, possivelmente, dos serviços prestados.
Multifator	Opção para especificar que o provedor pode retornar vários tipos de pontuação diferentes, por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança.
Solicitar relatórios	Opção para especificar que o provedor pode ser selecionado para solicitações de relatório de inteligência de risco.
URL	URL do site do provedor. Isso permite que os colegas visitem e revisem o provedor.
Nota	Comentários de texto que fornecem informações adicionais para seus colegas, por exemplo, descrições dos serviços de pontuação disponíveis ou por que sua organização decidiu usar o provedor.
Logotipo do provedor	Imagem do logotipo do provedor. Esta imagem aparece em TPRM relatórios para o provedor.

Resultado

Agora você pode especificar os serviços e os níveis de serviço que poderá solicitar posteriormente ao provedor.

Os serviços associados ao provedor aparecem na lista relacionada Serviços do provedor de inteligência de risco. Para adicionar um serviço, selecione **Novo** na lista relacionada e siga as instruções em Configure um serviço de provedor de inteligência de risco.

Importante: . **Solicitar relatórios** A opção no formulário do provedor de inteligência de risco deve ser selecionada para que os provedores estejam disponíveis para solicitações de relatório de inteligência de risco.

Configure um serviço de provedor de inteligência de risco

Depois de registrar um provedor de inteligência de risco, você especifica qual dos serviços de pontuação ou classificação do provedor usará. Você também especifica como suas pontuações ou classificações são mapeadas para seu TPRM classificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procedimento

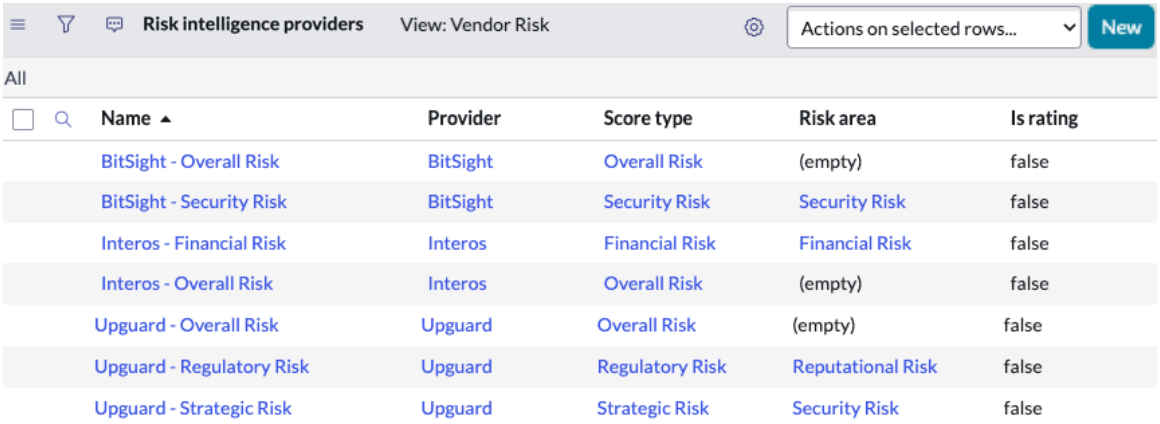
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Serviços do provedor**.

   Os serviços atuais do provedor de inteligência de risco aparecem na lista relacionada Serviços do provedor de terceiros.

   Nota: A lista de serviços do provedor também aparece como uma lista relacionada enquanto você está registrando um provedor. O sistema gera automaticamente um nome exclusivo para o serviço concatenando o. **Provedor** nome e. **Tipo de pontuação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione **Novo** e preencha os campos no formulário.

Formulário de serviço do provedor de inteligência de risco

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de inteligência de risco para este serviço de pontuação.
Tipo de pontuação	Cada serviço oferecido pelo provedor retorna um tipo específico de classificação ou pontuação de risco, por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança. Para cada provedor, você define pelo menos dois serviços. ◦ Defina um serviço que retorne a pontuação de risco geral do terceiro. ◦ Defina um serviço para cada tipo adicional de pontuação que o provedor pode retornar. **Importante:** ◦ . **Multifator** a configuração de um provedor indica que o provedor pode retornar vários tipos de pontuação diferentes. Para provedores que você configura como multifator, defina um serviço com **Tipo de pontuação** . **Pontuação geral** antes de criar outros serviços para o provedor. Quando o provedor retorna uma pontuação geral, você adiciona os dados. O valor normalizado aparece como o valor "geral" no cartão do provedor no **Pontuações de inteligência de risco** guia. ◦ Para provedores que você configura como não multifator, especifique somente um tipo de pontuação. A pontuação ou classificação retornada pelo provedor é convertida em normalizada TPRM pontuação. O valor normalizado também é exibido como o valor "geral" no cartão do provedor no **Pontuações de inteligência de risco** guia.
Nome	Nome do serviço do provedor que está sendo configurado. O sistema gera automaticamente um nome exclusivo para o serviço concatenando o. **Provedor** nome e. **Tipo de pontuação** .

Tradução automática

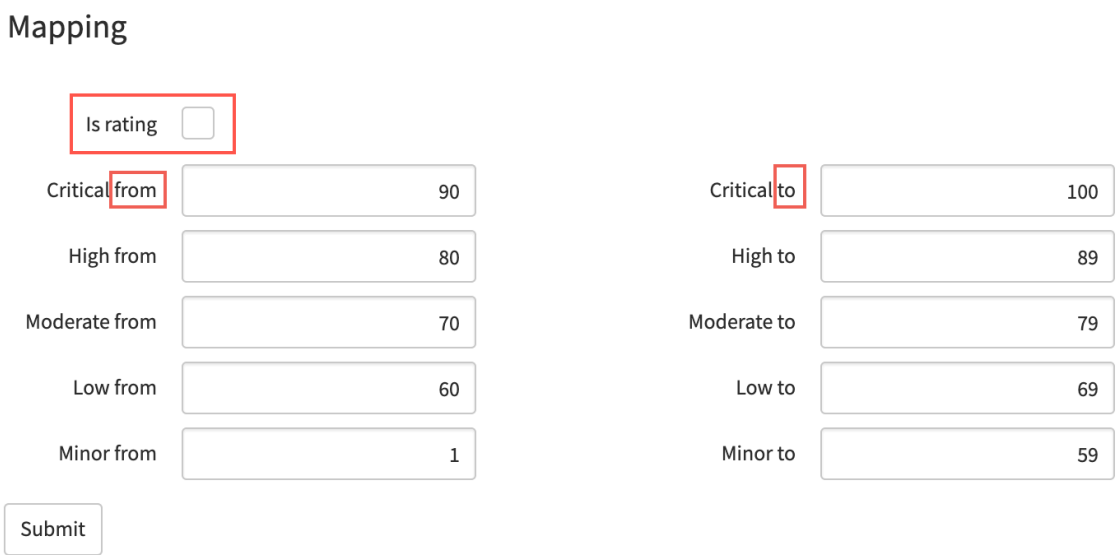
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Área de risco	Selecione o domínio de risco de terceiros associado ao tipo de pontuação. Para obter mais informações, consulte Defina um domínio de risco de terceiros. **Nota:** Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em algumas aplicações da plataforma.
Copiar mapeamento de	Se aplicável, especifique um serviço existente com este provedor que usa mapeamento idêntico ao serviço que você está configurando. ○ Os mapeamentos são copiados para o registro atual. ○ Os mapeamentos se tornam somente leitura.

3. Role até **Mapeamento** e execute uma das ações a seguir.
   - Para mapear as classificações do provedor para as classificações usadas por TPRM. selecione **É classificação** e insira a classificação de cada provedor ao lado da classificação da plataforma correspondente.
   - Para associar um intervalo de pontuações do provedor a cada TPRM classificação, não selecione **É classificação** . Cada linha identifica os valores mais baixo e mais alto em uma classificação. Insira o menor valor em **de** e o valor mais alto em **.** coluna.

   Preencha pelo menos três linhas.

   - Todas as linhas devem ser classificações ou intervalos. Uma combinação dos dois tipos não é permitida.
   - Se houver mais valores retornados do que linhas, agrupe os valores na linha apropriada e separe com vírgulas.



4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agora você pode especificar os tipos de solicitações que poderá solicitar posteriormente do provedor.

Um tipo de solicitação é o nome do relatório disponível para o provedor. Para obter mais informações, consulte Configure um tipo de solicitação para um provedor.

Configure um tipo de solicitação para um provedor

Depois de registrar um provedor e serviço de inteligência de risco, você especifica os tipos de solicitação disponíveis que você e sua organização usarão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de solicitação é o nome do relatório disponível para o provedor. Os tipos de solicitação podem ser definidos como variando de nível 1 (inteligência de risco geral) a nível 3 (investigação de risco granular, como contratar um pesquisador privado). Não há limite para o nível ou a descrição da solicitação, desde que faça sentido para você e para o provedor de inteligência de risco. Por exemplo, um relatório de inteligência de risco solicitado de Black Kite Que fornece um resumo de alto nível das informações de risco cibernético que pode ser classificado como um tipo de solicitação de Relatório de risco cibernético geral de nível 1.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Tipos de Solicitação** e selecione **Novo** .
2. Selecione o provedor, insira um tipo de solicitação e selecione **Enviar** e repita o processo para cada tipo de solicitação.
3. Repita o processo geral para definir um serviço para cada tipo adicional de pontuação que o provedor pode retornar.

Resultado
Agora você pode solicitar diferentes tipos de pontuações de risco do provedor de inteligência de risco.

Adicione uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de terceiros

Você adiciona uma pontuação bruta de um provedor ao registro de serviço do provedor para um terceiro. O sistema usa o mapeamento que você especificou para normalizar o valor para o apropriado TPRM classificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Normalmente, você preenche a tabela Pontuações de inteligência de risco usando uma integração que você criou ou instalou a partir do ServiceNow Store. Este procedimento descreve o processo de atualização das pontuações de inteligência de risco manualmente.

Quando você solicita uma pontuação de risco para um terceiro, os provedores de inteligência de risco retornam a pontuação em um URL especificado por eles. Siga este procedimento para adicionar manualmente a pontuação e o URL aos dados de risco do terceiro.

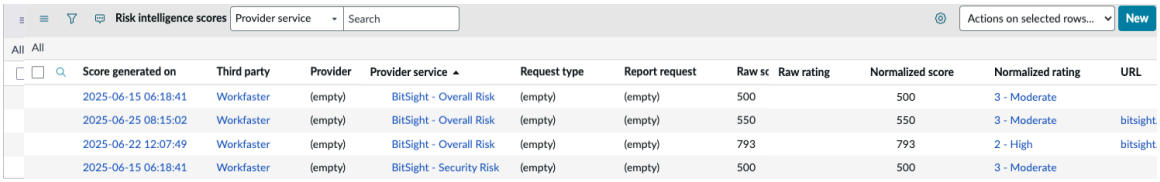
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Pontuações**.

   A lista relacionada Pontuações de inteligência de risco exibe a lista de serviços do provedor atual e pontuações associadas.



2. Clique em **Novo** Preencha os campos no formulário de pontuação da Inteligência de risco e clique em **Enviar** .

   Esta etapa adiciona a pontuação e o URL em que o provedor retornou a pontuação aos dados do terceiro ou compromisso.

   Quando você insere uma classificação de um provedor de inteligência de risco, o sistema normaliza o valor para convertê-la para o apropriado TPRM classificação. Ao inserir uma pontuação de um provedor de inteligência de risco, o TPRM gera uma classificação normalizada e uma pontuação numérica normalizada.

Formulário de pontuação de inteligência de risco

Campo	Descrição
Provedor	Nome exclusivo do provedor de inteligência de risco. A lista de seleção é preenchida com os provedores registrados.
Serviço do provedor	Um nome que é a concatenação do nome do provedor de inteligência de risco e do serviço específico que retornou os dados de risco. Você configurou o serviço usando o processo especificado em Configure um serviço de provedor de inteligência de risco.
Terceiro	Terceiro pontuado pelo provedor.
Tipo de solicitação	Nível de análise para **Tipo de pontuação** que você definiu para o serviço. Por exemplo, um provedor pode oferecer três tipos de solicitação para *Risco financeiro* Tipo de pontuação: Nível 1, nível 2 e nível 3. Um relatório "Nível 3" pode retornar informações significativamente mais detalhadas e pode custar significativamente mais do que um relatório "Nível 1".
URL	URL do site que o provedor retornou para a solicitação. O site fornece a classificação ou pontuação e informações adicionais do provedor.
Pontuação bruta/ pontuação bruta	Valor bruto retornado pelo provedor no URL especificado.
Pontuação normalizada	Se você inseriu uma pontuação bruta numérica do provedor, esta será a calculada normalizada TPRM pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação normalizada	Se você inseriu uma pontuação bruta numérica ou classificação bruta do provedor, esta será a normalizada calculada TPRM classificação.
Pontuação gerada em	Data e hora em que a pontuação foi adicionada a este registro. **Nota:** Esta não é a data/hora em que os dados foram gerados pelo provedor.

3. **Opcional:** Adicione dados de subfator aos dados de risco do terceiro.
   Os dados do subfator não foram validados ou mapeados para TPRM dados de pontuação/classificação, mas são armazenados diretamente conforme você os insere.

   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Subfatores** e clique em **Novo** .

   b. Preencha o formulário da mesma forma que preencheu os dados de uma pontuação/classificação.

Formulário de subfatores de inteligência de risco

Campo	Descrição
Provedor	Nome exclusivo do provedor de inteligência de risco. A lista de seleção é preenchida com os provedores registrados.
Serviço do provedor	Um nome que é a concatenação do nome do provedor de inteligência de risco e do serviço específico que retornou os dados de risco. Você configurou o serviço usando o processo especificado em Configure um serviço de provedor de inteligência de risco.
Nome	Nome do subfator.
Terceiro	Terceiro pontuado pelo provedor.
Pontuação	Valor bruto retornado pelo provedor. **Nota:** Você pode inserir texto numérico ou alfabético neste campo. O valor não foi validado.
Criação em	(Optional) Data e hora em que a pontuação foi adicionada a este registro. **Nota:** Esta não é a data e a hora em que os dados foram gerados pelo provedor.

Resultado

Os dados associados ao terceiro agora aparecem em relatórios. Consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco para obter detalhes. Os dados aparecem nos seguintes locais:

- Lista relacionada de pontuações de inteligência de risco conforme descrito neste procedimento.
- **Visão geral do risco** no espaço .
- **Pontuações de inteligência de risco** no espaço .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatizar ações após atualizações de inteligência de risco

Uma regra de envio baseada em provedor é um conjunto de condições e ações. Em uma regra, você pode especificar que uma atualização de uma classificação de um provedor de inteligência de risco é *condição* que aciona o. *ação* especificado na regra. A ação pode ser criar e enviar uma avaliação de risco de terceiros, problema, tarefa ou e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você insere uma classificação de um provedor de inteligência de risco, o sistema normaliza o valor para convertê-la para o apropriado TPRM classificação. Ao inserir uma pontuação de um provedor de inteligência de risco, o TPRM gera uma classificação normalizada e uma pontuação numérica normalizada.

Siga este procedimento para definir uma regra para executar uma ação quando um provedor enviar uma classificação ou pontuação atualizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Regras de Envio de Avaliação** > **Envio com base no provedor**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de regra de envio baseado em provedor

Campo	Descrição
Serviço do provedor	Selecione o serviço de pontuação no provedor de inteligência de risco associado à regra.
Ordem	Insira a ordem de execução da regra. Se várias regras forem definidas para o mesmo provedor de inteligência de risco, somente a regra com a mais baixa **Pedido** o valor é executado.
Nome	Nome da regra gerado automaticamente.
○ Tipo de mudança ○ Extensão de mudança ○ Porcentagem normalizada/ Pontuação normalizada/ Classificação de risco normalizado	Selecione a base para a mudança de pontuação externa que deve acionar a regra e a extensão da mudança, da seguinte forma: ○ Se o tipo de mudança for percentual normalizado, selecione **Aumento do risco em** ou **Risco reduzido em** e a porcentagem em **Porcentagem normalizada** campo. ○ Se o tipo de mudança for Pontuação normalizada, selecione **Aumento do risco em** , **Risco reduzido em** ou **Limite** e uma pontuação em **Pontuação normalizada** campo. ○ Se o tipo de mudança for uma classificação normalizada, insira um limite de classificação de risco que acionará a regra no **Classificação de risco normalizada** campo.

3. Selecione **Aplicar a terceiros** guia.

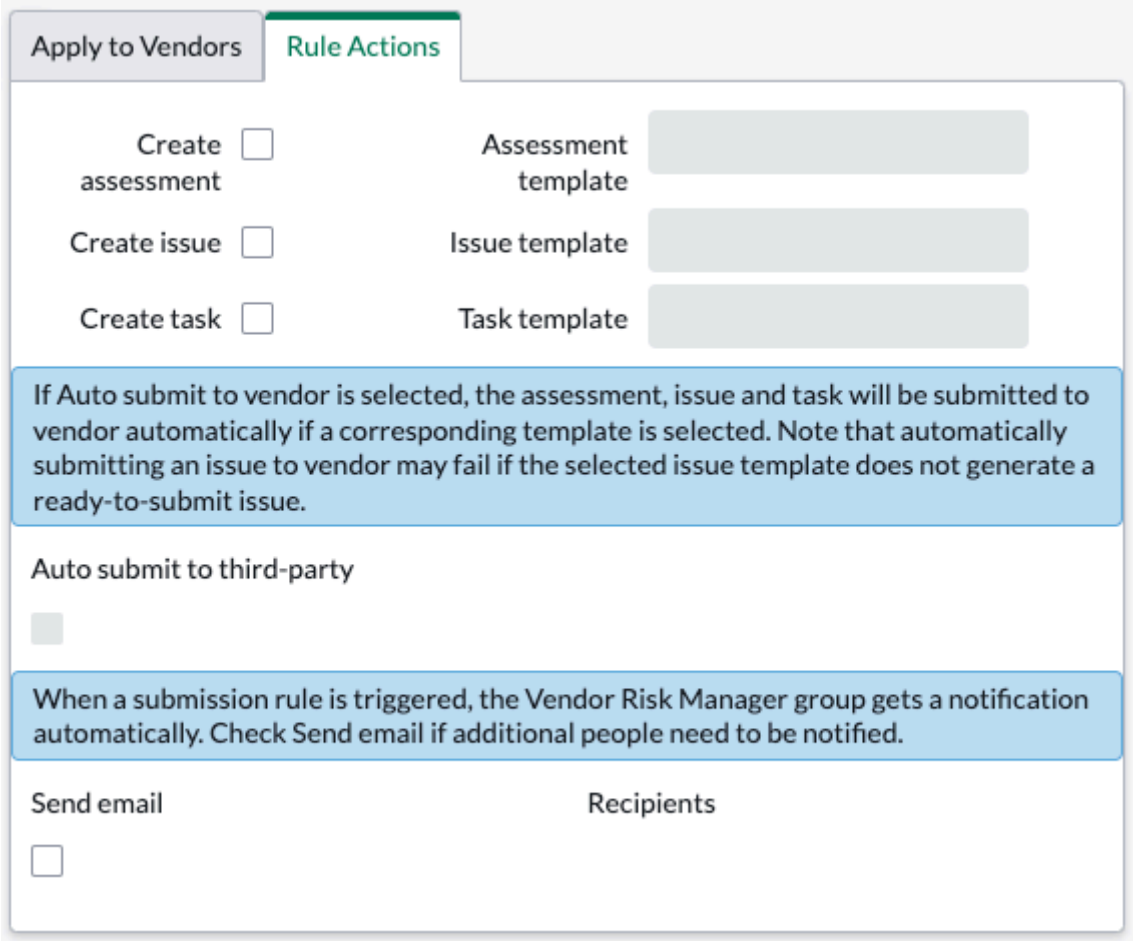
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Use construtor de condições definir condições para identificar os terceiros a serem afetados pela regra.

b. Clique em **Enviar**.

4. Selecione **Ações de regra** preencha os campos e clique em **Enviar** .



Formulário de regra de envio baseada no provedor - Guia Ações de regra

Campo	Descrição
Criar avaliação	Marque esta caixa de seleção para criar uma avaliação para os terceiros identificados no **Aplicar a terceiros** guia. Se você também selecionar **Envio automático para terceiros** , a avaliação é enviada automaticamente para terceiros quando a regra é acionada.
Criar ocorrência	Marque esta caixa de seleção para criar um problema para os terceiros identificados no **Aplicar a terceiros** guia. Se você também selecionar **Envio automático para terceiros** e você selecionou um modelo no **Modelo de problema** , os problemas são gerados automaticamente para terceiros quando a regra é acionada. **Nota:** Para habilitar a geração automática, você deve verificar se os três campos a seguir estão preenchidos quando o problema é criado: ○ **Fornecedor** ○ **Recomendação** (no **Recomendações**) ○ **Explicação** (no **Recomendações**)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Criar tarefa	Marque esta caixa de seleção para criar uma tarefa para os terceiros identificados no **Aplicar a terceiros** guia. Se você também selecionar **Envio automático para terceiros** e você selecionou um modelo no **Modelo de tarefa** , as tarefas são criadas automaticamente para terceiros quando a regra é acionada.
Modelo de avaliação	Se você selecionou **Criar avaliação** marque o modelo de avaliação a ser usado para criar as avaliações.
Modelo de ocorrência	Se você selecionou **Criar problema** opcionalmente, você pode selecionar um modelo de problema a ser usado para criar um problema para os terceiros identificados no **Aplicar aos fornecedores** guia. Se você também selecionar **Envio automático para terceiros** caixa de seleção, você deve selecionar um modelo de problema para criar automaticamente um problema quando a regra for acionada.
Modelo de tarefa	Se você selecionou **Criar tarefa** opcionalmente, você pode selecionar um modelo de tarefa a ser usado para criar uma tarefa para os terceiros identificados no **Aplicar aos fornecedores** guia. Se você também selecionar **Envio automático para terceiros** caixa de seleção, você deve selecionar um modelo de tarefa para criar automaticamente uma tarefa quando a regra for acionada.
Envio automático para terceiros	Enviar automaticamente avaliações, problemas e/ou tarefas para os terceiros identificados no **Aplicar a terceiros** conforme descrito nas descrições do campo anterior.
Enviar e-mail/ destinatários	Quando a regra é acionada, os usuários com a função de gerente de TPR recebem uma notificação por e-mail. Selecione **Enviar e-mail** e especificar **Destinatários** para enviar a notificação por e-mail para outros indivíduos.

Integração do EcoVadis com o Gestão de risco de terceiros

Integração EcoVadis Seu programa de gestão de risco de terceiros pode aprimorar sua capacidade de avaliar e mitigar os riscos associados à sustentabilidade e à responsabilidade social corporativa (CSR). Aproveitando EcoVadis com classificações de sustentabilidade abrangentes, você pode obter informações detalhadas sobre as práticas ambientais, éticas e sociais de seus terceiros.

Como configurar a integração do Vendor Risk Management com a aplicação EcoVadis

As configurações de pré-requisito a seguir são necessárias para usar a integração da Gestão de risco do fornecedor com a aplicação EcoVadis.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ative a integração do Vendor Risk Management com a aplicação EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.
- Crie uma conexão e autentique suas credenciais com EcoVadis para obter mais informações, consulte Crie um EcoVadis conexão e configuração.
- Solicitação EcoVadis classificações usando EcoVadis site. Depois que a solicitação for aceita, as pontuações ficarão disponíveis em TPRM. Para obter mais informações sobre EcoVadis site, consulte https://support.ecovadis.com/hc/en-us .

Nota: Você pode personalizar as propriedades do sistema para EcoVadis. Para obter mais informações, consulte Personalize as propriedades do sistema para EcoVadis integração.

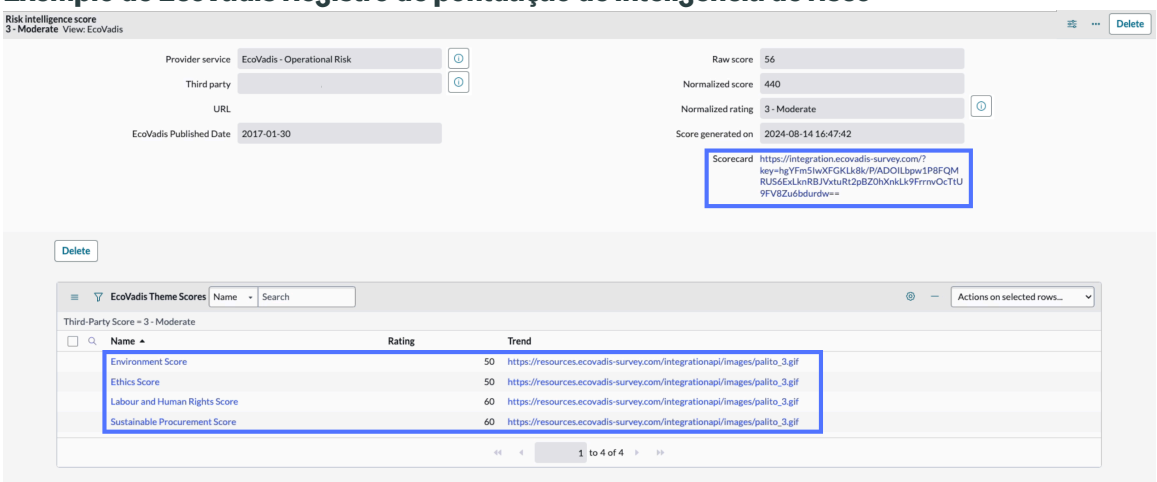
EcoVadis ações de integração

Como parte do EcoVadis integração com TPRM, Você pode buscar e exibir pontuações de inteligência de risco, incluindo pontuações de tema e cartões de pontuação do EcoVadis.

Para obter mais informações, consulte Buscar e exibir EcoVadis pontuações.

O exemplo a seguir mostra as pontuações do tema e o link do cartão de pontuação que você pode exibir depois de obter pontuações.

Exemplo de EcoVadis Registro de pontuação de inteligência de risco

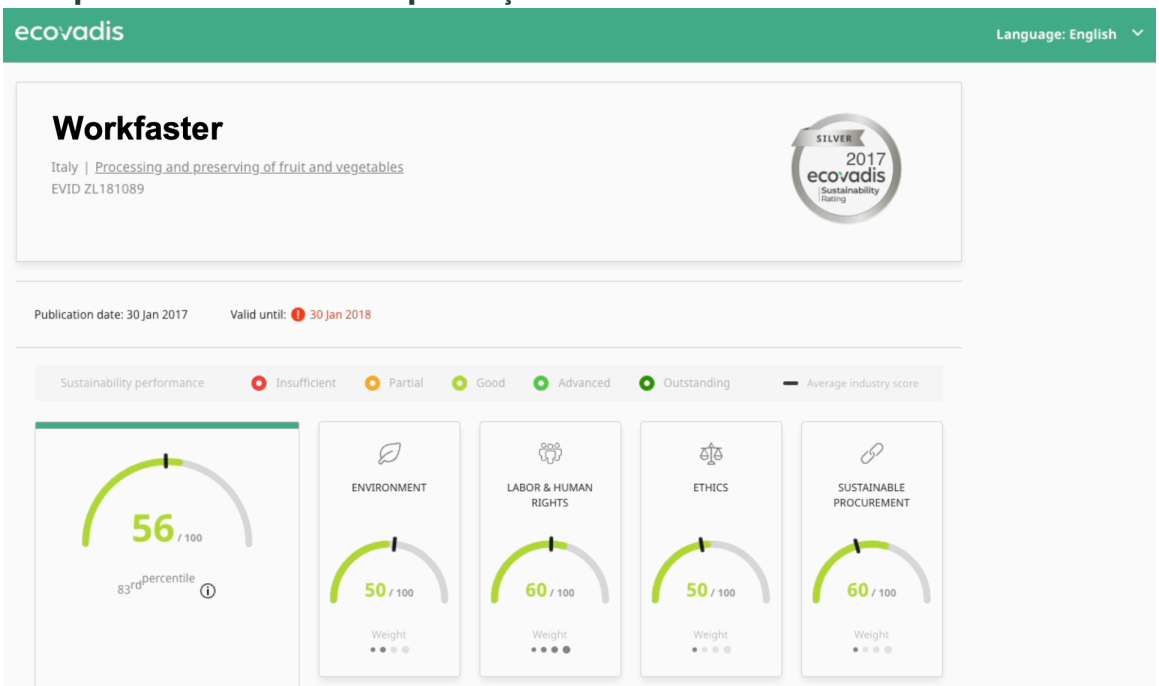


O exemplo a seguir mostra o desempenho de sustentabilidade de uma empresa em quatro áreas principais: Meio ambiente, práticas trabalhistas, ética e compras sustentáveis. Ele fornece um detalhamento detalhado dos pontos fortes da empresa e áreas para melhoria, juntamente com uma pontuação geral final de 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de EcoVadis cartão de pontuação



Nota: Confirme que todos os terceiros que você deseja avaliar usando EcoVadis tem um site listado como parte do registro de terceiros. EcoVadis Confirma que um terceiro está registrado fazendo referência ao URL do site.

Crie um EcoVadis conexão e configuração

Crie uma conexão para buscar e atualizar pontuações EcoVadis para ajudar a garantir que suas pontuações de risco e tema permaneçam atualizadas ao usar Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Ative a integração do Vendor Risk Management com a aplicação EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Para ver as instruções para baixar um GRC aplicação do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **EcoVadis para Gestão de risco de terceiros** > **Aliases de conexão e credencial** e selecione **Alias de conexão do EcoVadis** .
2. Selecione o link relacionado Criar nova conexão e credencial.
3. Preencha o formulário.

Formulário Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome da conexão	O nome da conexão.
URL de conexão	EcoVadis Endereço base da API.
Nome da Credencial	Nome do EcoVadis credencial.
Nome de usuário	Nome de usuário do usuário em EcoVadis.
Senha	Senha do usuário em EcoVadis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Criar**.
5. Depois de criar uma conexão, defina uma configuração navegando até **Tudo** > **EcoVadis para Gestão de risco de terceiros** > **Configuração**.
6. Selecione **Novo**.
7. Insira um nome e selecione EcoVadis Conexão de configuração que você criou.

Nota: Você só pode criar uma configuração.

Personalize as propriedades do sistema para EcoVadis integração

Opcionalmente, você pode personalizar os valores padrão das propriedades do sistema sn_ecovadis.token_uri e sn_ecovadis.score_uri. Essas propriedades gerenciam tokens e pontuações de risco de acesso do EcoVadis ao usar Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Crie um EcoVadis conexão e configuração. Para obter mais informações, consulte Crie um EcoVadis conexão e configuração.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione **Todos** e no filtro de navegação insira sys_properties.list .
2. Navegue até as propriedades sn_ecovadis.token_uri ou sn_ecovadis.score_uri.
3. Selecione a propriedade desejada e atualize **Valor** .
   Propriedades adicionais que podem ser personalizadas incluem:
   - sn_ecovadis.app_scope_sys_id: O sys id de EcoVadis para Gestão de risco de terceiros Aplicação.
   - sn_ecovadis.connection_credential_alias_sys_id: O sys id do alias de conexão e credenciais configurado em EcoVadis.
   - sn_ecovadis.ecovadis_provider_service: O sys id do EcoVadis serviço do provedor.
4. Selecione **Atualizar**.
   A integração do Vendor Risk Management com a aplicação EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis] está atualizada e pronta para uso.

Buscar e exibir EcoVadis pontuações

Recuperar pontuações e cartões de pontuação atuais de EcoVadis sob demanda ou em uma frequência definida de tempo usando Gestão de risco de terceiros. Personalizando as configurações do EcoVadis O Agendador de pontuação do Buscar pode ajudar você a obter as pontuações mais recentes quando você precisar delas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

EcoVadis as classificações podem ajudar você a obter informações detalhadas sobre as práticas ambientais, éticas e sociais de seus terceiros. Buscar essas pontuações regularmente ajuda você a se manter atualizado sobre a conformidade e o desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Confirme se todos os terceiros que você deseja avaliar estão usando EcoVadis tem um site listado como parte do registro de terceiros. EcoVadis Confirma que um terceiro está registrado fazendo referência ao URL do site.

Procedimento

1. **Tudo** > **Ecovadis para Gestão de riscos de terceiros** > **Trabalho programado**
2. Selecione **EcoVadis busca o Scheduler de pontuação** .
3. Busque uma pontuação sob demanda ou em um horário programado.
   - Selecione **Executar agora** para obter as pontuações mais recentes.
   - Selecione a opção Ativo, defina os seguintes campos e selecione **Atualização** para buscar pontuações em uma frequência específica.

Campo	Descrição
Executar	A frequência ou as datas definidas EcoVadis as pontuações são obtidas. ▪ Diariamente ▪ Semanalmente ▪ Mensalmente ▪ Periodicamente ▪ Uma vez ▪ Sob demanda ▪ Calendário comercial: Início/Término da entrada
Fuso horário	Fuso horário que se aplica ao horário selecionado para buscar as pontuações.
Hora	Hora em que as pontuações são obtidas.

Nota: Um trabalho agendado será executado uma vez por dia.

4. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Todos os terceiros** e selecione o terceiro desejado.
5. Selecione a lista relacionada Pontuações de inteligência de risco.
6. Exiba uma pontuação selecionando a data e a hora em **Pontuação gerada em** coluna.

Nota: Você pode exibir todas as pontuações, incluindo EcoVadis pontuações do tema e cartões de pontuação quando seu registro de pontuação está no EcoVadis exibir.

Resultado

Você pode exibir EcoVadis pontuações de tema de terceiros no EcoVadis Lista relacionada Pontuações do tema e acesse EcoVadis cartão de pontuação selecionando o URL em **Cartão de pontuação** campo.

As pontuações são mapeadas para o Provedor de Inteligência de Risco e o Serviço de Provedor para EcoVadis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode verificar se as pontuações estão sendo obtidas navegando até **Tudo** > **EcoVadis para Gestão de risco de terceiros** > **Logs da aplicação**.

Integrações do provedor de inteligência de risco

. Gestão de risco de terceiros a aplicação inclui suporte para integrações de provedor de inteligência de risco. Essas diretrizes podem ajudar sua organização a desenvolver uma integração de provedor de inteligência de risco para solicitações de relatório de inteligência de risco (RIR) para terceiros e solicitações de due diligence.

Requisitos de integração

. TPRM a aplicação permite que sua organização se integre a provedores de conteúdo de inteligência de risco externos. Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá solicitar as pontuações ou relatórios de terceiros usando o formulário de solicitação de inteligência de risco. Depois que os relatórios são gerados pelo provedor, os links para os relatórios são carregados no Gestão de risco de terceiros e associados ao terceiro relevante.

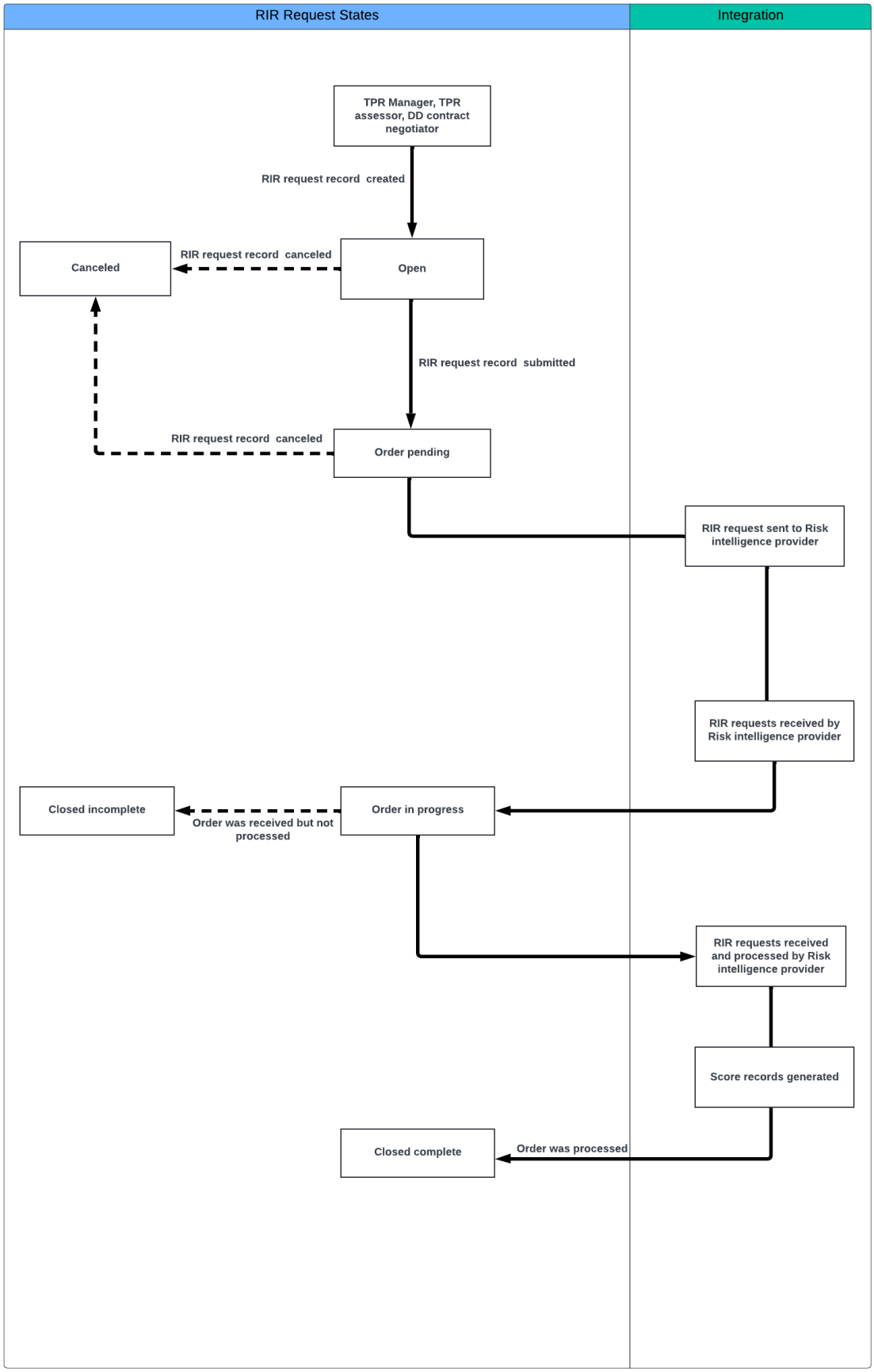
Nota: Antes de solicitar relatórios e pontuações, um membro da equipe com a função de revisor de avaliação de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] deve registrar os provedores e configurar os tipos de solicitação no Gestão de risco de terceiros aplicação. Para obter mais informações, consulte Registre um provedor de inteligência de risco, Configure um serviço de provedor de inteligência de risco e Configure um tipo de solicitação para um provedor.

O diagrama a seguir mostra os estados do fluxo de solicitação de RIR e seu relacionamento com os requisitos de integração para provedores de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de solicitações de RIR



Processo de integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Todas as solicitações de RIR no estado Pedido pendente estão prontas para serem enviadas ao provedor de inteligência de risco.
2. Um trabalho noturno é configurado pela API de integração para verificar os registros de solicitação de relatório que estão no estado Pedido pendente.
3. A API de integração atualiza o estado do registro de solicitação de RIR para Pedido em andamento,
4. A API de integração envia um pacote para o provedor que inclui os nomes dos registros e suas tabelas de origem correspondentes:
   - rir_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - third_party_name [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - request_type_name [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
5. Se o pacote não for enviado com sucesso, a API de integração atualizará o estado da solicitação de RIR para Encerrado incompleto.
6. Depois de receber a solicitação de RIR, o provedor de inteligência de risco a processa e coleta informações, incluindo URL, pontuação e conteúdo.
7. O provedor de inteligência de risco retorna um pacote para carregamento no Gestão de risco de terceiros aplicação.

   O pacote contém os seguintes nomes dos registros, suas tabelas de origem correspondentes e conteúdo:
   - rir_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
   - URL
   - pontuação
   - classificação
   - conteúdo

   Nota: A pontuação ou classificação deve ser a pontuação ou classificação do provedor. O provedor deve ter configurado um mapeamento para converter a pontuação do provedor em ServiceNow pontuação por meio de um registro de serviço do provedor.
8. Usando as informações do pacote, a API de integração cria um registro de pontuação de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security_score] e preenche o campo URL. Este

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

URL é usado para baixar e anexar os relatórios ao registro de solicitação RIR associado [sn_tprm_dd_risk_intel_request].

9. A API de integração atualiza o estado da solicitação de RIR de Pedido em andamento para Encerrado concluído ou Encerrado incompleto, dependendo se o provedor de inteligência de risco conclui o relatório ou não o envia e decide encerrar o pedido.

Limitações

A API de integração não atualiza o registro de pontuação na tabela Pontuação. Se a API não preencher um campo ao criar um registro de pontuação, um novo registro de pontuação será criado em vez de atualizar o registro existente. Por exemplo, se a API não associar uma pontuação a uma solicitação RIR, ela precisará chamar a API novamente para criar uma nova pontuação e associá-la à solicitação RIR.

estados da solicitação do relatório de inteligência de risco

As solicitações de relatório de inteligência de risco têm os seguintes estados potenciais:

Aberto

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é criado e salvo pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de due diligence. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.

Pedido pendente

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é enviado pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de due diligence.

As seguintes mudanças ocorrem:

- O pedido foi enviado ao provedor.
- . **Data da solicitação** o campo foi preenchido com a data em que este registro foi enviado.
- Todos os campos na seção Solicitação de relatório de inteligência de risco são somente leitura.

Pedido em andamento

Uma solicitação RIR entra neste estado depois que o pedido é recebido pelo provedor.

As seguintes mudanças ocorrem:

- Os registros de pontuação são gerados com a solicitação de relatório.
- . **Pontuação gerada em** o campo foi atualizado.

Encerradas incompletas

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido foi recebido pelo provedor, mas não pôde ser processada devido a um erro, portanto, o pedido foi encerrado.

Encerrado concluído

Uma solicitação RIR entra neste estado depois que o pedido foi recebido e processado pelo provedor.

Cancelado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que um gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contrato cancela a solicitação de relatório. Se um gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contrato precisar cancelar uma solicitação, isso poderá ser feito enquanto a solicitação estiver em **Aberto** ou **Pedido pendente** estado. Depois que uma solicitação de RIR é cancelada, esse registro não pode ser editado. Você deve criar um registro.

Solicitação de due diligence de risco de terceiros

Solicite due diligence de risco de terceiros para determinar o nível de risco das interações com terceiros, compromisso ou quarteirizados usando Gestão de risco de terceiros. Você realiza a due diligence para tomar conhecimento dos riscos associados para que possa tomar decisões informadas, estabelecer controles apropriados e mitigar o possível impacto negativo ao trabalhar com partes externas.

Qualquer funcionário em sua organização pode solicitar due diligence, que é uma investigação ou exame do risco de relacionamento comercial, para um compromisso.

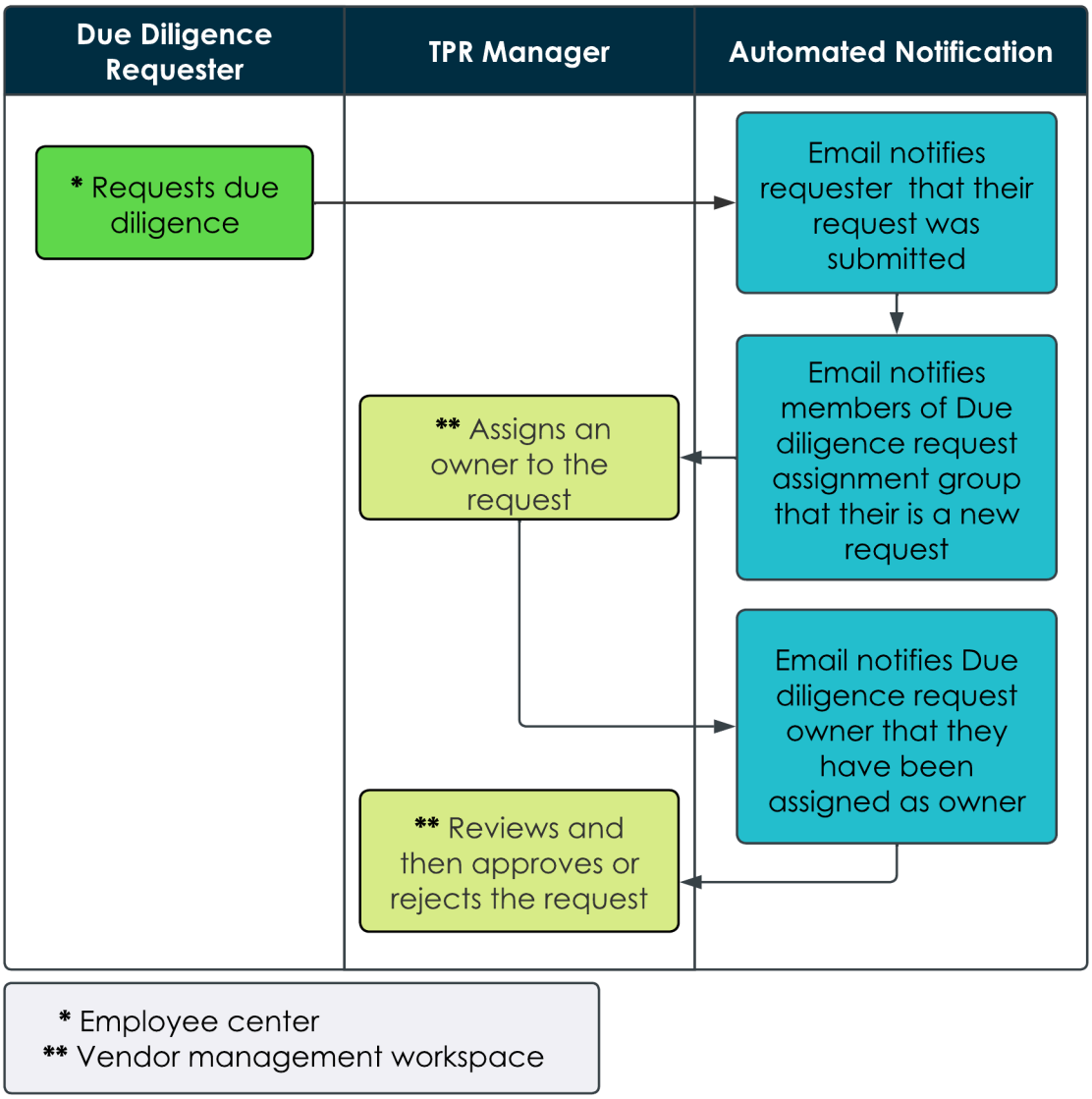
- Um *compromisso* é o relacionamento informal ou contratado que você pretende formar com um terceiro que pode expor sua organização a riscos. O compromisso descreve os serviços ou produtos a serem fornecidos pelo terceiro e outros detalhes do relacionamento.
- . *terceiros* é qualquer organização ou indivíduo com quem você interagiu ou entrou em um relacionamento comercial. Terceiros podem ter subsidiárias e podem contratar quarteirizados. Por exemplo, os departamentos são subsidiárias.
- . *quarteirista* pode contratar outras partes. Todas as partes a jusante, como a quarta a enésima partes, assumem o risco da mesma forma que os terceiros.

Para obter mais informações sobre os termos usados nessas seções ou por que você pode conduzir a due diligence, consulte Terminologia e. Por que você realiza a due diligence.

O infográfico a seguir mostra o processo de solicitação de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A seguir estão as etapas do processo de solicitação de due diligence.

1. Um funcionário da sua organização solicita due diligence para um compromisso de terceiros.
2. O sistema envia uma notificação por e-mail para o funcionário que fez a solicitação.
3. O sistema envia uma notificação por e-mail para o grupo de atribuição de solicitação de due diligence.
4. Um membro do grupo pode atribuir um gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assador] para agir como o proprietário da solicitação.
5. O sistema envia uma notificação por e-mail ao proprietário atribuído da solicitação de due diligence.
6. O gerente de TPR revisa a solicitação de due diligence para o compromisso e a aprova. Se as informações fornecidas pelo solicitante forem insuficientes ou o compromisso não for possível para sua organização, o gerente de TPR as rejeitará.
7. O processo de IRQ começa depois que o gerente de TPR aprova a solicitação de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre como criar ou monitorar uma solicitação de due diligence, consulte Solicitar due diligence para um compromisso de terceiros e. Monitoramento do processo de solicitação de due diligence.

Ao criar uma solicitação de due diligence, as seguintes opções estão disponíveis:

- **Integrar um novo compromisso** Inicie o processo de integração de um novo compromisso com um terceiro existente.Para obter mais informações sobre esse tipo de integração, consulte Exemplo: Integração de um terceiro.
- **Reavalie um compromisso existente** Reavalie um compromisso existente quando as condições mudarem. Por exemplo, digamos que você ouviu notícias adversas ou tem mudanças nas linhas de suprimentos de terceiros. Reavaliar o risco realizando due diligence adicional.
- **Reavalie um compromisso existente para renovação de contrato** Reavalie o risco antes que sua organização renove o contrato com um terceiro atual ou compromisso, conduzindo a due diligence.
- **Desligar um compromisso com due diligence** Determine se o desligamento (término do relacionamento) com um compromisso é o curso de ação ideal conduzindo a due diligence. Por exemplo, pode ser muito arriscado mudar de terceiros ou compromissos, mesmo que o desempenho atual não atenda às expectativas.

  Circunstâncias atenuantes podem contribuir para a decisão. Por exemplo, se o terceiro estiver fornecendo materiais difíceis de obter, mudar de provedor pode ser caro e introduzir riscos adicionais. Em tais casos, continuar com o terceiro existente, com quem existe um relacionamento de longo prazo, pode ser preferível para mitigar possíveis interrupções e riscos mais altos.
- **Desligar um compromisso sem due diligence** Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser mudar para um terceiro diferente por outros motivos. Normalmente, você não precisa realizar due diligence adicional. No entanto, o processo inclui o processo IRQ (Questionário de risco inerente) normal para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão mais.Para obter mais informações sobre esse tipo de desligamento, consulte Desligamento de um compromisso sem realizar due diligence.

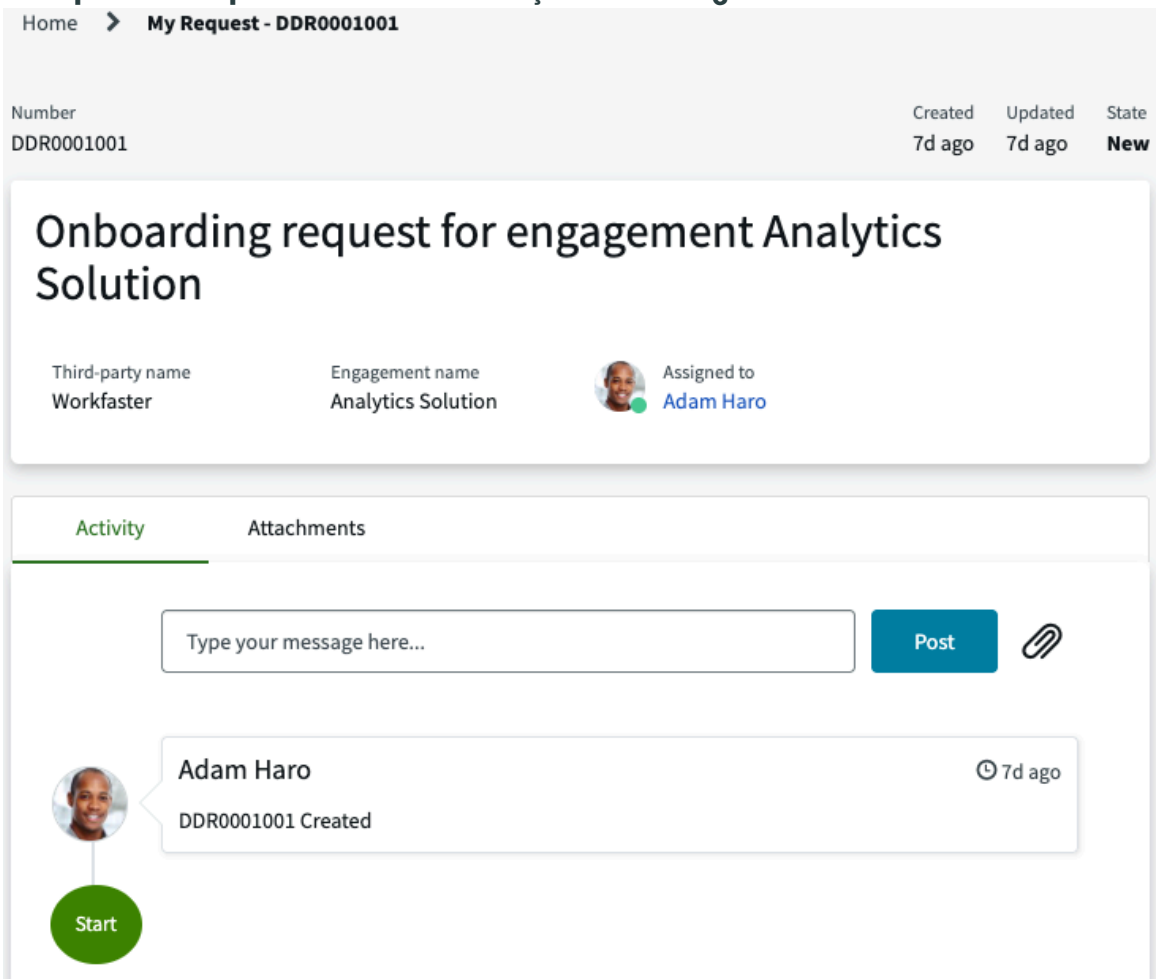
Para cada solicitação de due diligence, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Use o ID para rastrear sua solicitação. Você pode publicar uma mensagem para os revisores e adicionar anexos da página.

O exemplo a seguir mostra como uma nova solicitação de due diligence aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de acompanhamento de solicitação de due diligence



Para obter mais informações sobre os diferentes processos que compõem o fluxo de trabalho de due diligence geral, consulte Fluxo de trabalho de due diligence e. Avaliar o risco de terceiros.

Solicitar due diligence para um compromisso de terceiros

Solicite due diligence para avaliar o risco associado à realização de negócios com um compromisso. Ao conduzir a due diligence, você obtém acesso às informações mais atualizadas, abrangentes e precisas antes de tomar uma decisão sobre como entrar em um relacionamento comercial.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_internal

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como sua organização avalia o risco associado à realização de negócios com terceiros, ela executa a due diligence para qualquer compromisso com terceiros. Ao solicitar due diligence, você especifica o nome do terceiro e o motivo da sua solicitação. Por exemplo, inicie um novo compromisso com um terceiro que você já tenha contratado ou execute a due diligence na preparação para renovar um contrato. Em seguida, você especifica os detalhes que ajudam os gerentes de risco de terceiros (TPR) e os avaliadores de TPR em sua organização a prosseguir com os processos de due diligence. Se uma solicitação for aceita, ela passará inicialmente pelo processo de IRQ. Após o processo de IRQ, como parte do processo de due diligence, duas avaliações de risco de terceiros começam. Uma avaliação é para o terceiro e outra avaliação é para o compromisso. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Este recurso estará disponível somente se a aplicação Gestão de riscos de terceiros tiver sido ativada. Depois de instalar o recurso Mapa de concentração de risco, você deve instalar um Google licença para habilitar o recurso. Para habilitar o recurso Mapa de concentração de risco, consulte Habilite o. TPRM Mapa de concentração de risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** para abrir seu Central do funcionário e selecione **Risco e conformidade**.
2. Selecione **Solicitar due diligence para risco de terceiros** cartão.
3. No formulário Solicitação, especifique a finalidade da solicitação.
   - **Integrar um novo compromisso**
   - **Reavalie um compromisso existente**
   - **Reavalie um compromisso existente para renovação de contrato**
   - **Desligar um compromisso com due diligence**
   - **Desligar um compromisso sem due diligence**

     Para obter mais informações, consulte Desligamento de um compromisso sem realizar due diligence.

   Para obter descrições de cada tipo de solicitação de due diligence, consulte Solicitação de due diligence de risco de terceiros.
4. **Opcional:** Selecione **Adicionar anexos** para incluir um documento com a solicitação.
5. Especifique o terceiro para o compromisso.

   Você pode solicitar a due diligence para um compromisso com um terceiro com o qual você já está envolvido ou para um compromisso com um novo terceiro.

   Nota: Você pode reativar um terceiro que esteja no **Encerrado** status. Terceiros encerrados aparecem na lista de solicitações do **Integrar um novo compromisso** tipo. Se essa solicitação for aceita e fechada, o status do terceiro será alterado para **Ativo** .

   - Para um compromisso com um terceiro existente ou com um departamento, parceiro, subsidiária ou quarto terceiro do terceiro:
     a. Selecione o terceiro na lista.
     b. O formulário é expandido e o sistema preenche automaticamente as principais informações do terceiro, incluindo o endereço e os detalhes de contato.
     c. Na próxima etapa, insira as principais informações, como o endereço e os detalhes de contato do compromisso.
   - Para um novo terceiro:
     a. Selecione **Terceiros não estão listados** caixa de seleção.
     b. Insira o nome do novo terceiro.
     c. O formulário é expandido. Na próxima etapa, você insere as principais informações, como o endereço e os detalhes de contato do terceiro e do compromisso.

   Se você selecionou um terceiro existente, muitas das informações serão preenchidas automaticamente. Para obter descrições desses campos, consulte Solicitar formulário de solicitação de due diligence de risco de terceiros.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O sistema é aberto para **Atividade** Na página Minha solicitação. Para cada solicitação de due diligence, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Use o ID para rastrear sua solicitação. Você pode publicar uma mensagem para os revisores e adicionar anexos da página.
- O sistema envia um e-mail de confirmação de que sua solicitação foi enviada. A mensagem inclui um link para os detalhes da solicitação no Gestão de risco de terceiros aplicação.
- O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado no **Grupo de atribuição** . A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está em **Novo** estado. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação.

Nota: Para novas solicitações de due diligence, o **Grupo de atribuição** Está definido como Atribuidores de solicitação de due diligence. O gerente ou o proprietário de TPR pode especificar qual grupo é **Grupo de atribuição** em **Detalhes** guia para uma solicitação de due diligence. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de solicitação de due diligence e Adicione usuários a grupos com base nas responsabilidades.

Tópicos relacionados

Desligamento de um compromisso sem realizar due diligence

Desligamento de um compromisso sem realizar due diligence

Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser mudar para um terceiro diferente por outros motivos. Normalmente, você não precisa realizar due diligence adicional. No entanto, o processo inclui o processo IRQ (Questionário de risco inerente) normal para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão mais.

O usuário atribuído como **Avaliador de IRQ** é responsável por preencher o questionário especificando por que o compromisso não é mais necessário. Depois que o IRQ é concluído, o processo de aprovação formalmente desliga o compromisso e o define para o estado inativo.

Quando o compromisso é definido como inativo, futuras solicitações de due diligence programada automaticamente ou de informações não são enviadas para os contatos do compromisso.

Avaliar o risco de terceiros

Usar Gestão de risco de terceiros identificar e avaliar possíveis riscos associados aos relacionamentos com terceiros. As informações coletadas de questionários internos, questionários externos e solicitações de documentação ajudam você a entender o perfil de risco de terceiros, determinar as estratégias de mitigação de risco apropriadas e determinar se o terceiro ou o compromisso atende a todos os requisitos de conformidade necessários.

Responder a questionários

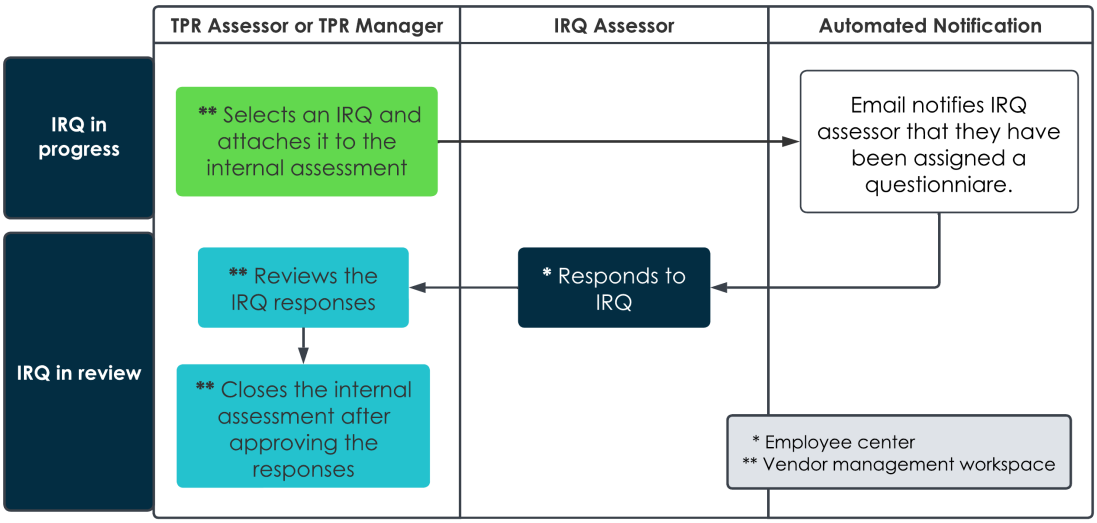
Os processos a seguir descrevem o tempo e os métodos para responder a questionários internos e externos:

Processo do Questionário de risco inerente (IRQ)

O infográfico a seguir mostra o processo de IRQ.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A seguir estão as etapas do processo de IRQ.

1. Depois que a solicitação de due diligence é aprovada pelo gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assor] que foi atribuído como o proprietário da solicitação de due diligence, ele seleciona um IRQ e o anexa a uma avaliação interna.
2. O sistema envia uma notificação por e-mail para o funcionário que foi atribuído como avaliador de IRQ [snc_internal].
3. O avaliador de IRQ conclui a avaliação interna respondendo ao IRQ.
4. Depois que o avaliador de IRQ envia suas respostas e o gerente ou proprietário de TPR revisa e fecha o IRQ, o estado da solicitação de due diligence é atualizado do IRQ em andamento para o IRQ em revisão.

Nota: Não mude um modelo de questionário depois que ele tiver sido enviado como parte de uma avaliação interna. Em vez disso, duplique o modelo fazendo uma cópia e faça as mudanças na nova cópia. Se você atualizar um questionário depois que ele tiver sido enviado, as mudanças não aparecerão na versão mostrada para o avaliador de IRQ. Para enviar uma versão atualizada, você deve cancelar o questionário existente desassociando-o da avaliação interna e adicionar o questionário usando o modelo atualizado. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer.

Com base nas informações coletadas, o gerente de TPR e sua equipe avaliam os possíveis riscos associados ao compromisso. Eles avaliam fatores como a estabilidade financeira, a capacidade operacional, a adesão aos padrões de qualidade, a conformidade com os regulamentos e a capacidade do terceiro de atender aos cronogramas de entrega. Esta avaliação ajuda a equipe a entender o perfil de risco do terceiro e a determinar as estratégias de mitigação de risco apropriadas.

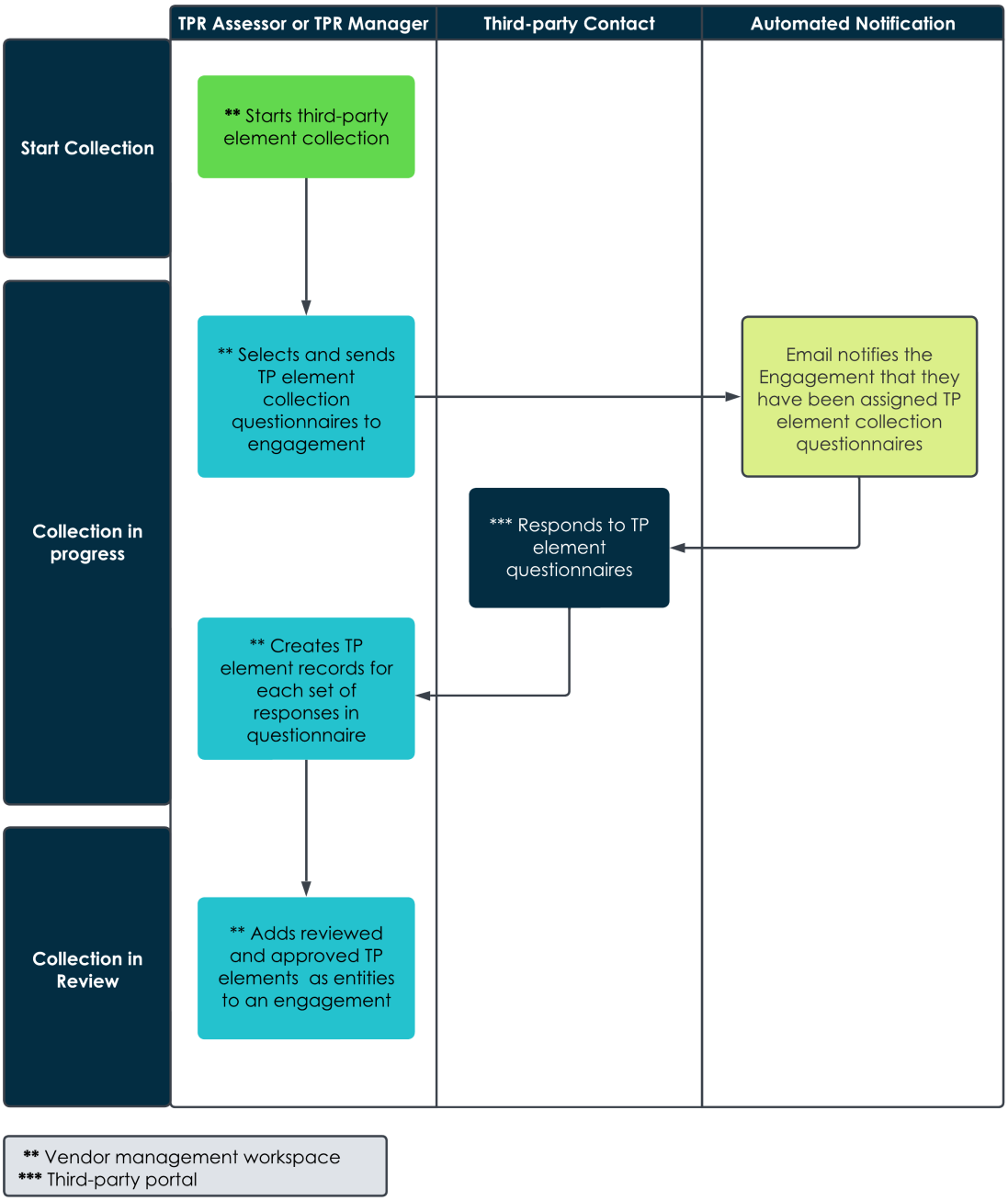
Para obter mais informações sobre IRQs ou avaliações internas, consulte Crie uma avaliação interna e. Responder a uma avaliação interna.

Processo de coleta de elemento de terceiros (TP): Colete informações do elemento TP

O infográfico a seguir mostra o processo de coleta de elementos TP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

A seguir estão as etapas do processo de coleta de elemento TP.

1. Depois que sua solicitação de due diligence concluir o processo de IRQ, se elementos TP forem necessários, o gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de due diligence selecionará **Iniciar coleta** e uma tarefa de coleta é criada.
2. O gerente ou proprietário de TPR atribui questionários de elemento TP a uma avaliação externa para coletar elementos e envia essa avaliação a um compromisso para coletar as informações necessárias para elementos TP.
3. O sistema envia uma notificação por e-mail para o contato de compromisso de terceiros que foi atribuído ao questionário de elemento TP.
4. Depois que o contato de compromisso de terceiros envia suas respostas, o gerente de TPR ou o proprietário revisa e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas nos questionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. O gerente ou proprietário de TPR navega até a lista de elementos de terceiros e cria manualmente um registro de elemento de terceiros para cada conjunto de respostas em cada questionário.

   Para obter mais informações, consulte Crie um registro de elemento de terceiros.

6. Depois que todos os elementos de TP são criados, o gerente ou proprietário de TPR fecha a avaliação da tarefa de coleta. O sistema muda o estado da solicitação de Coleção em andamento para Coleção em revisão.
7. As partes interessadas internas (avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam e aprovam os registros de elemento.

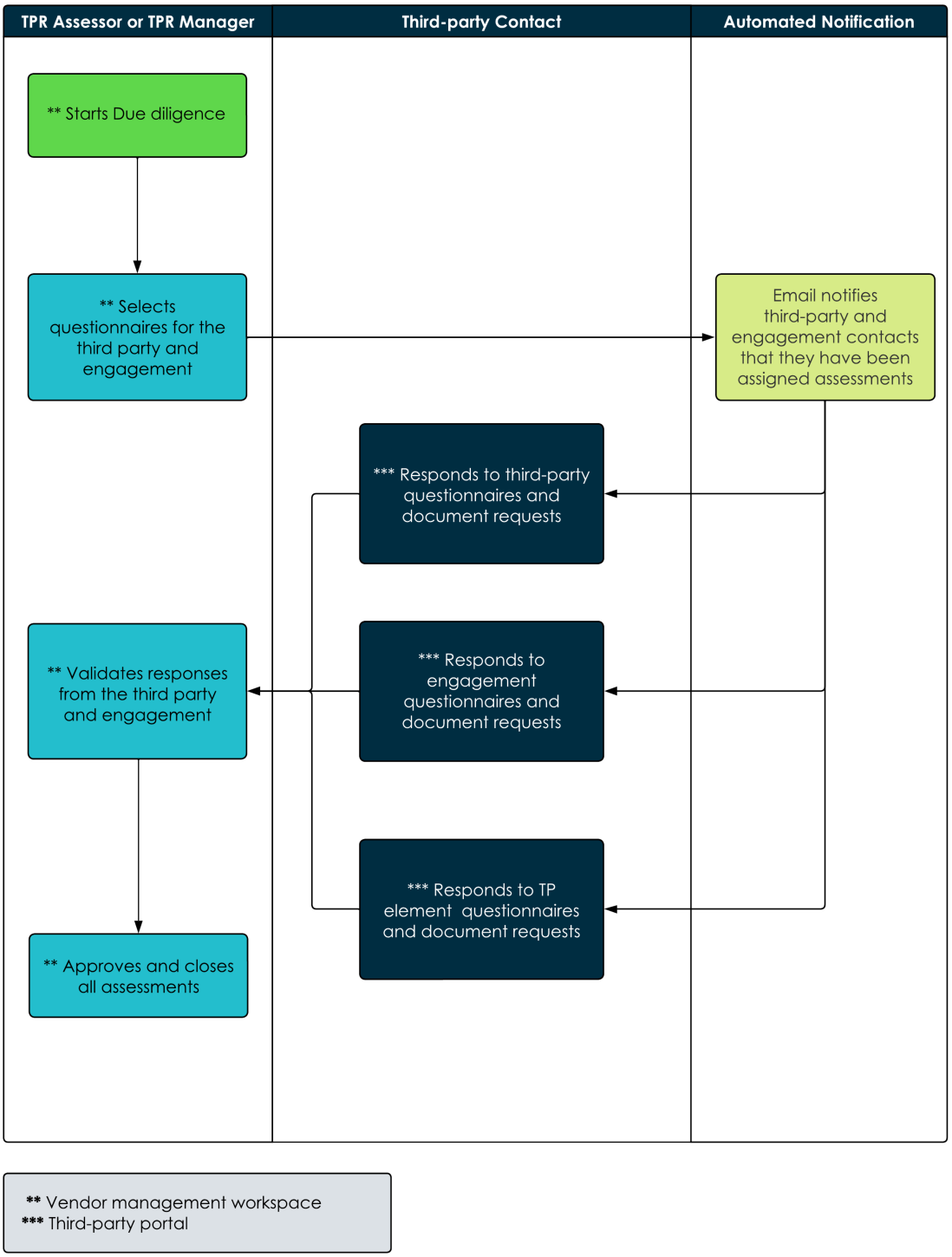
Este é um processo opcional para coletar elementos de TP e atribuí-los a compromissos para que eles possam ser avaliados como parte do fluxo de trabalho geral de due diligence. Para obter mais informações sobre elementos TP, consulte Monitoramento de elementos de terceiros.

Processo de due diligence: Verificação de conformidade

O infográfico a seguir mostra o processo de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

A seguir estão as etapas do processo de due diligence.

1. Após a conclusão do processo de IRQ ou do processo de coleta de elementos TP, o gerente ou proprietário de TPR seleciona questionários e solicitações de documentação para anexar a avaliações externas para envio ao terceiro ou compromisso. Para obter mais informações sobre como criar avaliações, consulte Crie uma avaliação externa e. Formulário de avaliação de risco de terceiros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você concluiu o processo opcional de coleta de elemento TP, um questionário deverá ser selecionado e atribuído como parte de uma avaliação para cada elemento de terceiros criado. Os questionários de elemento TP são preenchidos pelo contato de compromisso.

2. O sistema envia uma notificação por e-mail para o terceiro e o contato de compromisso que foi atribuído a cada avaliação.

Nota: Não mude um modelo de questionário depois que ele tiver sido enviado como parte de uma avaliação externa. Em vez disso, duplique o modelo fazendo uma cópia e faça as mudanças na nova cópia. Se você atualizar um questionário depois que ele tiver sido enviado, as mudanças não serão exibidas na versão mostrada no portal de terceiros. Para enviar uma versão atualizada, você deve cancelar o questionário existente desassociando-o da avaliação externa e adicionar o questionário usando o modelo atualizado. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer.

3. Depois que os contatos de terceiros e de compromisso enviam suas respostas, o gerente ou proprietário de TPR revisa e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas nas avaliações. Problemas e tarefas serão criados se a correção ou informações adicionais forem necessárias.
4. O gerente de TPR ou o proprietário aprova e encerra cada avaliação.

O gerente de TPR pode desenvolver *modelos de avaliação* simplificar e automatizar o processo de determinar quais questionários e solicitações de documento serão enviados a terceiros desse tipo. O administrador de TPR pode definir modelos de questionário, modelos de solicitação de documento e o gerente de TPR pode agrupá-los em um modelo de avaliação. Sua organização pode reutilizar o modelo para enviar questionários e solicitações de documentos para terceiros semelhantes em avaliações futuras. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Crie um modelo de avaliação externa, Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer.

O gerente de TPR e sua equipe usam as respostas de terceiros e a análise interna para determinar se o terceiro atende a todos os requisitos de conformidade necessários. Esses requisitos podem incluir a verificação da conformidade do terceiro com as leis e regulamentações aplicáveis, como regulamentações ambientais, leis trabalhistas e políticas anticorrupção.

Nota: O avaliador de risco de terceiros, gerente ou administrador pode responder a perguntas, modificar respostas e enviar questionários externos em nome de terceiros ou compromissos. Para obter mais informações, consulte Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso.

Devido à natureza confidencial dos itens envolvidos, o gerente de TPR e sua equipe avaliam as práticas de privacidade e segurança de dados de terceiros. Eles avaliam as medidas de segurança da informação de terceiros, as políticas de proteção de dados, os controles de acesso e os processos de gestão de vulnerabilidades. Se o terceiro tiver acesso a informações proprietárias ou dados do cliente, poderá exigir que o terceiro passe por uma auditoria de segurança cibernética ou forneça evidências de suas medidas de proteção de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como revisar respostas, consulte Revise as respostas a questionários externos.

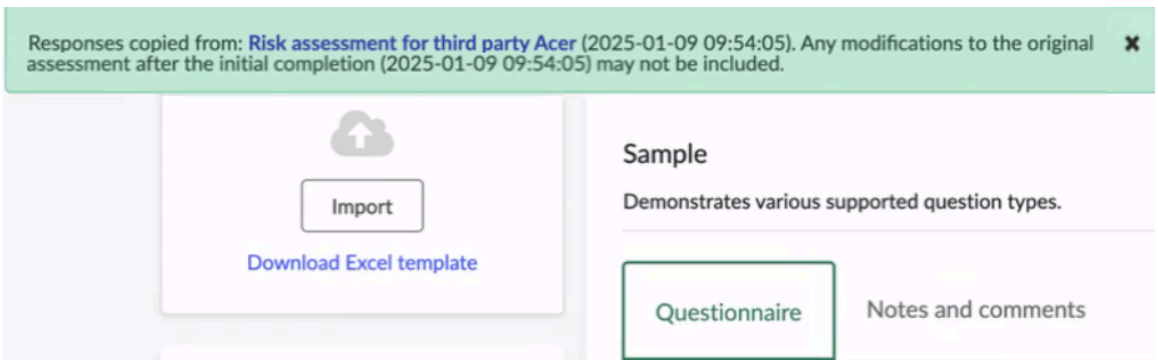
Nota: Seu avaliador de TPR pode exportar questionários recebidos ou retornados para Microsoft Planilhas do Excel. Esta opção permite que sua organização use o ambiente de planilha para revisar as perguntas e respostas. Para obter mais informações sobre como exportar respostas do questionário, consulte Exporte respostas do questionário para uma planilha.

Preencha previamente os questionários com respostas

O gerente de TPR ou avaliador de TPR pode preencher previamente questionários para terceiros, compromissos e entidades com respostas de questionários completos associados ao mesmo terceiro. Depois de enviar a avaliação, o questionário é preenchido previamente com todas as respostas da versão preenchida mais recente desse questionário, independentemente de a avaliação associada original estar concluída. Isso é útil para questionários em que as respostas devem permanecer consistentes, agilizando o processo e permitindo que os contatos de terceiros revisem e atualizem as respostas somente se necessário. Para obter mais informações sobre como criar avaliações, consulte Crie uma avaliação externa.

Importante: Quando o gerente de TPR ou avaliador de TPR adiciona um questionário a uma avaliação, ele tem a opção de marcar ou desmarcar a opção Incluir respostas anteriores na página Questionário. A opção não pode ser alterada depois que o questionário é enviado ao terceiro. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Formulário de tipo de métrica de avaliação.

Quando um contato de terceiros ou de compromisso abre um questionário preenchido previamente no portal de terceiros, ele recebe uma notificação de que as respostas foram copiadas de um questionário anterior. A notificação inclui um link para a avaliação que forneceu as respostas e sua data da última atualização, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Limitações:

- Alguns tipos de pergunta e suas respostas não podem ser preenchidos previamente, como os tipos de pergunta de anexo, duração e assinatura. Essas respostas de pergunta permanecem em branco e as respostas anteriores não são incluídas.
- As respostas são copiadas da avaliação original (Avaliação A) para a avaliação mais recente (Avaliação B) uma vez. Esta cópia ocorre quando a Avaliação B é enviada para um terceiro ou um compromisso. As mudanças feitas na Avaliação A posteriormente não serão refletidas na Avaliação B. As duas avaliações permanecem separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas e tarefas

A função do avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] é necessária para criar e gerenciar tarefas e problemas.

O gerente de TPR, o avaliador de TPR ou o negociador de contratos podem criar tarefas para ajudar a garantir que um membro da equipe ou o contato de terceiros responda às preocupações sobre as respostas do questionário ou os documentos solicitados. Eles podem gerenciar tarefas existentes para verificar se o membro da equipe atribuído ou o contato de terceiros responde a uma tarefa e a atualiza conforme necessário. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar problemas, consulte Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso e. Gerencie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

O gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contratos pode criar um problema para ajudar a garantir que as preocupações das equipes sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas. Eles também podem gerenciar os problemas existentes para verificar se eles foram compreendidos, compartilhados com as pessoas corretas e se foram tratados conforme necessário. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar tarefas, consulte Crie um problema para um terceiro ou compromisso e. Gerenciar problemas.

Ações de avaliação adicionais

O gerente de TPR, o proprietário da solicitação de due-diligence ou o negociador de contrato podem precisar reabrir uma avaliação porque há novas informações disponíveis que afetam o compromisso ou ocorreu alguma outra mudança. Para obter mais informações, consulte Por que você realiza a due diligence.

Se o gerente de TPR, o proprietário da solicitação de due-diligence ou o negociador de contrato precisarem coletar mais informações de um compromisso, eles poderão enviar um questionário adicional ou solicitação de documento reabrindo uma avaliação e executando as seguintes ações:

1. Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o relevante **DDR** número.
2. Exiba a avaliação de risco de terceiros relacionada selecionando **VRA** número no **Avaliações externas** guia.
3. Selecione **Reabra** .

O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Pronto para aprovação de TPRM para due diligence. O gerente de TPR, o proprietário ou o negociador de contratos pode solicitar questionários e solicitações de documentos conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Reabra uma avaliação.

Se o gerente de TPR, o proprietário da solicitação de due-diligence ou o negociador de contrato não exigir uma avaliação para um compromisso contínuo ou exigir um fechamento rápido para integração ou renovação de um compromisso, ele poderá cancelar uma avaliação executando as seguintes ações:

1. Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o relevante **DDR** número.
2. Exiba a avaliação de risco de terceiros relacionada selecionando **VRA** número no **Avaliações externas** guia.
3. Selecione **Cancelar**.

Se uma ou todas as avaliações forem canceladas, a solicitação de due diligence prosseguirá para o processo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma avaliação interna

Crie uma avaliação interna como parte de uma solicitação de due diligence ou monitoramento de risco contínuo usando Gestão de risco de terceiros. Uma avaliação interna pode afetar quais questionários serão enviados posteriormente para o terceiro ou compromisso.

Antes de Iniciar

Os avaliadores de risco de terceiros (TPR) devem entrar em contato com um membro da equipe com a função de gerente de TPR para concluir a etapa 5.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma avaliação interna sob demanda, os gerentes de TPR ou avaliadores de TPR podem criar a avaliação e adicionar os questionários. Os gerentes de TPR podem enviar a avaliação e os entrevistados atribuídos concluem a avaliação. Você pode selecionar vários entrevistados de uma vez e acionar avaliações automaticamente.

Importante: As avaliações inteligentes devem ser exibidas no Espaço de gestão de fornecedores.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco interno** > **Todas as Avaliações**.
   - **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Avaliações de risco interno** > **Todas as Avaliações**.
2. Selecione para criar uma avaliação interna **Novo** e preencha o formulário.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Criar novo formulário de avaliação interna.
3. Selecione **Enviar**.
4. Associe questionários existentes à avaliação executando um dos seguintes procedimentos.

Opção	Descrição
Adicione um modelo na IU clássica	**a.** Navegue até a lista relacionada Modelos de questionário. **b.** Selecione **Editar** , selecione os questionários que você deseja usar e selecione **Salvar** .
Adicione um modelo no Espaço de gestão de fornecedores	**a.** Navegue até a guia Modelos de questionário. **b.** Selecione **Adicionar** , selecione os questionários que você deseja usar e selecione **Adicionar** . **c.** Selecione **Save** (Salvar).

   Os administradores de TPR podem criar questionários e associá-los à avaliação. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento.
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta etapa pode ser concluída pelos gerentes de TPR.

- O estado da avaliação muda para Aguardando resposta.
- Os entrevistados recebem uma notificação por e-mail que inclui um link para a avaliação.

O que Fazer Depois

O responsável atribuído à avaliação interna trabalha com os entrevistados para encerrar a avaliação. Para obter informações sobre como responder a Avaliações internas, consulte Responder a uma avaliação interna.

Tópicos relacionados

Avaliar o risco de terceiros

Responder a uma avaliação interna

Gestão de processos de IRQ

Responder a uma avaliação interna

Responda a um questionário de risco inerente (IRQ) ou avaliação interna que foi atribuído à sua fila. Suas respostas ao questionário ajudam a determinar se o processo avança e podem afetar quais questionários são enviados ao terceiro ou ao compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_internal

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando alguém em sua organização cria uma solicitação de due diligence, o proprietário do processo de due diligence geral especifica quem deve responder a esse IRQ inicial. Avaliações internas também podem ser criadas sob demanda e o proprietário atribui questionários aos avaliadores ou entrevistados do IRQ. Como avaliador ou respondente de IRQ, você recebe um e-mail que contém os links para os questionários atribuídos, o nome da avaliação relacionada e o prazo. Essas informações também são fornecidas como parte do questionário em Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Avaliar o risco de terceiros, Crie uma avaliação interna, Solicitação de due diligence de risco de terceiros e Fluxo de trabalho de due diligence.

Nota: Quando uma solicitação é criada, o sistema alerta o solicitante de due diligence inicial e todos os usuários no grupo de atribuição de solicitação de due diligence. Um membro do grupo pode atribuir um gerente de risco de terceiros (TPR) ou avaliador de TPR para agir como o proprietário da solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** para abrir seu Central do funcionário.
2. Responda a uma avaliação interna executando um dos seguintes procedimentos.

Opção	Descrição
Responda a um IRQ ou questionário interno usando o mecanismo Clássico	No painel Meus itens ativos, selecione **Pesquisas** E na seção Minhas avaliações e pesquisas, selecione a avaliação à qual você deseja responder.
Responda a um IRQ ou questionário interno usando Mecanismo de avaliação inteligente	**a.** No painel Meus itens ativos, selecione **Tarefas de GRC** E na seção Minhas tarefas pendentes, selecione qualquer número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	para abrir a lista de avaliações com esse estado. **b.** Selecione a avaliação de TPRM à qual você deseja responder. **Nota:** Você pode reatribuir um questionário a outro membro da equipe selecionando o ícone do menu Mais ações  e selecionando **Reatribuir** . Depois de reatribuir o questionário, você perderá o acesso ao questionário.

3. Responda a todas as perguntas relevantes no questionário e selecione **Enviar** .

Tópicos relacionados

Avaliar o risco de terceiros

Crie uma avaliação interna

Por que você realiza a due diligence

Crie uma avaliação externa

Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida da avaliação de risco de terceiros usando Gestão de risco de terceiros. Uma avaliação externa especifica os detalhes do terceiro ou compromisso e define o plano para concluir a avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As avaliações podem ser criadas sob demanda ou podem ser recorrentes em uma programação especificada. Ao criar uma avaliação externa sob demanda, os gerentes de risco de terceiros (TPR) ou avaliadores de TPR selecionam o modelo de questionário ou o modelo de solicitação de documento e o terceiro. Você pode selecionar vários terceiros por vez e acionar avaliações automaticamente.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:

- **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todas as Avaliações**.
- **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista () e navegue até **Avaliações de risco externo** > **Todas as Avaliações**.

Importante: As avaliações inteligentes devem ser exibidas no Espaço de gestão de fornecedores.

2. Selecione para criar uma avaliação externa **Novo** e preencha o formulário.
Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de avaliação de risco de terceiros.

3. Selecione **Enviar**.

Listas relacionadas adicionais são exibidas. Se você saiu do **Modelo de avaliação** Campo vazio e quiser usar modelos de avaliação para associar vários questionários ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitações de documento a esta avaliação, use as listas relacionadas Questionários ou Solicitações de documento.

4. Associe questionários existentes ou solicitações de documento à avaliação, executando as etapas a seguir.

   a. Abra a lista relacionada Questionários ou Solicitações de documentos.

   b. Selecione Editar, selecione os questionários ou solicitações de documento a serem usados e selecione Salvar.

   c. Repita para o outro tipo de pergunta, se necessário.

   Os administradores de TPR podem criar modelos de solicitação de questionário ou documento e associá-los à avaliação. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento.

5. Selecione **Enviar para terceiros** .

   Importante: Quando o gerente de TPR ou avaliador de TPR adiciona um questionário a uma avaliação, ele tem a opção de marcar ou desmarcar a opção Incluir respostas anteriores na página Questionário. A opção não pode ser alterada depois que o questionário é enviado ao terceiro. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Formulário de tipo de métrica de avaliação.

   - O estado da avaliação muda para Enviado a terceiros.
   - Os modelos selecionados geram questionários ou solicitações de documento.
   - Se a opção Incluir respostas anteriores estiver selecionada para um questionário, as respostas anteriores serão copiadas e adicionadas ao questionário de saída. A notificação no portal de terceiros inclui o número, o nome e a data da última atualização da avaliação anterior que forneceu as respostas. A notificação também inclui um link para a avaliação.
   - O contato primário de terceiros recebe uma notificação por e-mail que inclui um link para a avaliação no portal de terceiros.

     Nota: Quando você usa a opção Incluir respostas anteriores, as respostas são copiadas da avaliação original (Avaliação A) para a avaliação mais recente (Avaliação B) uma vez. As mudanças feitas na Avaliação A posteriormente não serão refletidas na Avaliação B. As duas avaliações permanecem separadas.

6. Quando o contato de terceiros está pronto para responder à avaliação, ele abre a avaliação no portal de terceiros.

   Nota: Se o questionário estiver configurado para exigir uma assinatura, o terceiro ou o revisor deverá salvar e assinar eletronicamente o questionário ou a solicitação de documento antes que ele possa ser enviado. O recurso de assinatura não é compatível com SAE questionários. Para obter mais informações, consulte Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos.

7. O avaliador de TPR move o estado da avaliação para gerar observações.

   Durante esse tempo, o avaliador de TPR pode navegar até a guia Visão geral de risco, na seção Questionários e solicitações de documentos, selecione **Nome** ou **Instância do questionário** para exibir as respostas. No mecanismo clássico, eles podem fornecer comentários ou mudar respostas, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para quaisquer problemas que surjam, o avaliador de TPR cria um problema para rastrear o processo de correção (finalizando com terceiros).

8. O avaliador de TPR move a avaliação para o estado Encerrado.

O que Fazer Depois

O avaliador de TPR trabalha por meio do portal de terceiros com o terceiro para encerrar a avaliação.

Tópicos relacionados

Avaliar o risco de terceiros

Revise as respostas a questionários externos

Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso

Responda a perguntas, modifique respostas ou envie questionários externos para um terceiro ou compromisso usando Gestão de risco de terceiros. Você pode economizar um tempo valioso respondendo por um terceiro ou compromisso quando eles já tiverem fornecido as informações necessárias para um questionário anterior.

Antes de Iniciar

. **Permita que os avaliadores respondam/editem questionários para contatos de terceiros** propriedade (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) deve estar ativo. Para obter mais informações sobre como configurar esta propriedade, consulte Configurar propriedades do TPRM.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todos abertos**.
2. Selecione o número de Avaliação externa (VRA) de uma avaliação que está em **Rascunho** ou **Enviado a terceiros** estado.
3. Na guia Visão geral de risco, na seção Questionários e solicitações de documentos, selecione **Nome** ou **Instância do questionário** para abrir o questionário desejado e preencher as perguntas.

   Nota: Para responder a um questionário usando um modelo de questionário, consulte Usando um Microsoft Excel modelo de planilha para questionários externos e. Responda usando um Microsoft Excel modelo.

4. Selecione **Enviar**.

Revise as respostas a questionários externos

Os contatos de terceiros usam o portal de terceiros para concluir avaliações e colaborar com o gerente de TPR na seção de comentários de cada pergunta. Quando as avaliações revelam lacunas, o gerente de TPR ou o avaliador de TPR pode gerar um problema ou tarefa. . Espaço de gestão de fornecedores a aplicação pode gerar problemas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o gerente de TPR ou avaliador de TPR decidir que uma resposta de avaliação é insatisfatória, ele poderá retornar algumas das perguntas ou solicitações de documento na avaliação. Respostas incorretas às perguntas podem gerar problemas automaticamente ou os problemas podem ser gerados manualmente a partir da pergunta. Os comentários identificam os problemas do contato de terceiros.

Para permitir que os avaliadores de TPR modifiquem respostas, configure **Permita que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas em questionários de terceiros** [sn_svdp.allow_assessor_edit propriedade do sistema]. Você pode definir as seguintes opções:

- Habilitar avaliadores de TPR para responder perguntas ou modificar respostas (padrão)
- Permita que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas
- Não permita que os avaliadores de TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas

Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todos abertos**.
2. Selecione o número de Avaliação externa (VRA) de uma avaliação que está em **Respostas recebidas** estado.
3. Na guia Visão geral de risco, na seção Questionários e solicitações de documentos, selecione a lista relacionada de modelos e selecione **Nome** ou **Instância do questionário** para abrir o questionário desejado.
4. Se você estiver usando o mecanismo de avaliação clássico, poderá preencher os seguintes campos.

Respostas de terceiros

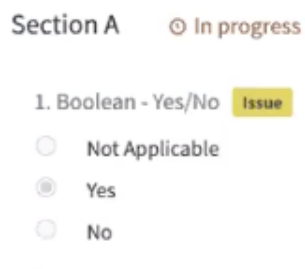
Campo	Descrição
Comentário do revisor	Texto que fornece informações internas sobre o estado das respostas.
Mostrar somente acompanhamentos	Marque a caixa de seleção para exibir somente as perguntas que foram sinalizadas como precisando de acompanhamento (o. **Acompanhamento** a caixa de seleção foi marcada quando a avaliação foi retornada ao terceiro para atualizações).
Mostrar somente respostas incorretas ou não pontuadas	Marque a caixa de seleção para exibir somente perguntas com uma resposta incorreta ou para as quais nenhuma resposta foi dada.
Mostrar somente perguntas não respondidas	Marque a caixa de seleção para exibir somente as perguntas para as quais nenhuma resposta foi fornecida.
Ocultar comentários	Marque a caixa de seleção para ocultar tudo **Comentário** caixas de texto.
Incluir esta pergunta ao criar um problema	Marque a caixa de seleção para indicar que você deseja criar um problema que lida com esta pergunta. Você pode adicionar um **Comentário interno** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você já criou um problema para uma pergunta, o campo ficará inativo para ajudar a impedir que você crie um problema adicional para a pergunta.
Acompanhamento	Marque a caixa de seleção para tornar o comentário externo visível para o terceiro.
Comentário para terceiros	Marque a caixa de seleção para adicionar um **Comentário externo** para o terceiro.

5. Depois de revisar a avaliação e adicionar comentários, execute uma das etapas a seguir.

Escolha	Descrição
Para gerar problemas associados a cada pergunta no mecanismo de avaliação clássico	Selecione **Criar problema** . Uma mensagem com o número do problema é exibida e cada pergunta com um problema mostra um ícone para indicar que você não pode criar um novo problema para a pergunta. O indicador é removido quando o problema é encerrado ou cancelado.  **Nota:** Isso está disponível quando você está usando o mecanismo de avaliação Clássico.
Reenviar a avaliação para o terceiro ou compromisso	Selecione **Retornar a terceiros** . Se a programação de avaliação puder ser afetada, você poderá estender o período ajustando o número de dias no **Retornar questionário** janela. **Nota:** Depois que a avaliação foi enviada, o terceiro ou o compromisso não pode fazer edições na avaliação. Você pode retornar a avaliação para o terceiro ou compromisso se forem necessárias mudanças.
Para exportar uma planilha com respostas, comentários e problemas no mecanismo de avaliação clássico	Selecione **Exportar respostas** . . Microsoft Excel a planilha é gerada contendo as respostas, comentários, problemas e detalhes de avaliação mais recentes. **Nota:** Isso está disponível quando você está usando o mecanismo de avaliação Clássico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Descrição
Para adicionar anotações ou comentários e revisar a atividade do questionário	Selecione **Anotações e comentários** guia. **Nota:** Isso está disponível quando você está usando o mecanismo de avaliação Clássico.

Reabra uma avaliação

Reabra uma avaliação para enviar mais questionários e solicitações de documentos para coletar informações adicionais necessárias do terceiro ou do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de TPR, avaliador de TPR ou proprietário da solicitação de due diligence, você pode reabrir uma avaliação devido a uma solicitação de parte interessada interna ou se novas informações afetam o compromisso. Você pode reabrir uma avaliação depois que a solicitação de due diligence passar por qualquer um dos seguintes processos: Due diligence, aprovação ou contrato. A solicitação de due diligence deve estar no estado Encerrado antes que você possa reabrir uma avaliação. Depois de reabrir a avaliação, você pode selecionar questionários adicionais e solicitações de documento para enviar nas guias Modelos de questionário e Modelos de documento.

Procedimento

1. Em Espaço de gestão de fornecedores, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Solicitações de due diligence** > **Todas as solicitações**.
2. Selecione o relevante **DDR** número.
3. Exiba as avaliações de risco de terceiros relacionadas selecionando **VRA** número no **Avaliações externas** guia.
4. Selecione **Reabra** .

Crie um problema para um terceiro ou compromisso

Crie um problema para ajudar a garantir que suas preocupações sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de TPR se comunica com os contatos de TP e os contatos de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e tarefas. O gerente de TPR também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário.

Procedimento

1. Em **Ações rápidas** caixa no TPRM página inicial ( ), selecione **Criar problema** .
2. **Opcional:** Selecione um modelo para preencher vários campos no formulário.
   Você pode filtrar a lista de modelos e adicionar modelos ao seu personalizado **Meus modelos** lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha o formulário e selecione **Salvar** .

Formulário de problema de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Marcador útil para o modelo. O campo pode ser preenchido por um modelo.
Descrição	Texto que ajuda outras pessoas a entender o problema.
Número	Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	○ **Terceiros** : O problema se aplica à organização de terceiros primária. ○ **Compromisso** : O problema se aplica ao compromisso. ○ **Entidade** : O problema se aplica à entidade de elemento de terceiros.
Terceiro	Terceiro ao qual o problema está associado.
Avaliação	Avaliação à qual o problema está associado.
Estado	O estado de um problema é atualizado conforme você executa ações associadas ao problema. A cadeia de fluxo de trabalho ao longo da parte superior do **Visão geral do risco** identifica o estado atual do problema. Consulte Gerenciar problemas.
Prioridade	Especifique a prioridade. O valor aparece em todos os relatórios que incluem o problema.
Grupo de atribuição	Grupo qualificado de indivíduos disponíveis para trabalhar na solicitação.
Atribuição a	Usuário responsável por gerenciar e encerrar o problema.
Contato de terceiros	Contato no terceiro ao qual o problema está associado.
Participantes da lista de observação	Adicione outros usuários para ajudar a garantir que eles vejam atualizações no estado do problema e outros valores.
Visível no portal do terceiro	Opção para exibir o problema para os contatos de terceiros no portal de terceiros.
Seção Recomendações	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Recomendação	○ Terceiro a ser corrigido: Você espera que o contato TP corrija o problema para que você possa fechá-lo. ○ Aceitar problema: Você determina que o risco associado ao problema é aceitável e não requer nenhuma ação adicional. ○ Solicitar informações adicionais: Você solicitará informações adicionais ao contato TP. O campo pode ser preenchido por um modelo.
Explicação	O campo pode ser preenchido por um modelo.

Se **Visível no portal de terceiros** se selecionado, o contato de terceiros será alertado sobre o problema.

Resultado

Os problemas de prioridade mais alta são listados na seção Problemas por prioridade da página inicial. . **Atribuído a.** O usuário pode gerenciar o problema nas guias da página Gestão de problemas. Consulte Gerenciar problemas.

Tópicos relacionados

Página inicial da TPRM

Crie uma regra de geração de problemas

Gerenciar problemas

Gerenciar problemas

Verifique se um problema associado a uma avaliação de risco foi compreendido, comunicado às pessoas apropriadas e se foi tratado conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:

- Em TPRM **Página inicial** página ( ), os problemas de prioridade mais alta são listados em **Problemas por prioridade** seção. Selecione um nome de problema para exibir **Visão geral do risco** Na página Problema.
- Em **Lista** página ( ), selecione o nome do problema em uma das listas em **Problemas** para exibir **Visão geral do risco** Na página Problema.

Nota: Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.

2. Opcional: Selecione uma ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem para outros usuários. A mensagem é registrada no **Atividade** . **Detalhes** guia.
- Selecione **Criar tarefa** para criar uma tarefa. Consulte Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.
- Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
- Selecione **Excluir** para excluir o registro do problema.

3. Abra a guia apropriada.

Em cada guia, a seção Visão geral de terceiros exibe detalhes gerais do terceiro.

Guia Visão geral de risco de um problema

- A cadeia de fluxo de trabalho ao longo da parte superior identifica o estado atual do problema. O estado é atualizado conforme você executa ações associadas ao problema.
- Seção Tarefas: Lista as tarefas associadas e exibe a contagem e o status das tarefas. Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
- Seção Tarefas por data de término planejada: Ajuda a identificar tarefas que precisam de atenção urgente.
- Seção de visão geral de terceiros: Detalhes gerais do terceiro.

Guia Detalhes de um problema

- Seção Problema de risco de terceiros: Informações gerais sobre o terceiro e ações recomendadas para o problema.
- . **Seção Compor** em **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações sobre problemas e tarefas, envios para contatos TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:
  - **Anotações de trabalho (privadas)** : Informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho são visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
  - **Comentários** Comentários sobre a avaliação de risco de terceiros estão visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

Guia Tarefas para um problema

A guia exibe informações das guias associadas ao problema. Selecione um número de tarefa para abrir a tarefa na página de gestão de tarefas. Selecione **Novo** para criar uma tarefa. Consulte Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

Guia Perguntas para um problema

A guia exibe uma lista das perguntas associadas ao problema. Selecione uma pergunta para exibir a definição da pergunta e a resposta atual.

Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso

Crie uma tarefa para ajudar a garantir que um usuário em sua organização ou o contato de terceiros responda às suas preocupações sobre respostas de questionário ou documentos solicitados durante o processo de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de TPR se comunica com os contatos de TP e os contatos de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e tarefas. O gerente de TPR também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário.

Procedimento

1. Em **Ações rápidas** caixa no TPRM página inicial (), clique em **Criar tarefa** .
2. Preencha o formulário e selecione **Salvar** .

Formulário de tarefa de risco de terceiros

Campo	Descrição
Descrição resumida/Descrição	Informações detalhadas e de alto nível sobre o problema que precisa ser resolvido e o método para resolvê-lo.
Número	Para cada tarefa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRT. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	○ **Terceiros** : A tarefa se aplica à organização de terceiros primária. ○ **Compromisso** : A tarefa se aplica ao compromisso. ○ **Entidade** : A tarefa se aplica à entidade de elemento de terceiros.
Terceiro	Terceiro ao qual a tarefa está associada.
Avaliação	Avaliação à qual a tarefa está associada.
Ocorrência	Problema ao qual a tarefa está associada.
Estado	Estado de andamento da tarefa. ○ Aberto ○ Enviado ao terceiro ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado cancelado
Prioridade	Especifique a prioridade. O valor aparece em todos os relatórios que incluem a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuição a	Usuário responsável por gerenciar e fechar a tarefa.
Contato de terceiros	Contato no terceiro ao qual a tarefa está associada.
Participantes da lista de observação	Adicione outros usuários para ajudar a garantir que eles vejam atualizações no estado da tarefa e outros valores.
Visível no portal do terceiro	Opção para exibir a tarefa para os contatos de terceiros no portal de terceiros.
Seção de programação de tarefas	
Duração planejada/Duração real	O período de tempo que você espera que a tarefa exija e a duração real que é calculada a partir das datas de início e término reais.
Data de início planejada/Data de término planejada	Datas de início e término esperadas para a tarefa.
Data de início real/Data de término real	Datas reais de início e término da tarefa com base na primeira ação e na data em que a tarefa foi encerrada.
Encerrado por	Usuário que fechou a tarefa (normalmente o proprietário: O. **Atribuído a.** usuário).
Criado/Atualizado	Datas em que a tarefa foi salva e a data da mudança mais recente.

Gerencie uma tarefa para um terceiro ou compromisso

Verifique se o **Atribuído a.** o usuário em sua organização ou o contato de terceiros responde a uma tarefa e atualiza o estado da tarefa conforme necessário.

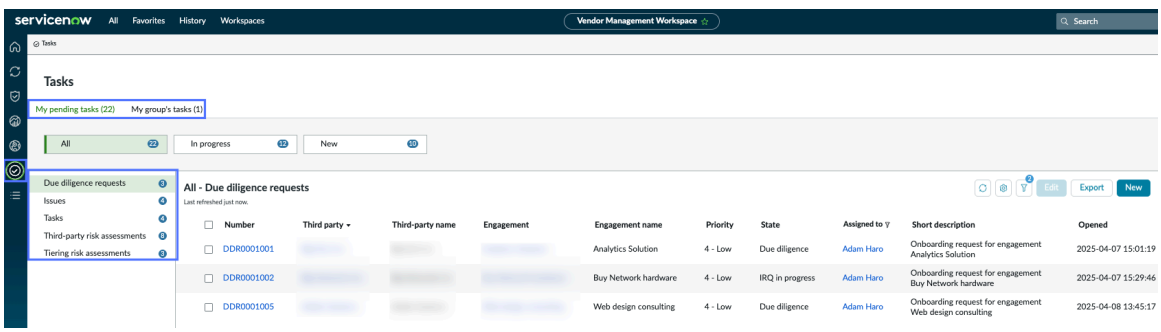
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procedimento

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** e, em seguida, selecione **Risco** Para abrir o espaço para a página inicial e selecione o ícone Tarefa ( ).
2. Em **Minhas tarefas pendentes** ou **Tarefas do meu grupo** , selecione **Tarefas** e selecione o número da tarefa.

Nota: As outras opções na lista (**Solicitações de due diligence** , **Problemas** e assim por diante) também permitem que você selecione uma tarefa para trabalhar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de risco de terceiros

Campo	Descrição
Descrição resumida/Descrição	Texto que explica e esclarece a intenção da tarefa para os usuários.
Número	Para cada tarefa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRT. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	○ **Terceiros** : O problema se aplica à organização de terceiros primária. ○ **Compromisso** : O problema se aplica ao compromisso. ○ **Entidade** : O problema se aplica à entidade de elemento de terceiros.
Terceiro	Terceiro ao qual a tarefa está associada.
Avaliação	Avaliação à qual a tarefa está associada.
Ocorrência	Problema ao qual a tarefa está associada.
Estado	Estado do andamento da tarefa. ○ Aberto ○ Enviado ao terceiro ○ Revisão ○ Encerrado concluído ○ Encerrado incompleto ○ Encerrado cancelado
Prioridade	Especifique a prioridade. O valor aparece em todos os relatórios que incluem a tarefa.
Atribuição a	Usuário responsável por gerenciar e fechar a tarefa.
Contato de terceiros	Contato no terceiro ao qual a tarefa está associada.
Participantes da lista de observação	Adicione outros usuários para ajudar a garantir que eles vejam atualizações no estado da tarefa e outros valores.
Visível no portal do terceiro	Opção para exibir a tarefa para os contatos de terceiros no portal de terceiros.
Seção de programação de tarefas	
Duração planejada/Duração real	O período de tempo que você espera que a tarefa exija e a duração real calculada a partir das datas reais de início e término.
Data de início planejada/Data de término planejada	Datas de início e término esperadas para a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de início real/Data de término real	Datas de início e término esperadas para a tarefa com base na primeira ação e na data em que a tarefa foi encerrada.
Encerrado por	Usuário que fechou a tarefa (normalmente **Atribuído a.** usuário).
Criado/Atualizado	Datas em que a tarefa foi salva e a data da mudança mais recente.

Exporte respostas do questionário para uma planilha

Exporte questionários recebidos ou retornados para Microsoft Planilhas do Excel. Esta opção permite que você use o ambiente de planilha para revisar perguntas e respostas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar somente questionários no estado Recebido ou Retornado.

Nota: Isso está disponível quando você está usando o mecanismo de avaliação Clássico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todos abertos**.
2. Selecione o número de Avaliação externa (VRA) de uma avaliação que está em **Respostas recebidas** estado.
3. Na guia Visão geral de risco, na seção Questionários e solicitações de documentos, selecione **Nome** para abrir o questionário desejado e preencher as perguntas.

   - Para exportar um único questionário:

     Selecione **Exibir respostas** e selecione **Exportar respostas** .

   - Para exportar mais de um questionário:

     a. Marque as caixas de seleção dos questionários desejados e selecione **Exportar questionário** em **Ações nas linhas selecionadas** lista.

     b. Selecione **Exportar**.

   - Para exportar todos os questionários listados:

     a. Selecione **Exportar tudo** .

     b. Um pop-up lista os questionários a serem exportados.

     c. Selecione **Exportar**.

     Nota: Os questionários no estado Recebido ou Retornado estão disponíveis para exportação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema gera um arquivo compactado que contém um arquivo Excel separado para cada questionário. Os arquivos exportados usam a seguinte convenção de nomenclatura de arquivo: `<assessmentName> - <questionnaireName>.xlsx` .

. **Detalhes da avaliação** em uma planilha mostra o nome e o estado da avaliação, as datas planejadas e de conclusão e os detalhes do signatário. Cada um **Seção** exibe os dados da pergunta para as categorias de avaliação.

Monitoramento do risco de terceiros

Você pode monitorar os possíveis riscos associados aos relacionamentos com terceiros usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Um processo de monitoramento contínuo pode ajudar você a avaliar regularmente o desempenho do terceiro e a adesão aos termos acordados.

Monitoramento e revisão contínuos

Você pode monitorar e revisar o desempenho de seus terceiros com Espaço de gestão de fornecedores. Por exemplo, você pode avaliar regularmente se o terceiro está aderindo aos termos acordados.

Nota: . Espaço de gestão de fornecedores O foi projetado para usuários com as funções de gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] e revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revisor].

Exibição de relatórios de risco e outras informações

Você pode exibir os relatórios de risco de todos os terceiros e compromissos navegando até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** e, em seguida, selecionando **Risco** para abrir o espaço para a página inicial. Para obter mais informações, consulte Exibição de relatórios de risco de terceiros.

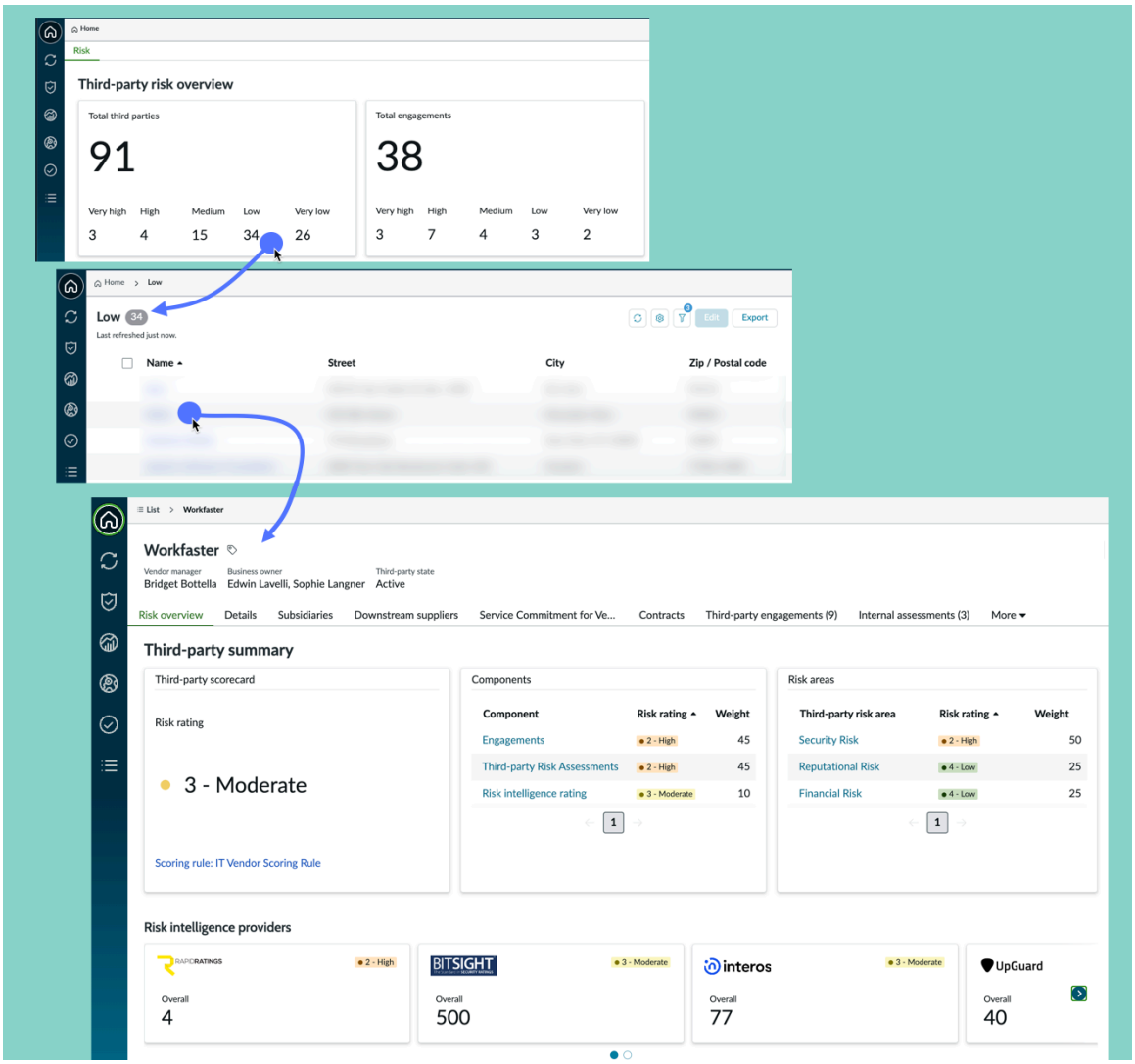
Você também pode exibir o status e todas as informações atuais de um terceiro ou compromisso navegando até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** selecione o ícone da página inicial .

Como mostrado no exemplo a seguir, você pode selecionar qualquer número na seção Visão geral de risco de terceiros para abrir uma lista de terceiros ou compromissos com esse valor de classificação de risco. Você pode selecionar um terceiro ou compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como abrir uma página de compromisso ou de terceiros por classificação de risco



Para obter mais informações, consulte Obtenha uma visão geral de um terceiro.

TPRM painéis personalizados

Monitore e analise seus dados de avaliação em vários níveis usando o painel de informações de terceiros e. TPRM painel de análise personalizado. Se você tiver a função de gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assador], poderá criar e compartilhar seus próprios painéis e relatórios. Os gerentes de TPR também podem personalizar layouts de relatório, widgets e exibições de dados para priorizar as principais métricas e fluxos de trabalho que se alinham com suas funções individuais e programas de risco. Esses painéis fornecem a você e à sua equipe informações personalizadas e fornecem informações relevantes rapidamente, melhorando seu processo de tomada de decisão. Você pode exibir TPRM painéis personalizados navegando até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** E selecionando o ícone da página Painéis . Para obter mais informações, consulte Monitoramento de dados de avaliação usando TPRM painéis.

Processos de due diligence

Você pode exibir o status dos seguintes processos de due diligence na página de registro de solicitação de due diligence:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Processo de solicitação
- Processo do Questionário de risco inerente (IRQ)
- Processo de avaliação de risco de terceiros
- Processo de aprovação
- Processo de risco de contrato

Para acessar a página de registro de solicitação de due diligence, você pode selecionar o número DDR para qualquer solicitação de due diligence. Para obter mais informações sobre o processo de due diligence, consulte Monitoramento do processo de solicitação de due diligence.

Gestão de quarteirizados partes

Você pode usar Gestão de risco de terceiros ajudar a identificar, entender e gerenciar riscos relacionados a terceiros dependentes dos serviços de quarteirizados terceiros. O monitoramento de quarteirizados terceiros pode ajudar a garantir que eles sigam os mesmos padrões de segurança e conformidade que o terceiro primário. Para obter mais informações sobre quarteirizados partidos, consulte Monitorando seus quarteirizados participantes.

Nota: Como parte de nossas integrações contínuas com o Mecanismo de avaliação inteligente (SAE As avaliações de terceiros não serão compatíveis depois que você definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**) propriedade.

Gerenciar elementos de terceiros

Você pode monitorar elementos de terceiros por meio de modelos de pontuação escalonáveis, análise de relacionamento e integração de fluxo de trabalho de due diligence como parte do processo de coleta de elementos de terceiros. Monitorar elementos de terceiros e aproveitar essas informações pode ajudar a conduzir avaliações de risco mais informadas como parte do seu programa de risco de terceiros. Para obter mais informações sobre elementos de terceiros, Monitoramento de elementos de terceiros.

Exibição de atividades gerenciadas

Um compromisso consome apenas uma licença, independentemente de haver uma atividade gerenciada ou muitas atividades gerenciadas por ano de contrato. O uso de atividade gerenciada é acionado somente quando uma atividade é iniciada. Você pode exibir suas atividades gerenciadas para fins de verificação com a tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Esta tabela somente leitura armazena um registro sempre que ocorre uma atividade gerenciada. Você deve ter a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] para exibir esta tabela. Você pode acessar a tabela Atividades de análise de uso navegando até **Tudo** > **Gestão de riscos de terceiros** > **Administração** > **Análise de atividades gerenciadas**. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de uma atividade gerenciada.

Nota: A tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity] só está disponível para os usuários que compraram o. Gestão de risco de terceiros E ter acesso à aplicação de gestão de due diligence. Para ver as instruções para baixar uma aplicação GRC do ServiceNow® Store, consulte Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Obtenha uma visão geral de um terceiro

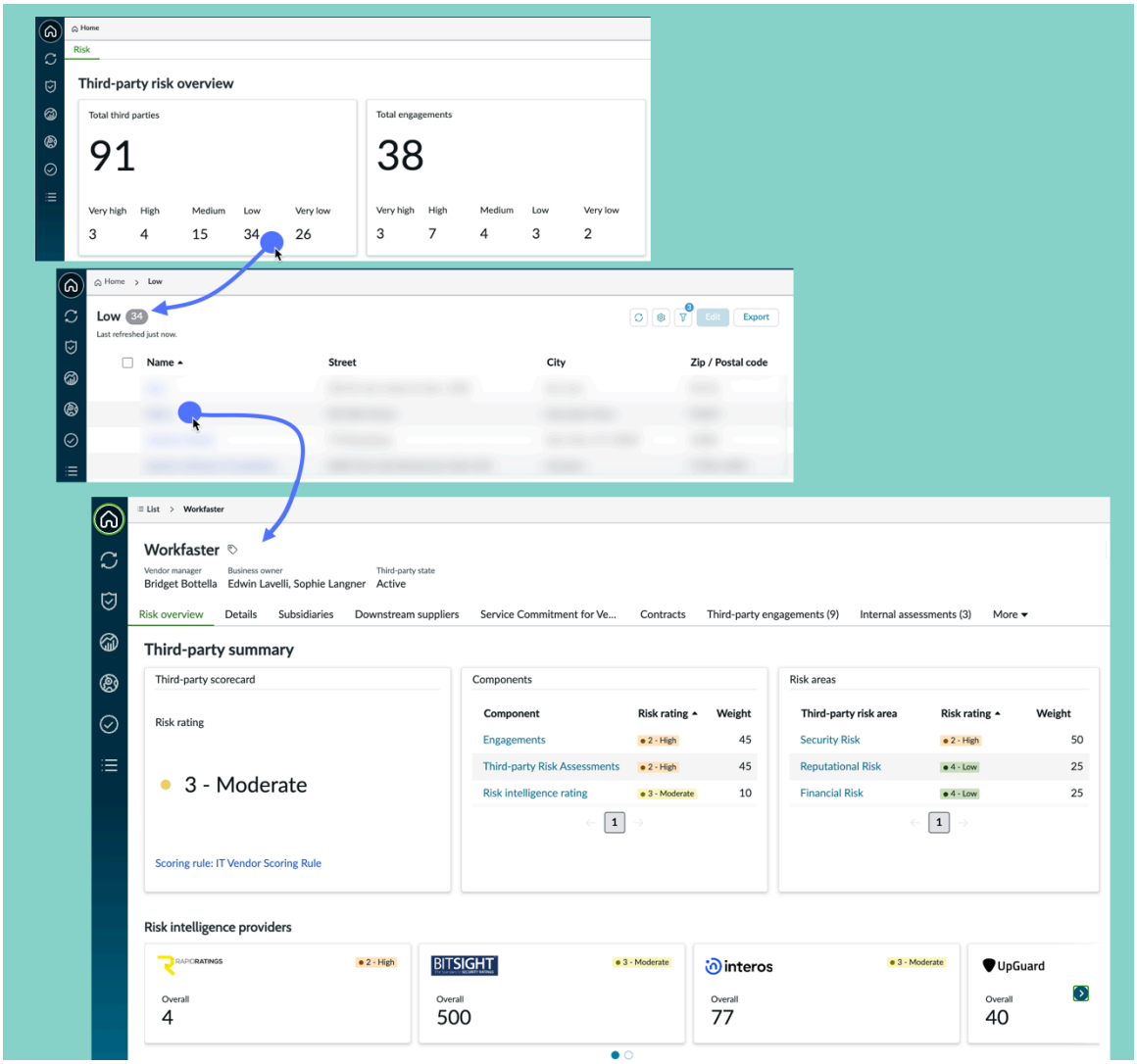
Use a página de terceiros para acessar todas as informações e status atuais de um terceiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar informações de terceiros

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros com esse valor.
4. Selecione um nome de terceiro e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Informações nas guias de terceiros

Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

Guia Visão geral de risco

A guia Visão geral de risco exibe informações de processo e nome de terceiros, relatórios resumidos, pontuações de inteligência de risco e dados de acompanhamento de problemas e tarefas. Consulte Exibição resumida de informações de risco de terceiros.

Guia de detalhes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Detalhes** exibe informações gerais e de acompanhamento do processo e oferece ações para gerenciar terceiros ou compromisso. Consulte Exibição de informações gerais sobre terceiros

Guia Subsidiárias

A guia Subsidiárias exibe informações de visão geral sobre subsidiárias de terceiros. Consulte Exibição de informações sobre subsidiárias de terceiros

Guia Fornecedores downstream

. **Fornecedores downstream** exibe informações de visão geral sobre quarteirizados com os quais o terceiro interage. Consulte Exibição de informações sobre quarteirizados.

Guia Pontuações de inteligência de risco

Para solicitações DD, as pontuações de inteligência de risco aparecem em uma lista. Para um terceiro individual, um cartão exibe a pontuação ou classificação mais recente e um link para cada relatório de inteligência de risco. Consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Nota: Ao selecionar a guia Mais, você pode exibir guias adicionais que mostrarão outros tipos de informações relevantes, como avaliações associadas, problemas, tarefas, componentes de risco, tipos de entidade e muito mais.

Exibição resumida de informações de risco de terceiros

A guia Visão geral de risco exibe informações de processo e nome de terceiros, relatórios resumidos, pontuações de inteligência de risco e dados de acompanhamento de problemas e tarefas. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

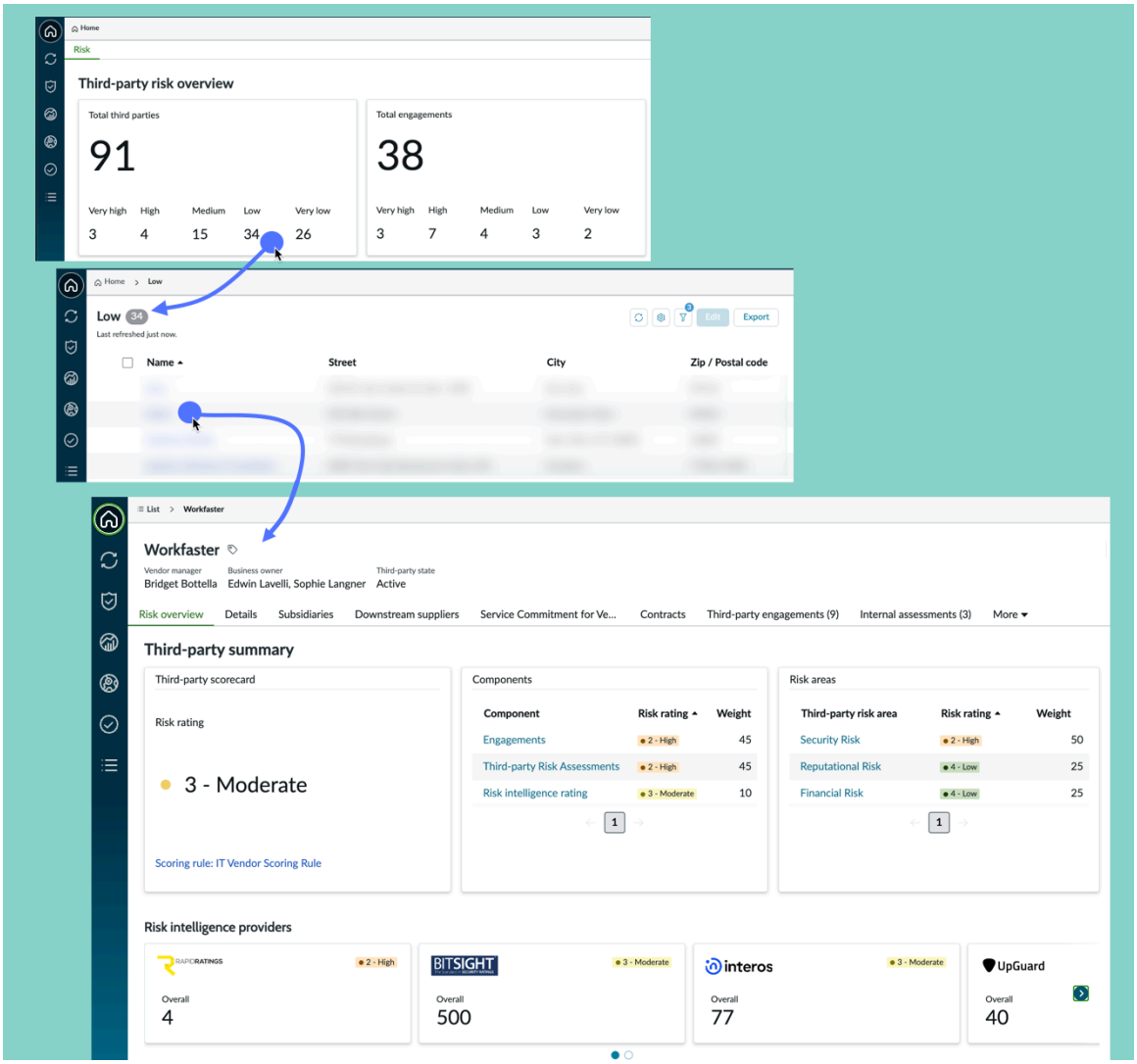
Chegando à guia Visão geral de risco

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

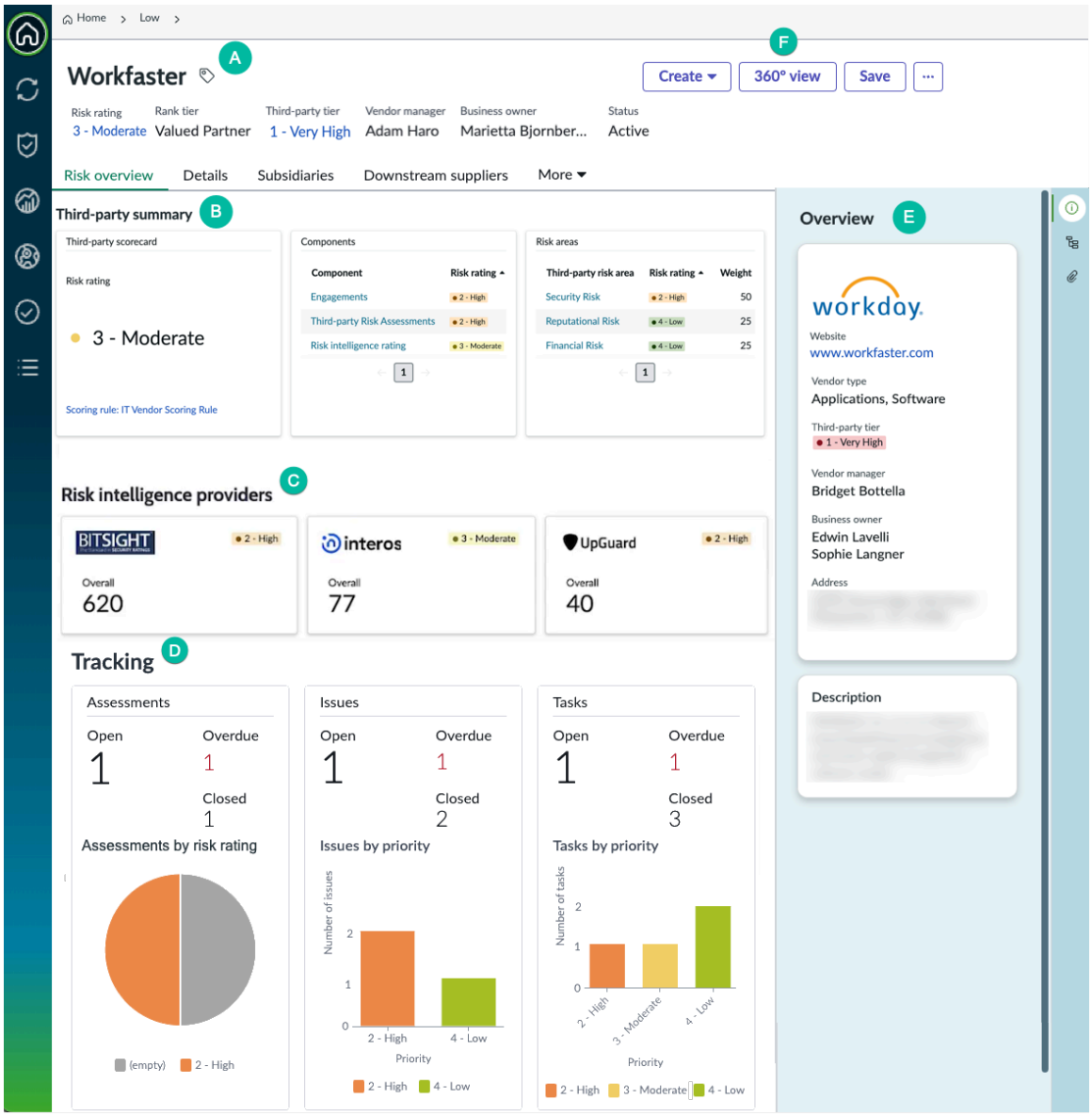
4. Selecione um nome de terceiro e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações na guia Visão geral de risco



Nome e informações do processo

Esta seção fornece acesso rápido a informações de camada e contato. Os níveis de risco são descritos em VRM avaliações de classificação de risco de terceiros.

B: Resumo de terceiros

A classificação de risco e as regras de pontuação são descritas em Configure escalas de classificação de risco para pontuação. Os componentes de risco de terceiros são avaliações externas, compromissos e subsidiárias. As classificações de risco do componente são agregadas e exibidas como **Classificação de risco** valor no **Cartão de pontuação de terceiros** .

C: Provedores de inteligência de risco

As pontuações de inteligência de risco são descritas em Configure escalas de classificação de risco para pontuação e. Exibição de pontuações de inteligência de risco.

D: Acompanhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contagens de avaliações em vários status de processo. Selecione um número para exibir os detalhes.
- Problemas: Os problemas são descritos em Crie um problema para um terceiro ou compromisso e. Gerenciar problemas.
- Tarefas: As tarefas são descritas em Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso e. Gerencie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

E: Visão geral

Esta seção fornece acesso rápido a informações básicas sobre o terceiro.

F: Ações

- **Discutir** : Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem para outros usuários. A mensagem é registrada no **Atividade** . **Detalhes** guia.
- **Criar** Gerar um problema ou tarefa. Consulte Crie um problema para um terceiro ou compromisso e Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.
- **vista de 360 graus** Explorar visualmente os relacionamentos entre avaliações, problemas, tarefas, modelos de produto, upstream, e contatos descendentes que afetam o terceiro selecionado. Consulte 360° Relationship Visualization.
- **Salvar** : Salva as mudanças que você fez na página.

Exibição de informações gerais sobre terceiros

. **Detalhes** exibe informações gerais e de acompanhamento do processo e oferece ações para gerenciar terceiros ou compromisso. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

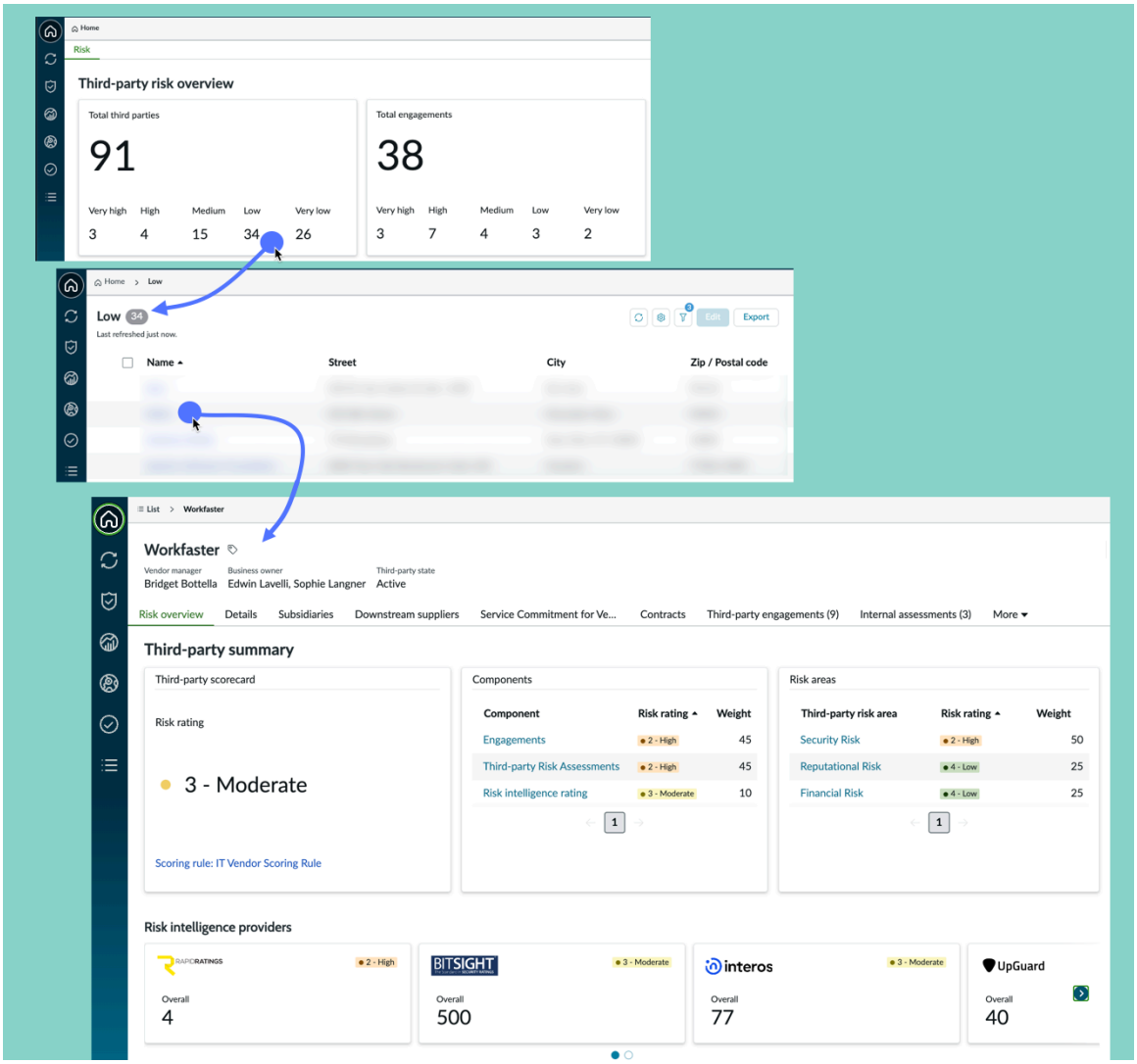
Chegando à guia Detalhes

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione  .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um nome de terceiro e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de solicitação de due diligence.

Exibição de informações sobre subsidiárias de terceiros

A guia Subsidiárias exibe informações de visão geral sobre subsidiárias de terceiros. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

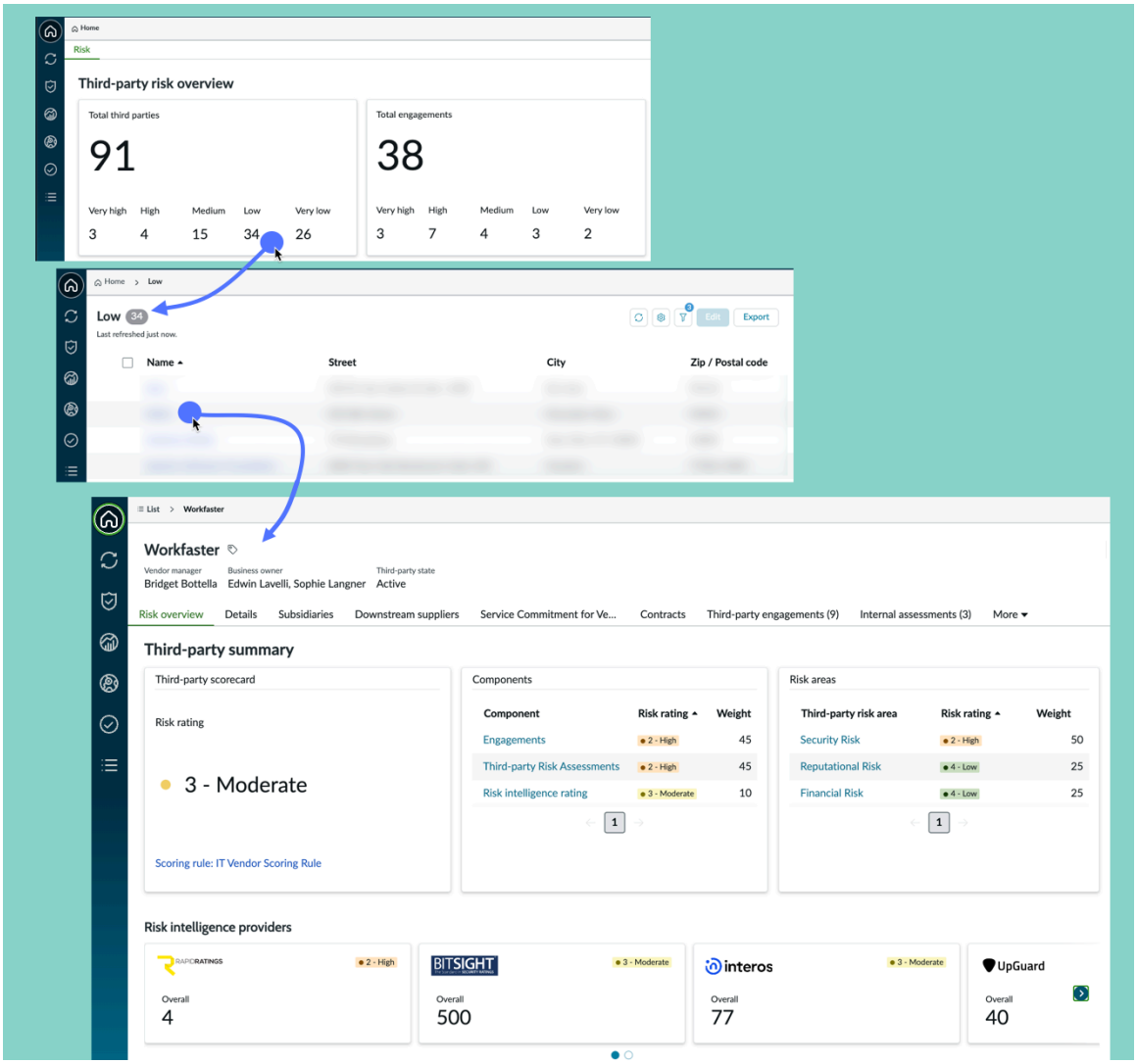
Chegando à guia Subsidiárias

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um nome de terceiro e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Exibição de informações sobre quarteirizados

. **Fornecedores downstream** exibe informações de visão geral sobre quarteirizados com os quais o terceiro interage. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

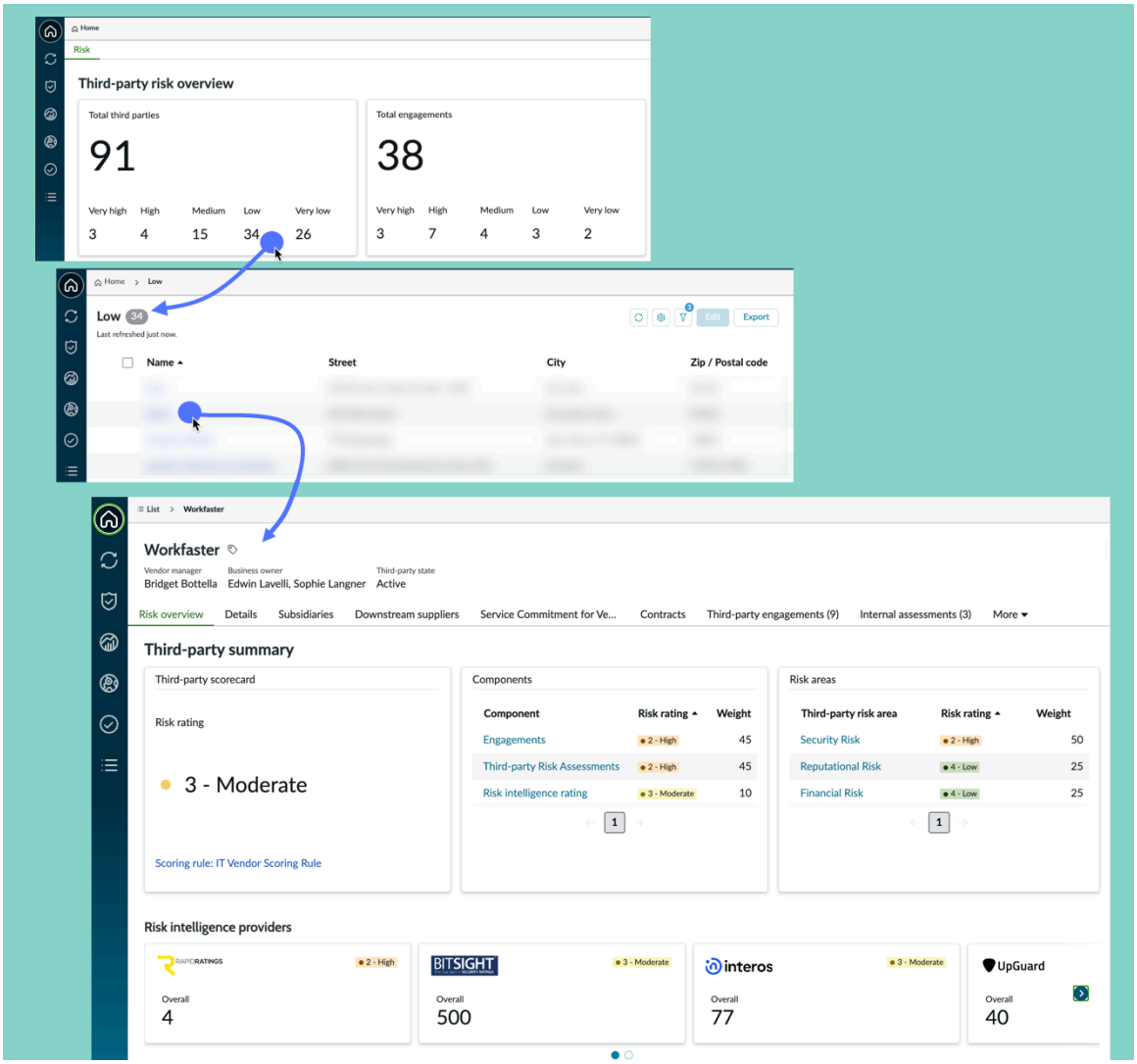
Chegando à guia Fornecedores downstream

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um nome de terceiro e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Informações na guia Fornecedores downstream

O nome, o site e o número DUNS do quarto participante são listados.

Exibição de pontuações de inteligência de risco

Para solicitações DD, as pontuações de inteligência de risco aparecem em uma lista. Para um terceiro individual, um cartão exibe a pontuação ou classificação mais recente e um link para cada relatório de inteligência de risco.

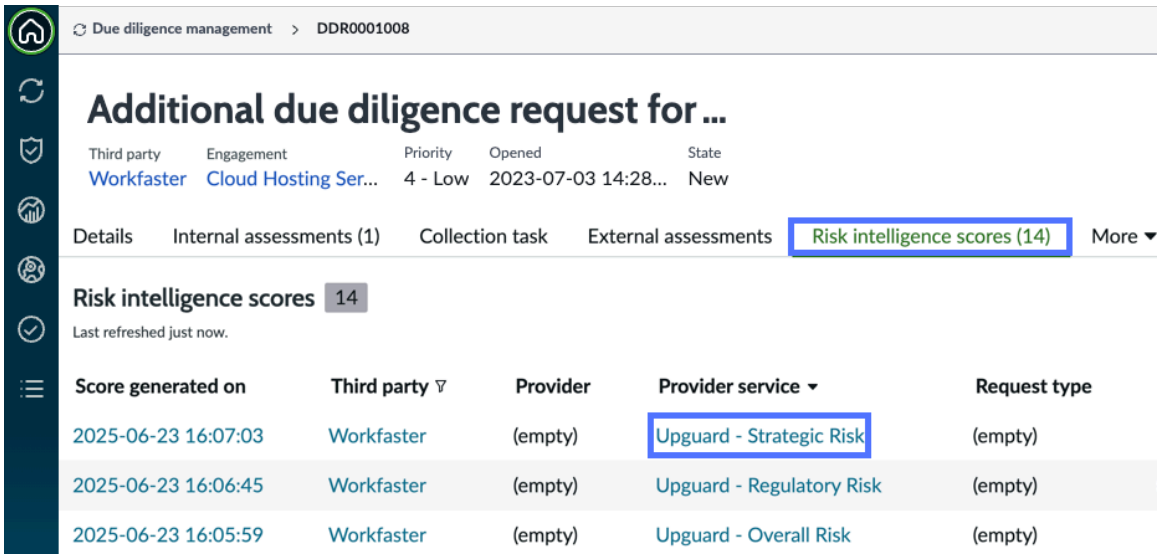
As pontuações de inteligência de risco são descritas em Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco, Configure um serviço de provedor de inteligência de risco e Adicione uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de terceiros.

Pontuações de inteligência de risco para solicitações DD

Ao exibir os dados de uma solicitação DD, selecione **Pontuações de inteligência de risco** para exibir a lista de relatórios que os provedores de inteligência de risco retornaram.

Tradução automática

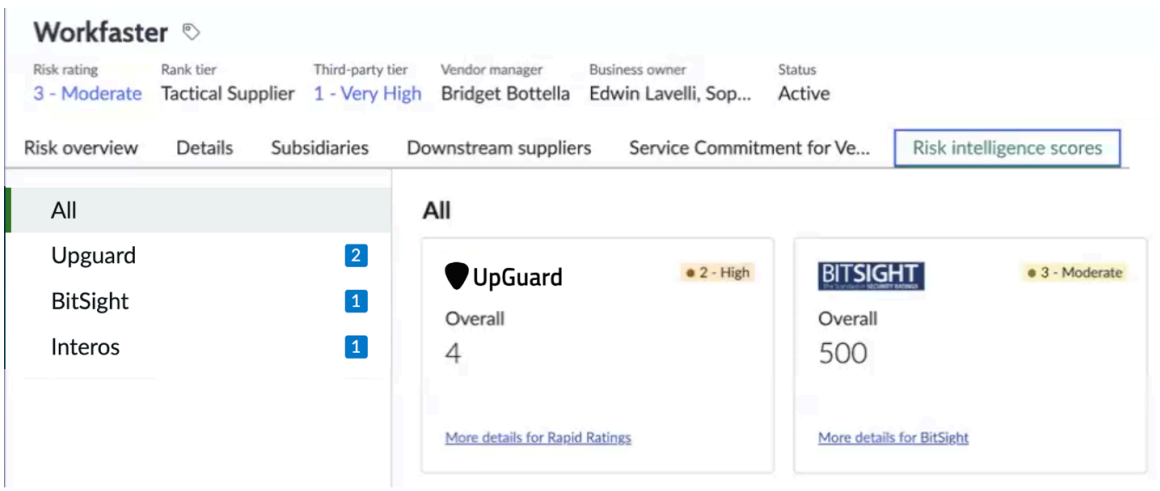
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pontuações de inteligência de risco para terceiros

Ao exibir os dados de terceiros, selecione **Pontuações de inteligência de risco** guia.

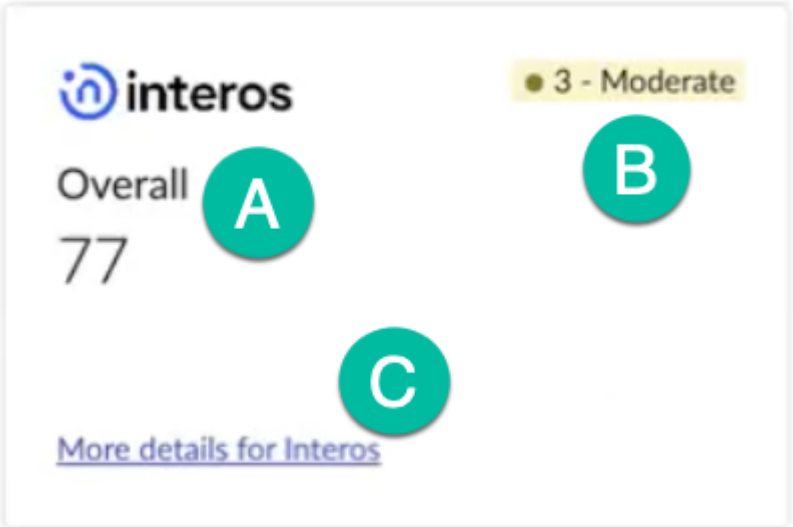
A lista de provedores de inteligência de risco que retornaram dados para o terceiro inclui a contagem de pontuações que foram associadas ao terceiro. Selecione um número para exibir os detalhes do relatório.



Cada cartão exibe as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- A. Valor geral: A pontuação bruta geral adicionada mais recentemente ou classificação bruta do provedor.
- B. Classificação de risco normalizada. Se você inseriu uma pontuação bruta numérica ou classificação bruta do provedor, esta será a normalizada calculada TPRM classificação. Você especificou o mapeamento dos valores do provedor para TPRM classificação ao configurar o serviço do provedor.
- C. Link para o relatório que o provedor retornou para sua solicitação de pontuação de inteligência de risco.

Tópicos relacionados

Adicione uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de terceiros

Configure um serviço de provedor de inteligência de risco

Obtenha uma visão geral de um compromisso

Use a página Compromisso para acessar todas as informações e status atuais de um compromisso.

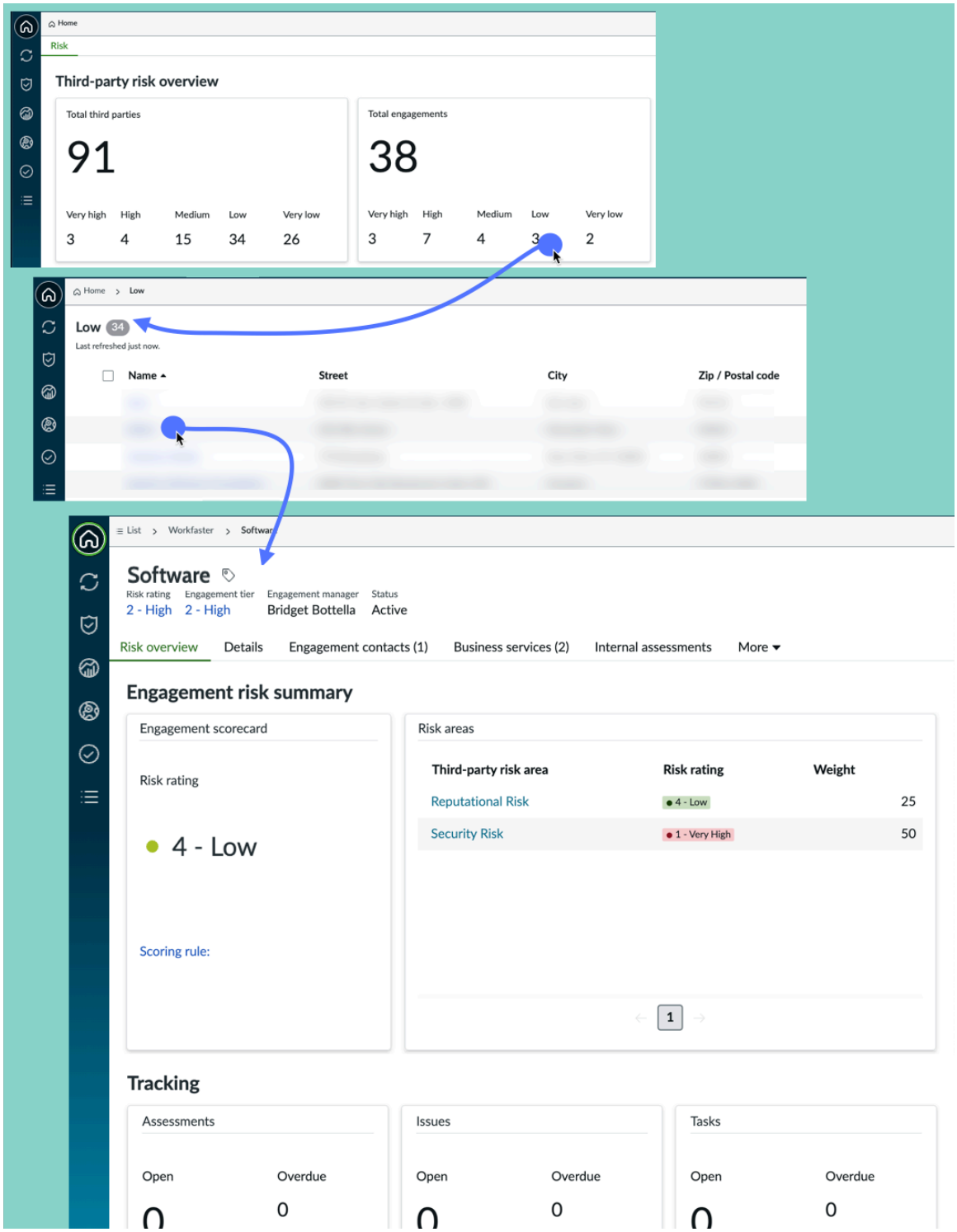
Acessar informações de compromisso

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de compromissos com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um nome de compromisso e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Informações nas guias de um compromisso

Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

Guia Visão geral de risco

A guia Visão geral de risco exibe o nome do compromisso e as informações do processo, pontuações de inteligência de risco, relatórios resumidos e dados de acompanhamento de problemas e tarefas. Consulte Exibindo informações resumidas de risco para um compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de detalhes

. **Detalhes** exibe informações gerais e de acompanhamento do processo e oferece ações para gerenciar terceiros ou compromisso. Consulte Exibição de informações gerais sobre terceiros

Nota: Ao selecionar a guia Mais, você pode exibir guias adicionais que mostrarão outros tipos de informações relevantes, como avaliações associadas, problemas, tarefas, componentes de risco, tipos de entidade e muito mais.

Exibindo informações resumidas de risco para um compromisso

A guia Visão geral de risco exibe o nome do compromisso e as informações do processo, relatórios resumidos, pontuações de inteligência de risco e dados de acompanhamento de problemas e tarefas. Na maioria dos relatórios, você pode selecionar um item para exibir os dados subjacentes.

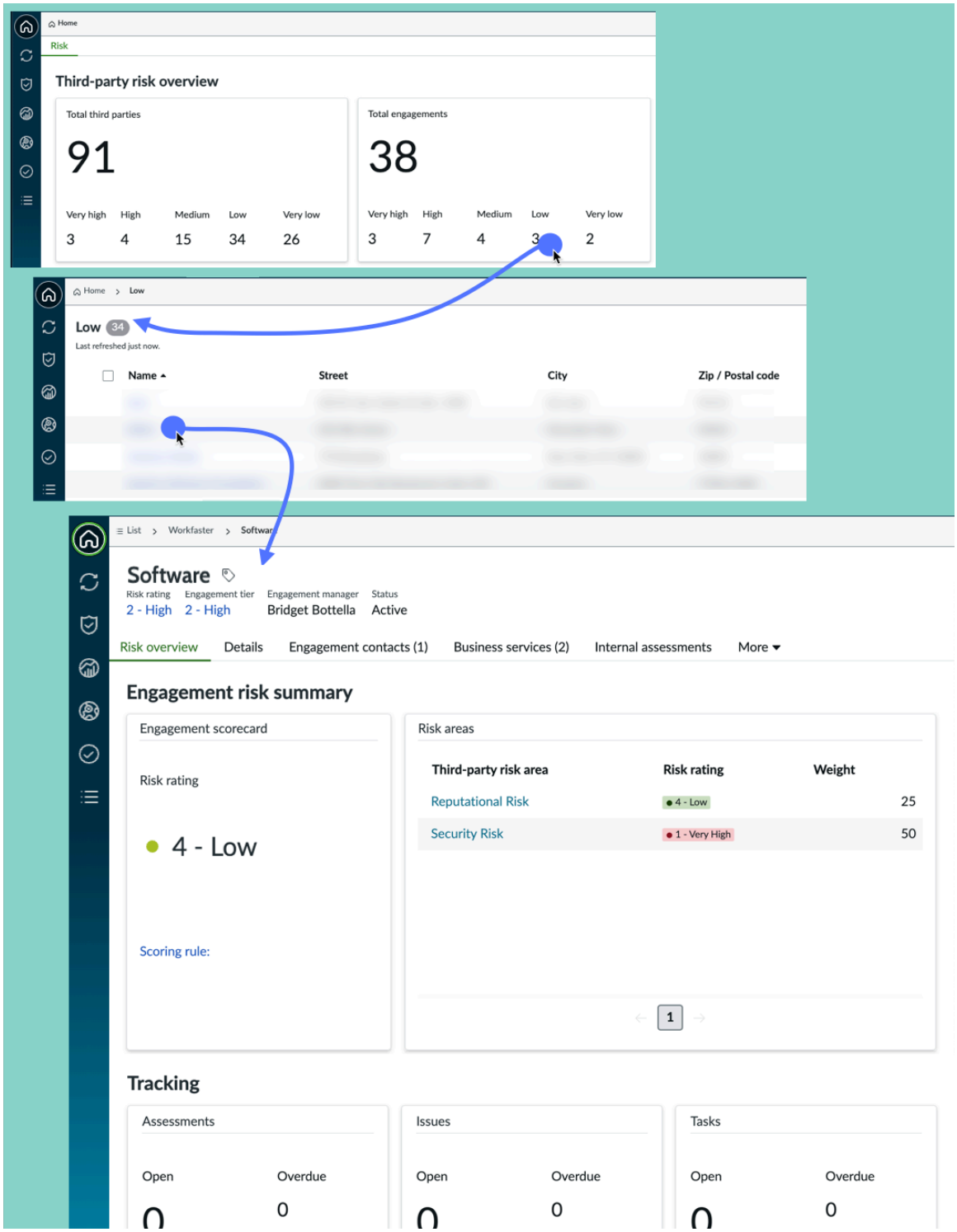
Chegando à guia Visão geral de risco

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione  .
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de compromissos com esse valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

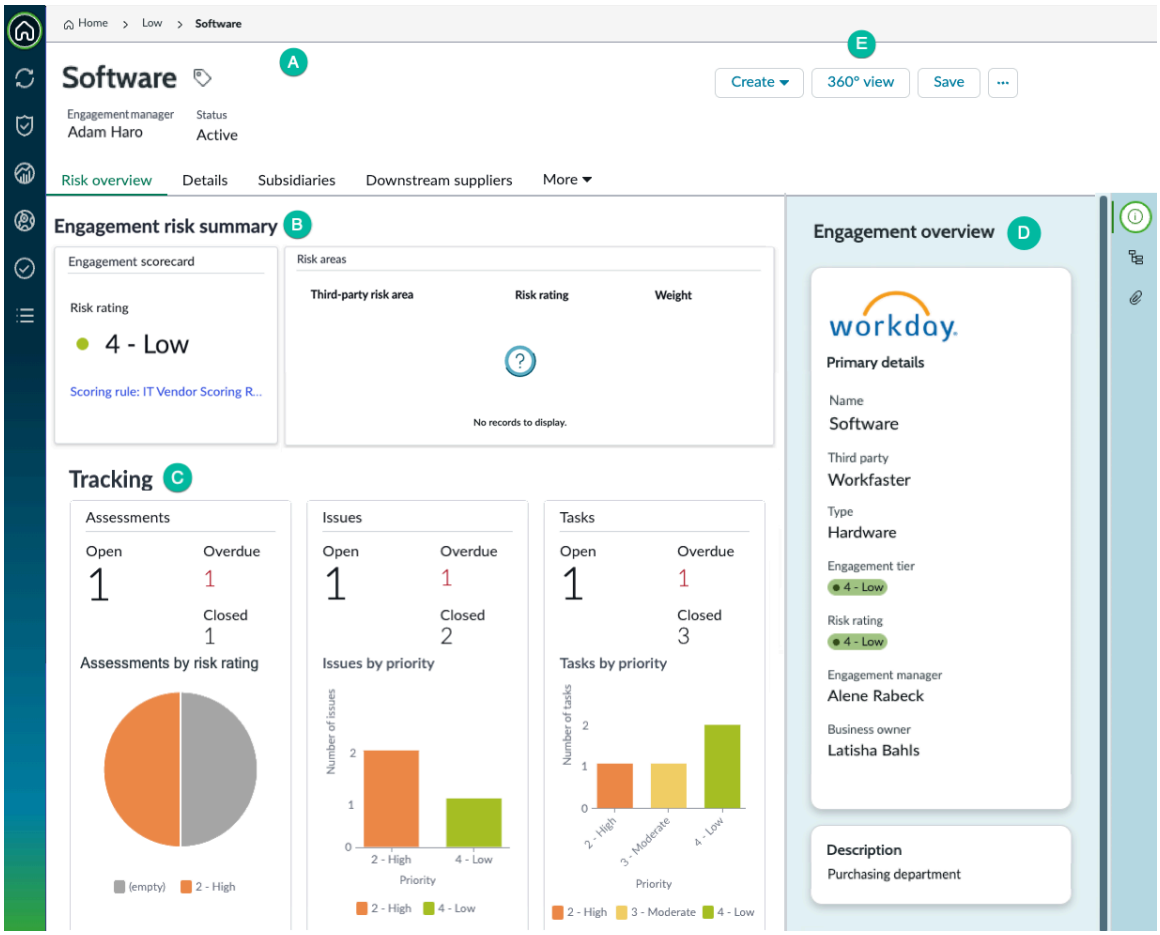
4. Selecione um nome de compromisso e, em seguida, selecione a guia apropriada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações na guia Visão geral de risco



Nome e informações do processo

Esta seção fornece acesso rápido ao status e às informações de contato.

B: Resumo do compromisso

A classificação de risco e as regras de pontuação são descritas em Configure escalas de classificação de risco para pontuação.

C: Acompanhamento

- Contagens de avaliações em vários status de processo. Selecione um número para exibir os detalhes.
- Problemas: Os problemas são descritos em Crie um problema para um terceiro ou compromisso e. Gerenciar problemas.
- Tarefas: As tarefas são descritas em Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso e. Gerencie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

D: Visão geral

Esta seção fornece acesso rápido a informações básicas sobre o compromisso.

E: Ações

- **Discutir** : Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem para outros usuários. A mensagem é registrada no **Atividade** . **Detalhes** guia.
- **Criar** Gerar um problema ou tarefa. Consulte Crie um problema para um terceiro ou compromisso e Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **vista de 360 graus** Explorar visualmente os relacionamentos entre avaliações, problemas, tarefas, modelos de produto, upstream, e contatos descendentes que afetam o terceiro selecionado. Consulte 360° Relationship Visualization.
- **Salvar** : Salva as mudanças que você fez na página.

Exibição de relatórios de risco de terceiros

Use **Risco** no Espaço de gestão de fornecedores para acessar e priorizar atividades, como gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar riscos de terceiros e concluir o ciclo de vida de correção. O espaço permite automação que reduz a carga manual e os custos da avaliação de risco.

Navegando em Espaço de gestão de fornecedores

Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** e, em seguida, selecione **Risco** para abrir o espaço para a página inicial. Cada ícone no painel de navegação abre uma página especializada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Página inicial

A página inicial exibe relatórios de informações importantes de risco e fornece acesso rápido a ações para gerentes de TPR e avaliadores de TPR. Consulte Página inicial da TPRM.

Página de gestão de due diligence

Os gerentes e avaliadores de TPR usam os relatórios de gestão de due diligence para rastrear, priorizar e gerenciar suas responsabilidades. Consulte TPRM Relatórios de gestão de due diligence.

Página de atividade de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página de atividade Risco permite identificar rapidamente avaliações, problemas e tarefas que precisam de atenção. Consulte TPRM Página de atividade de risco.

Página Painéis

A página Painéis mostra o painel de informações de terceiros e. TPRM painel de análise personalizado. Você pode usar esses painéis para fornecer informações personalizadas, melhorar a tomada de decisões e criar painéis para atender a quaisquer requisitos adicionais. Para obter mais informações, consulte TPRM Página Painéis e Monitoramento de dados de avaliação usando TPRM painéis.

Página Mapa de concentração de risco

A página Mapa de concentração de risco identifica as localizações geográficas de terceiros ativos e compromissos. Você pode configurar filtros para exibir classificações de risco e tipos de compromisso específicos. Consulte TPRM Mapa de concentração de risco.

Página de tarefa

A página de tarefa fornece acesso a tarefas atribuídas a você e aos membros do seu grupo. Você pode filtrar ainda mais as listas de tarefas por solicitações de due diligence, tipo de ação de terceiros e por avaliação de risco ou classificação por níveis. Consulte TPRM Página de tarefa.

Página da lista

A página Lista é uma página de uso geral que permite o acesso a todos os itens que você pode exibir ou agir em TPRM. Consulte TPRM Página de lista.

Quem pode usar o. Espaço de gestão de fornecedores

. Espaço de gestão de fornecedores o foi projetado para usuários com as seguintes funções:

- Gerente de TPR (gerente de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]
- Avaliador de TPR (avaliador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]
- Revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]

Página inicial da TPRM

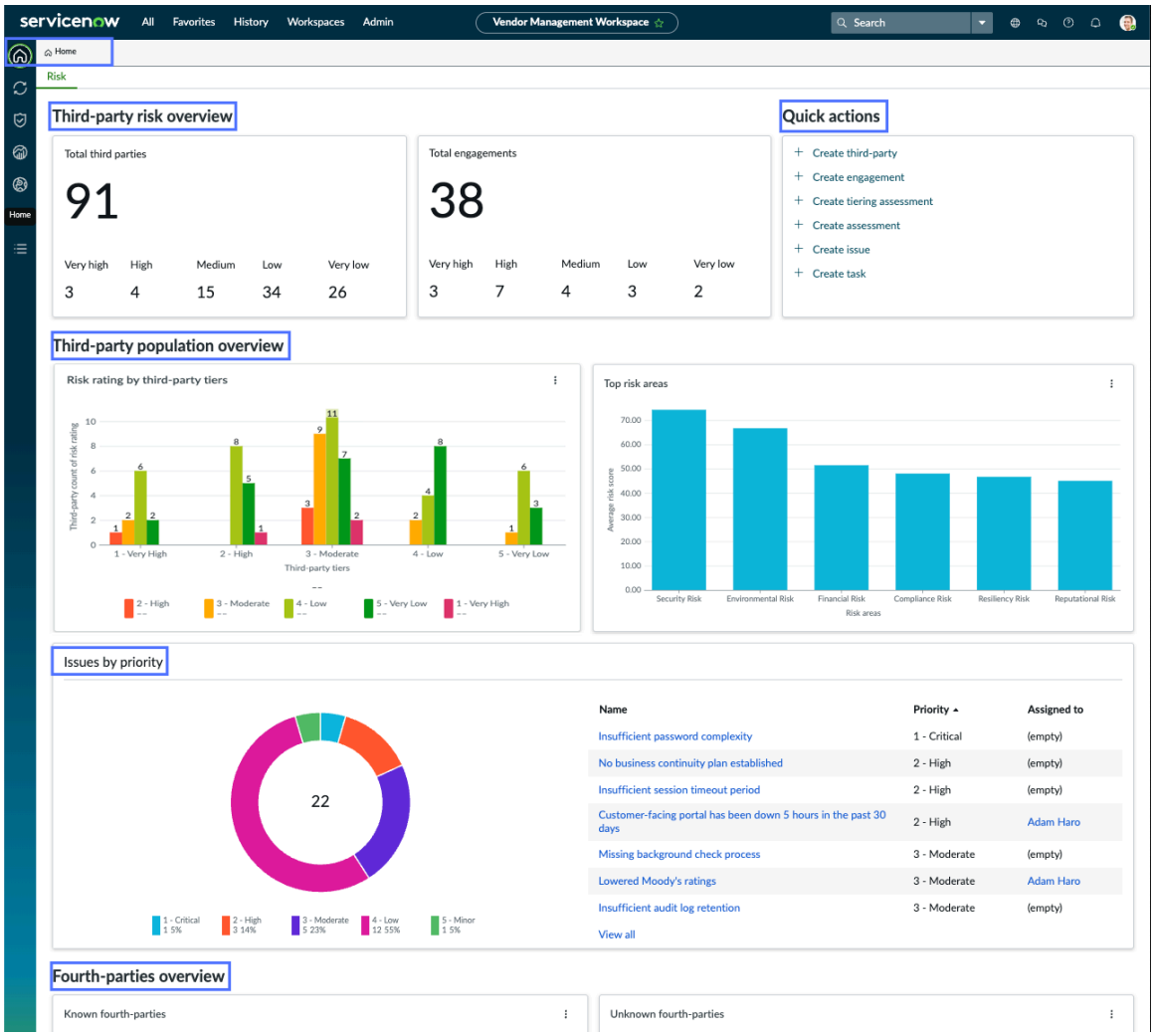
A página inicial exibe relatórios de informações importantes de risco e fornece acesso rápido a ações para gerentes de TPR e avaliadores de TPR.

Acessando a página

Para abrir a página inicial no espaço Gestão de fornecedores, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Selecione e selecione **Risco** guia.

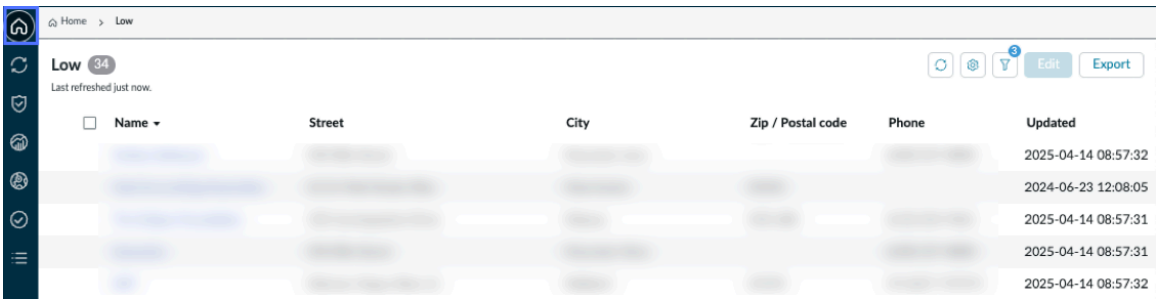
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Visão geral de risco de terceiros

Selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista associada de terceiros ou compromissos.



Depois de abrir uma lista, você pode selecionar **Exportação** para exportar os dados ou selecione **Novo** para criar uma nova solicitação de compromisso.

Ações rápidas

- Crie um registro de terceiros. Configure os principais dados e informações de contato de um terceiro com o qual sua organização poderá se envolver. Consulte Crie um VRM registro de terceiros.
- Defina um compromisso. Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou por departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco. Defina um VRM compromisso.

- Crie uma avaliação de classificação por níveis. As organizações usam a classificação de risco por níveis para classificar seus terceiros em categorias de risco potencial apresentado no momento da integração. Os níveis de risco predefinidos padrão são Nenhum, Baixo, Secundário, Moderado, Alto, e Crítico. Cada nível de risco tem perguntas de avaliação associadas e solicitações de documento. Consulte VRM avaliações de classificação de risco de terceiros.
- Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida da avaliação de risco de terceiros. Consulte Criar uma avaliação externa - Processo legado.
- Crie um problema para ajudar a garantir que suas preocupações sobre um terceiro ou compromisso sejam corrigidas. Consulte Crie um problema para um terceiro ou compromisso.
- Crie uma tarefa para ajudar a garantir que um usuário em sua organização ou o contato de terceiros responda às suas preocupações sobre respostas de questionário ou documentos solicitados durante o processo de due diligence. Consulte Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

Visão geral da população de terceiros

- **Classificação de risco por níveis de risco** Número de compromissos em cada classificação de risco para cada nível de risco de terceiros. Consulte Configure escalas de classificação de risco para pontuação.
- **Principais áreas de risco** :

  A pontuação de risco média para compromissos associados a cada domínio de risco definido por você.

  Nota: Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em algumas aplicações da plataforma.

  Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco à segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco à segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco". Consulte Defina um domínio de risco de terceiros.

Ocorrências por prioridade

Contagem e prioridade dos problemas em aberto de prioridade mais alta. Selecione um nome de problema para exibir **Visão geral do risco** da página problema. Consulte Gerenciar problemas.

Visão geral do quarteirista

Contagens de quarteirids e seus subpartners associados a terceiros ou compromissos e quarteirids desconhecidos. Selecione um segmento do gráfico correspondente para exibir uma lista de quarteirizados conhecidos ou desconhecidos.

Nota: Quarteiris conhecidos são organizações que já foram utilizadas como terceiros em seu programa de gestão de riscos e quarteiris desconhecidos são categorizados apenas como quarteirizados e não foram utilizados ou identificados como terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

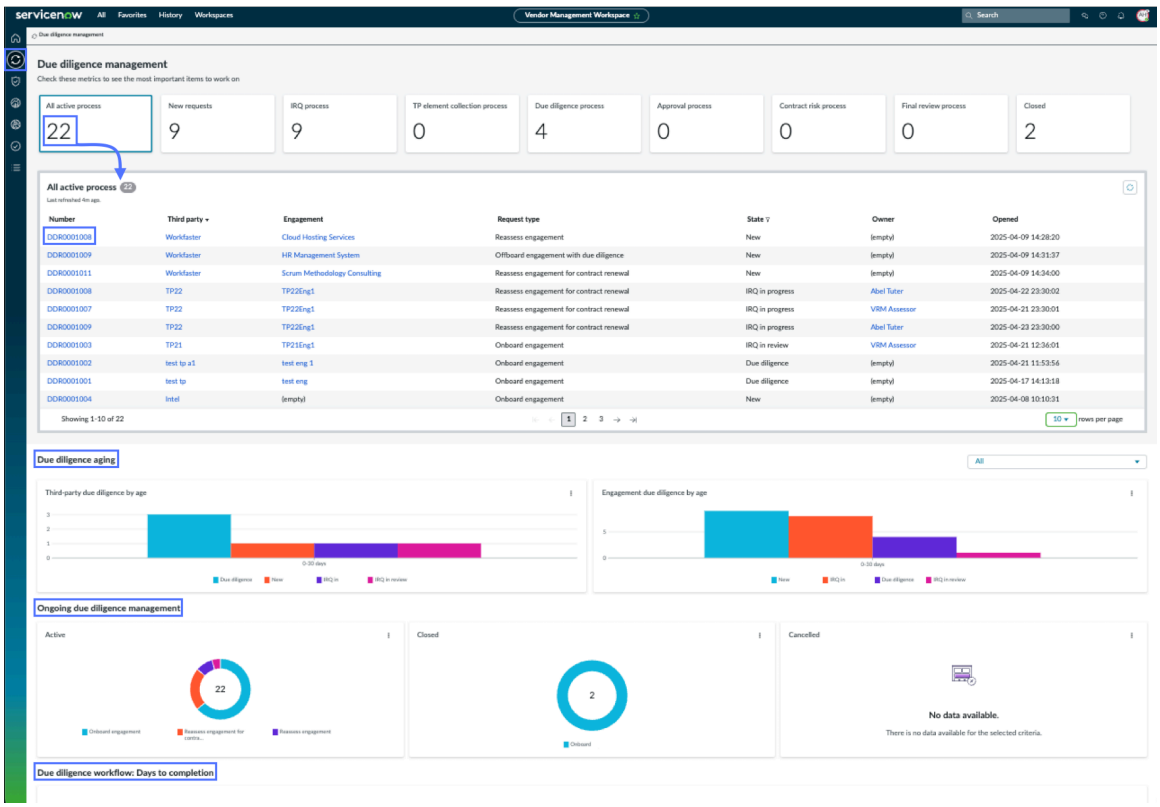
TPRM Relatórios de gestão de due diligence

Os gerentes e avaliadores de TPR usam os relatórios de gestão de due diligence para rastrear, priorizar e gerenciar suas responsabilidades.

Acessar os relatórios

Para exibir os relatórios de gestão de due diligence, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** , selecione .

Dica: Gerentes de TPR e administradores de TPR podem executar uma ampla variedade de tarefas no painel de gestão de due diligence. Eles podem trabalhar em todos os processos no fluxo de trabalho para uma solicitação de due diligence: IRQs, due diligence externa, aprovação, risco de contrato e solicitações encerradas.



Selecione itens na exibição de lista para trabalhar em solicitações de compromisso

Por padrão, a página lista todos os processos ativos: IRQ, due diligence, aprovação, risco de contrato e processos encerrados. Selecione o número em qualquer cartão para exibir uma lista de itens acionáveis para o processo.

- Selecione o número no **Todos os processos ativos** cartão para exibir a lista de processos ativos.
- Selecione o número no **Novas solicitações** cartão para exibir a lista de novas solicitações.
- Selecione o número no **Processo de IRQ** Cartão para exibir a lista de IRQs ativos. Consulte Gestão de processos de IRQ para obter detalhes.
- Selecione o número no **Processo de due diligence** cartão para exibir a lista de avaliações de risco de terceiros ativas. Consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa) para obter detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o número no **Processo de aprovação** cartão para exibir a lista de solicitações no processo de aprovação. Consulte Gestão do processo de aprovação para obter detalhes.
- Selecione o número no **Processo de risco do contrato** cartão para exibir a lista de solicitações no processo de contrato. Consulte Gerenciar o processo de risco do contrato para obter detalhes.
- Selecione o número no **Processo de revisão final** cartão para exibir a lista de solicitações no processo de revisão final.
- Selecione o número no **Encerrado** cartão para exibir a lista de solicitações encerradas de due diligence.

Para cada solicitação de due diligence, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR. Em qualquer lista, selecione o número DDR para exibir a solicitação.

Seção de vencimento da due diligence

A seção Vencimento da due diligence exibe a duração atual das solicitações de due diligence para um compromisso de terceiros: Due diligence para terceiros e compromissos. Use a caixa de listagem para especificar o tipo de solicitação de due diligence a ser exibida nos gráficos.

Gestão de due diligence em andamento

A seção Gestão de due diligence contínua exibe o detalhamento atual de **Ativo** , **Encerrado** e **Cancelado** solicitações de due diligence.

Fluxo de trabalho de due diligence: dias até a conclusão

A seção Fluxo de trabalho de due diligence: Dias para conclusão exibe o tempo médio de conclusão de cada fluxo de trabalho ao longo do tempo.

Tópicos relacionados

Gestão de processos de IRQ

Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa)

Gerenciar o processo de risco do contrato

Gestão do processo de aprovação

TPRM Página de atividade de risco

A página de atividade Risco permite identificar rapidamente avaliações, problemas e tarefas que precisam de atenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessando a página

Para exibir a página de atividade Risco, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** , selecione  .

Trabalhando na página

Fila de trabalho

Selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista associada de avaliações, problemas ou tarefas.

Visão geral da atividade

Selecione qualquer barra em um gráfico para abrir a lista associada de avaliações, problemas ou tarefas.

Avaliações de risco de terceiros expirando.

A seção lista as solicitações de due diligence de avaliação de risco que expirarão em breve.

Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA.Selecione um número de VRA para trabalhar na avaliação de risco no **Avaliações externas** guia.

TPRM Página Painéis

A página de painéis exibe o painel de informações de terceiros e. TPRM painel de análise personalizado, bem como quaisquer outros painéis criados por você e sua equipe.

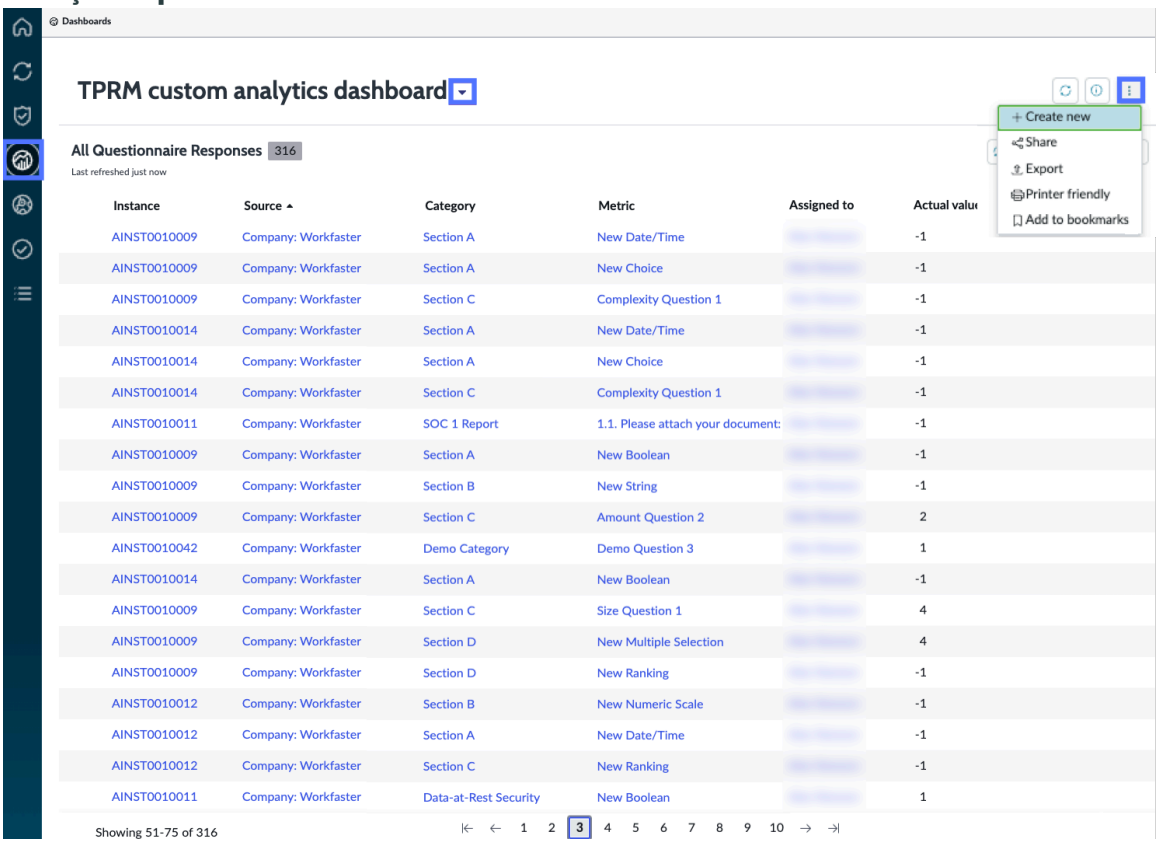
Acessar os painéis

Você pode exibir a página Painéis navegando até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** E selecionando o ícone da página Painel  . Na página Painéis, você pode exibir dois painéis pré-existentes, com a opção de criar mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de painéis



Selecione a seta para baixo ao lado do nome do painel para abrir o menu suspenso e exibir todos os seus painéis acessíveis. Para obter mais informações sobre TPRM painéis, consulte Monitoramento de dados de avaliação usando TPRM painéis.

Tópicos relacionados

- Monitoramento de dados de avaliação usando TPRM painéis
- Crie um TPRM Painel com o editor em linha
- Editar TPRM detalhes do painel
- Editar TPRM painéis
- Editar TPRM elementos do painel
- Compartilhar um TPRM painel
- Exclua um TPRM painel
- Painéis em Análise da plataforma

TPRM Mapa de concentração de risco

A página Mapa de concentração de risco identifica as localizações geográficas de terceiros ativos e compromissos. Você pode configurar filtros para exibir classificações de risco e tipos de compromisso específicos.

Acessando a página

Nota: Este recurso estará disponível somente se a aplicação Gestão de riscos de terceiros tiver sido ativada. Depois de instalar o recurso Mapa de concentração de risco, você deve instalar um Google licença para habilitar o recurso. Para habilitar o recurso Mapa de concentração de risco, consulte Habilite o. TPRM Mapa de concentração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir o mapa de concentração de risco, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** , selecione .

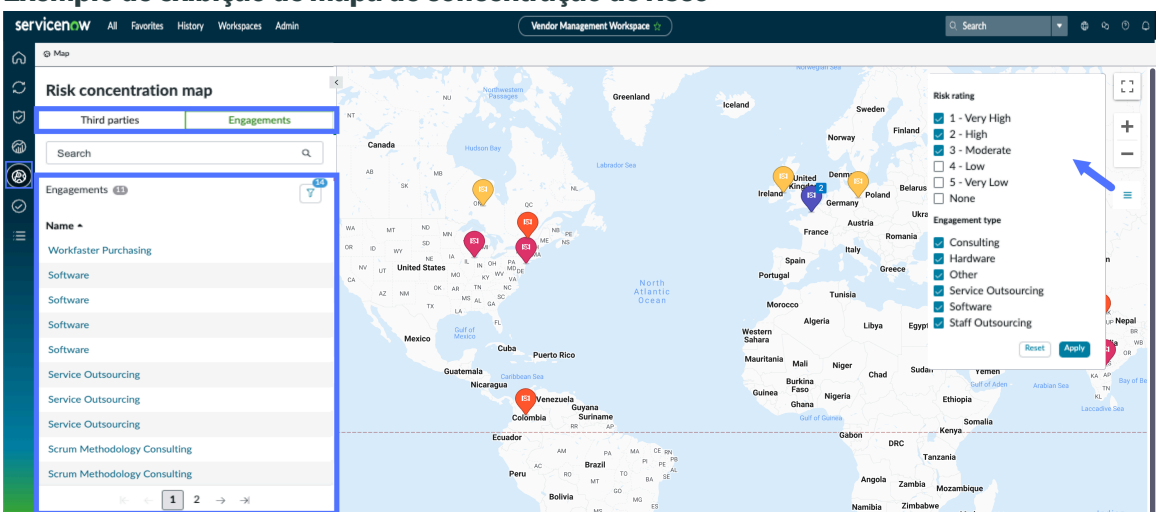
Ações do mapa de concentração de risco

- Selecione um compromisso em **Compromissos** para exibir suas informações de alto nível e localização específica no mapa.
- Selecione um terceiro em **Terceiros** para exibir as informações de alto nível do terceiro, uma lista de seus compromissos associados e esses compromissos no mapa. Isso é útil para exibir os locais de cada compromisso, que podem ser diferentes do terceiro associado.
- Selecione o ícone de menu para abrir a lista de filtros que você pode aplicar ao mapa.

Nota: O mapa de concentração de risco mostra somente locais de compromisso.

O exemplo a seguir mostra a exibição do mapa de concentração de risco quando **Compromissos** está selecionada e os filtros são aplicados.

Exemplo de exibição de mapa de concentração de risco



Nota: Você pode selecionar compromissos e abrir seus registros no Espaço de gestão de fornecedores onde você pode criar problemas, atribuir tarefas e iniciar avaliações.

TPRM Página de tarefa

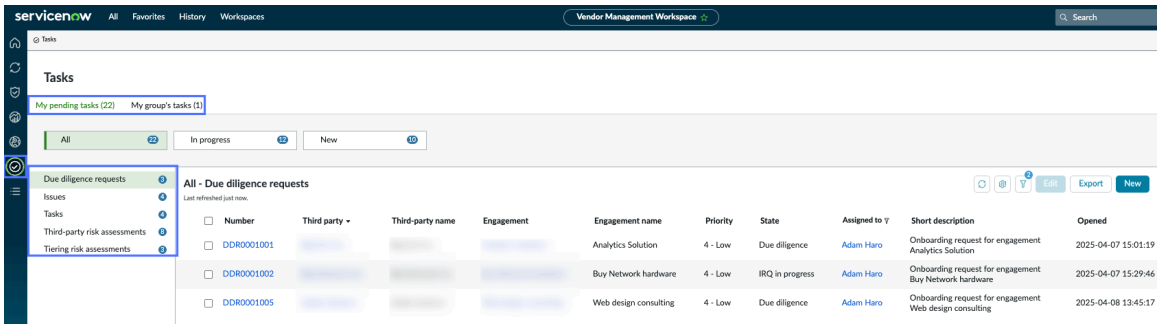
A página de tarefa fornece acesso a tarefas atribuídas a você e aos membros do seu grupo. Você pode filtrar ainda mais as listas de tarefas por solicitações de due diligence, tipo de ação de terceiros e por avaliação de risco ou classificação por níveis.

Acessando a página

Para exibir a página Tarefa, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** , selecione .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

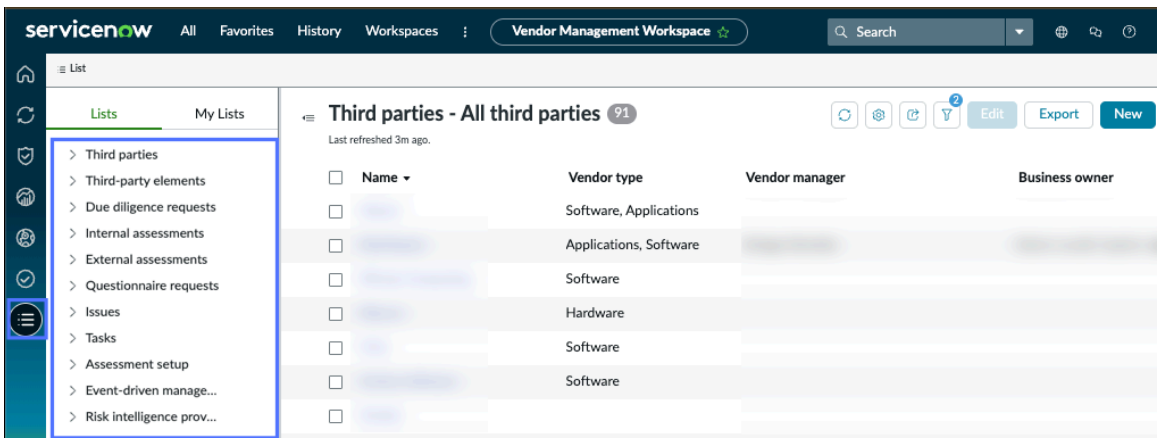


TPRM Página de lista

A página Lista é uma página de uso geral que permite o acesso a todos os itens que você pode exibir ou agir em TPRM.

Acessando a página

Para abrir a página Lista, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em **Risco** , selecione o ícone Lista .



Cada uma das listas fornece links para informações de risco e para páginas de ação para suas tarefas diárias.

Monitoramento de dados de avaliação usando TPRM painéis

Você pode monitorar e analisar dados de avaliação em vários níveis no Gestão de risco de terceiros Aplicação usando o painel de informações de terceiros e. TPRM painel de análise personalizado. Esses painéis fornecem a você e à sua equipe informações personalizadas e fornecem informações relevantes rapidamente, melhorando seu processo de tomada de decisão.

Painéis em Espaço de gestão de fornecedores

Você pode exibir a página Painéis navegando até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores** E selecionando o ícone da página Painel . Na página Painéis, você pode exibir as informações de terceiros e. TPRM Painéis de análise personalizados, que estão incluídos como parte do sistema de base. Você também tem a opção de criar mais painéis, personalizá-los e compartilhá-los com outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso ao painel

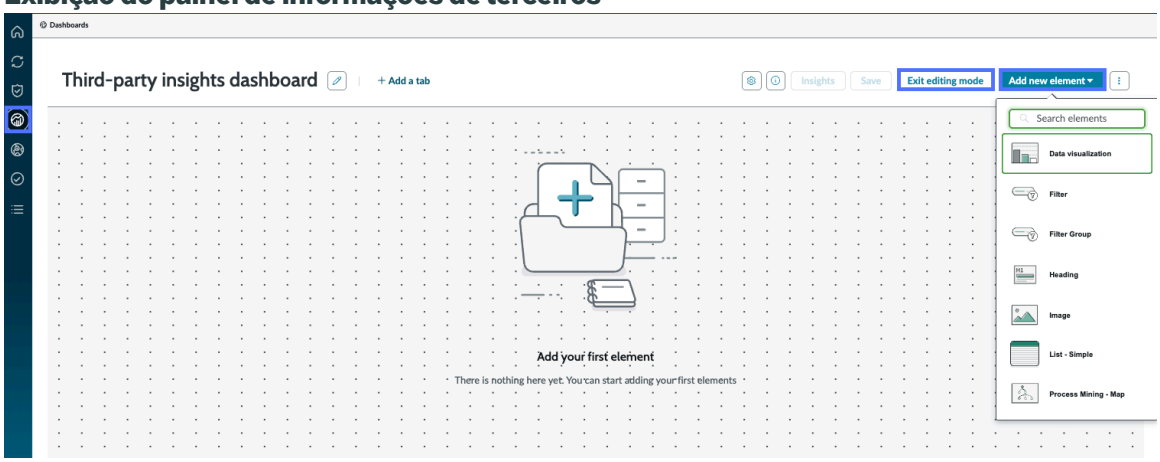
Função	Descrição
Gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Edite as Informações de terceiros e. TPRM Painel de análise personalizada. Exiba todas as respostas do questionário, incluindo respostas de avaliações de classificação por níveis, avaliações internas e avaliações de risco de terceiros.
Administrador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Edite as Informações de terceiros e. TPRM Painel de análise personalizada. Exiba todas as respostas do questionário, incluindo respostas de avaliações de classificação por níveis, avaliações internas e avaliações de risco de terceiros.
Avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	Exiba respostas de questionário atribuídas atribuídas nas Informações de terceiros e TPRM Painel de análise personalizada.
Revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Exiba respostas de questionário atribuídas em Informações de terceiros e TPRM Painel de análise personalizada.

Nota: Todas as funções podem criar e personalizar painéis pessoais, adicionar visualizações de dados e compartilhar seus painéis com outras pessoas como visualizadores ou editores. Se você tiver a função de administrador, deverá estar no mesmo escopo da aplicação que o painel e poderá excluir qualquer painel. Para obter mais informações, consulte Exclua um TPRM painel.

Painel de informações de terceiros

Este painel é um modelo em branco versátil que inclui instruções para ajudá-lo a personalizá-lo de acordo com suas necessidades específicas. Você pode adicionar vários elementos, como visualizações de dados, gráficos de barras, análises de tendências e relatórios de pontuação para criar seções personalizadas e visualizações de dados. Gerentes de TPR, avaliadores de TPR e revisores de avaliação de terceiros podem exibir este painel, enquanto os gerentes de TPR têm a capacidade adicional de editá-lo e compartilhá-lo.

Exibição do painel de informações de terceiros



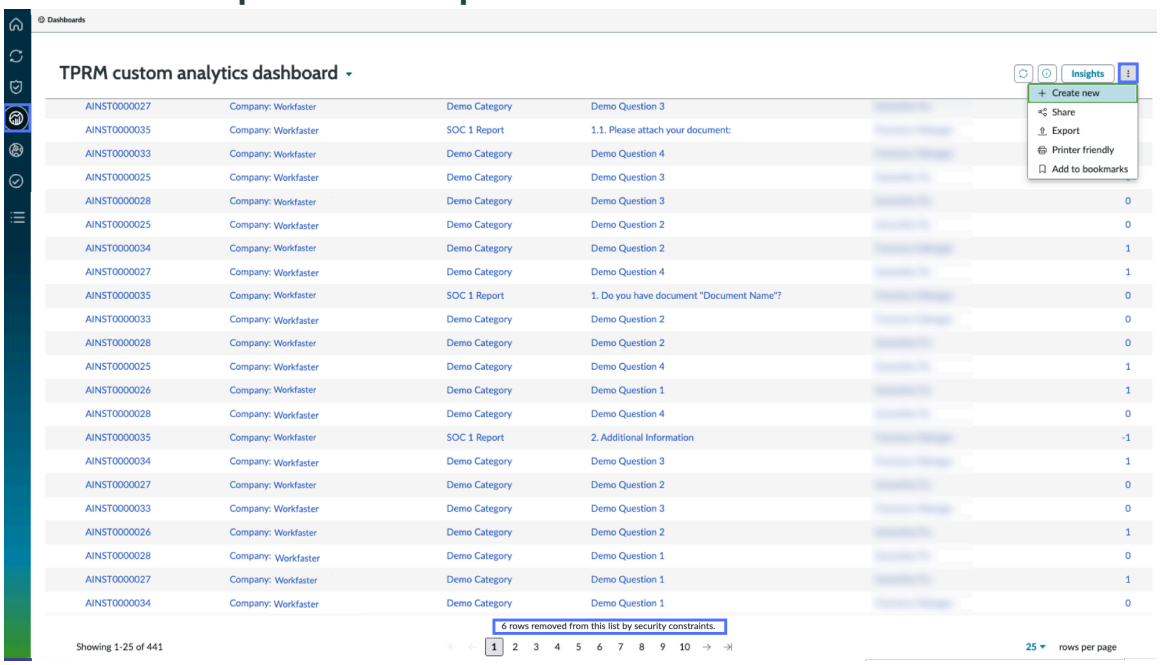
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TPRM painel de análise personalizado

Este painel é pré-configurado com uma lista padrão que mostra todas as instâncias de questionário ativas relevantes para sua função. A lista tem colunas personalizáveis, permitindo filtrar e agrupar dados de acordo com suas preferências. Os gerentes de TPR têm acesso total de edição a este painel, enquanto os avaliadores de TPR e os revisores de avaliação de terceiros têm acesso somente de leitura. Este painel serve como um hub centralizado para rastrear e comparar com eficiência as respostas de avaliação, facilitando o gerenciamento de avaliações.

Exibindo o. TPRM painel de análise personalizado



Para saber mais sobre como criar e usar TPRM painéis, consulte:

- Crie um TPRM Painel com o editor em linha
- Editar TPRM detalhes do painel
- Editar TPRM painéis
- Editar TPRM elementos do painel
- Compartilhar um TPRM painel
- Exclua um TPRM painel
- TPRM Página Painéis

Para obter mais informações sobre painéis, consulte Painéis em Análise da plataforma .

Crie um TPRM Painel com o editor em linha

Você pode criar painéis com visualizações de dados, filtros e outros elementos que você pode compartilhar com outras pessoas. Você pode criar elementos e adicionar elementos existentes do editor em linha.

Antes de Iniciar
Salve seu trabalho regularmente.

Função necessária: Qualquer usuário com uma função interna pode criar painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As visualizações de dados com base nos dados da tabela são compartilhadas automaticamente com os usuários com os quais você compartilha um painel.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**
2. Selecione o ícone da página Painéis  .
3. Selecione o ícone do menu Mais ações  e selecione **Criar novo** .
4. Selecione **Editor em linha** lado a lado e forneça ao painel um nome e uma descrição.
   Se você quiser usar script, vinculação de dados e outros recursos avançados, selecione **Editor técnico** lado a lado para continuar Construtor de IU. Este editor está disponível somente para usuários que podem acessar Construtor de IU(usuários com a função admin ou ui_builder_admin. Se você tiver qualquer outra função, vá para a etapa 6. Para obter mais informações sobre o editor técnico, consulte Painéis técnicos .
5. Selecione **Criar novo painel** .
6. Escolha **Editor em linha** .
   A opção Editor técnico abre uma página no Construtor de IU que é tratada como um painel, com uma lista de componentes disponíveis. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU e. Crie um painel técnico em Construtor de IU .
7. Selecione **Adicionar novo elemento** para adicionar conteúdo ao painel.
   Consulte Explorando Análise da plataforma painéis para obter informações sobre o que você pode adicionar a um painel.

   Ao adicionar uma visualização de dados, selecione **Nova visualização de dados** para criar uma nova visualização ou **Visualização de dados salvos** para escolher um da biblioteca. Ao adicionar um filtro, selecione **Novo filtro** para criar o filtro sem dados pré-configurados ou **Filtro salvo** para reutilizar um filtro existente.

8. Selecione o ícone de detalhes do painel Para abrir o painel Detalhes e fornecer um nome e uma descrição para o painel.
   Para obter mais informações, consulte Editar TPRM detalhes do painel.
9. Organize os dados na tela para torná-la útil.
   Você pode selecionar e arrastar dos cantos dos elementos para redimensioná-los na tela.
10. Selecione **Adicione uma guia** para criar espaço para obter mais informações sobre guias adicionais.
11. Selecione **Salvar** cedo e frequentemente.
    O editor em linha do painel não salva automaticamente seu painel quando você o está criando. Salve seu trabalho regularmente.

O que Fazer Depois

- Editar TPRM detalhes do painel
- Editar TPRM elementos do painel

Editar TPRM detalhes do painel

Você pode mudar o nome de um painel, adicionar uma descrição, certificá-la, configurar a visibilidade e especificar o solicitante, o proprietário e o grupo do responsável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager podem editar as Informações de terceiros e. TPRM Painéis de análise personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualquer função para painéis que você possui ou para os quais você recebeu permissão para editar.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**
2. Selecione o ícone da página Painel e selecione o painel que você deseja editar.
3. Selecione o ícone de detalhes do painel para abrir o. **Detalhes** painel.
   Em **Detalhes** , você pode editar vários aspectos do painel.

   a. Edite o. **Nome** Campo para mudar como o painel aparece na Visão geral do painel.

   b. Preencha **Descrição** fornecer mais contexto sobre a finalidade do painel.

   c. Marque o painel como **Certificado** para informar ao usuário que o painel deve ser usado em toda a organização.

   > **Nota:** Você deve ter uma função de administrador para marcar um painel como **Certificado** . Para obter mais informações, consulte Certificar um Análise da plataforma painel .

   d. Em **Visibilidade do painel** , exiba, adicione ou remova espaços nos quais o painel pode ser exibido. Se você tiver a função de administrador, poderá mudar os espaços de trabalho de qualquer painel. Outros usuários podem mudar os espaços de trabalho somente para os painéis que criam. Para obter mais informações, consulte Editar TPRM painéis.

   e. Especifique uma ou mais categorias de painel.
   Para obter mais informações, consulte Categorias do painel de experiência da Análise de plataforma .

   f. Especifique quem solicitou o painel.
   Este usuário é considerado um usuário responsável. A visualização de dados é compartilhada com eles, com permissões de edição.

   g. Especifique o proprietário do painel.
   Por padrão, o proprietário é o criador do painel, mas o criador ou o proprietário pode atribuir a propriedade a outro usuário.

   h. Especifique um grupo de responsáveis.
   O proprietário de um painel pode ser um grupo inteiro em vez de uma única pessoa.

   i. Veja quem criou o painel.

   j. Veja com quem o painel foi compartilhado.

Editar TPRM painéis

Você pode editar as informações do painel e da guia do painel no editor em linha. Se o painel tiver sido compartilhado, todas as mudanças feitas serão aplicadas globalmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager podem editar as Informações de terceiros e. TPRM Painéis de análise personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualquer função para painéis que você possui ou para os quais você recebeu permissão para editar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar os detalhes dos painéis que criou. Ao editar o conteúdo dos painéis criados no editor técnico, você é redirecionado para o Construtor de IU.

Importante: Por padrão, os painéis estão sujeitos a bloqueio de edição. Apenas uma pessoa de cada vez pode ter o mesmo painel no modo de edição. Se você estiver exibindo um painel bloqueado, não poderá fazer edições mesmo com permissões de edição. Você verá as iniciais do usuário bloqueado ao lado de **Atualizar** e. **Exibir detalhes do painel** ícones. Passe o mouse sobre as iniciais para ver o nome do usuário, a empresa e as funções.

. **Mais ações** o menu inclui a opção para limpar o bloqueio de edição. Use esta opção com cuidado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone da página Painel e selecione o painel que você deseja editar.
3. Selecione o painel que você deseja editar.
4. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Etapas
Editar detalhes do painel	Para editar os detalhes de um painel criado no editor em linha: **a.** Selecione o ícone de detalhes do painel . **b.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **c.** Edite os detalhes do painel e selecione **Sair do modo de edição** . Para editar os detalhes de um painel técnico: **a.** Selecione o ícone de detalhes do painel . **b.** Selecione a seta ao lado de **Edite no Construtor de IU** e selecione **Editar detalhes do painel** para colocar o painel no modo de edição. **Nota:** Se você não vir esta opção, não terá permissão para editar o painel. **c.** Edite os detalhes do painel e selecione **Sair do modo de edição** . Para obter mais informações, consulte Editar TPRM detalhes do painel.
Configurar o layout do painel.	Selecione e arraste as barras de um elemento para redimensioná-lo. Selecione e arraste um elemento inteiro para movê-lo pelo layout do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	painel. Os elementos incluem visualizações de dados, filtros e outro conteúdo do painel.
Adicionar uma guia a um painel	Selecione **Adicionar uma guia**. Uma guia rotulada Nova guia é adicionado ao lado de todas as guias existentes. Quando você adiciona sua primeira guia a um painel, há uma nova parte do layout abaixo do título e acima das guias. Adicione elementos acima das guias que estão visíveis, independentemente de qual guia tenha foco. Selecione o ícone de lápis para renomear a guia.
Reordenar uma guia do painel	Você pode reordenar guias arrastando-as e soltando-as. Você também pode reordenar as guias do painel usando ações do teclado: **a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Use a tecla TAB para mover o foco para uma guia do painel. **c.** Use as teclas de seta ESQUERDA e DIREITA para selecionar uma guia a ser movida. **d.** Use o comando SHIFT e SETA PARA A ESQUERDA ou SHIFT e SETA PARA A DIREITA para mover a guia selecionada para a esquerda ou para a direita. **e.** Selecione **Save** (Salvar).
Duplicar uma guia de painel	Você pode duplicar uma guia no painel atual. **a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o ícone do menu Mais ações ao lado do nome da guia e escolha **Duplicado** . Uma nova guia com o mesmo conteúdo da guia duplicada é aberta com o nome Nova guia . Escolha o ícone de lápis para renomear a guia.
Excluir uma guia de painel	**a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o ícone do menu Mais ações ao lado do nome da guia e escolha **Excluir** . **Nota:** Não há mensagem de confirmação. A guia desaparece do painel.
Renomear uma guia	**a.** Selecione a guia para torná-la ativa. **b.** Aponte para o nome da guia e selecione o ícone de lápis . **c.** Insira o novo nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Nota: Ao renomear uma guia em um painel que foi traduzido, as traduções são substituídas pelo novo nome da guia em inglês. Para traduzir o novo nome: **a.** Navegue até Menu do usuário > Preferências. **b.** Na guia Exibição, selecione o idioma de destino. **c.** No painel traduzido, renomeie a guia com a tradução do novo nome.
Defina as configurações de atualização	Função necessária: administrador **a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o ícone Configurações do painel Para abrir o painel Configurações. **c.** Selecione **Mostrar informações de atualização** para mostrar a hora da última atualização sob o título do painel. **d.** Selecione **Repetição programada** para configurar o número de minutos em que o painel é atualizado automaticamente. O intervalo mínimo de atualização é de 10 minutos.
Configurar cores de fundo	**a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o ícone Configurações do painel Para abrir o painel Configurações. **c.** Abra o menu Cor de fundo para mostrar as cores pré-configuradas. **d.** Escolha uma cor existente ou selecione o ícone Paleta de cores para abrir a paleta. Especifique valores Hex ou RGBA ou escolha no selector de cores.
Configurar informações	Escolha se e qual análise serão mostradas no **Informações** seção. Ao selecionar **Mostrar painel de informações** Um botão Informações é adicionado ao painel e as opções de análise selecionadas são mostradas. Para obter mais informações, consulte Informações de análise proativa em painéis .

Nota: Se você não conseguir editar, você não tem permissão para editar o painel ou ele está no bloqueio de edição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar TPRM elementos do painel

Você pode editar o conteúdo de um painel ou guia do painel, incluindo visualizações de dados e filtros. Como os painéis são compartilhados, todas as mudanças feitas são aplicadas globalmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager podem editar as Informações de terceiros e. TPRM Painéis de análise personalizados.

Qualquer função para painéis que você possui ou para os quais você recebeu permissão para editar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar os detalhes dos painéis criados no editor em linha e no editor técnico no Espaço de gestão de fornecedores. Ao editar o conteúdo dos painéis criados no editor técnico, você é redirecionado para o Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**
2. Selecione o ícone da página Painel e selecione o painel que você deseja editar.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Etapas
Adicionar um elemento	**a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione **Adicionar novo elemento**. Na lista, selecione o componente que deseja copiar. Selecione **Visualização de dados salvos** ou **Filtro salvo** para adicionar um ou mais elementos salvos da biblioteca ao painel. Você também pode selecionar **Adicionar novo elemento** em qualquer elemento de painel selecionado para ver a lista de elementos. **c.** Selecione o elemento. O elemento é adicionado ao painel onde você pode editá-lo. **d.** Arraste para mover o widget ou redimensioná-lo.
Salvar uma visualização de dados na Biblioteca de visualizações	**a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione **Adicionar novo elemento**. Na lista, selecione **Visualização de dados**. **c.** Crie a visualização conforme descrito em Visualizações de dados em Análise da plataforma . **d.** Selecione o ícone do menu Mais ações e selecione **Adicionar à biblioteca** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	e. Dê um nome e uma descrição à visualização. **f.** Selecione **Adicionar à biblioteca** . A visualização de dados está disponível na biblioteca de visualização para uso em outros painéis.
Excluir um elemento do painel	**a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição **b.** Selecione o elemento que deseja excluir. **c.** No cabeçalho, selecione o ícone do menu Mais ações  e selecione **Excluir** . **Nota:** Não há mensagem de confirmação. O widget desaparece do painel.
Configurar um elemento	**a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o elemento que deseja editar. **c.** No cabeçalho do elemento, selecione o ícone Configurações  Para abrir o painel Configuração. **d.** Configure o elemento e escolha **Salvar**. Para obter mais informações sobre como configurar um elemento, consulte um dos seguintes: ▪ Edite uma visualização de dados em um painel em linha ▪ Edite um filtro da Análise da plataforma em um painel ▪ Referência do componente do título ▪ Referência do componente da imagem ▪ Referência do componente da Lista simples **Nota:** Se você mudar uma visualização da Biblioteca de visualizações, poderá salvar a mudança somente no painel ou no elemento na biblioteca. Quando você muda um elemento na biblioteca, a mudança é refletida em todos os lugares em que o elemento é usado. Ao mudar somente no painel, você cria uma cópia da visualização que existe somente nesse painel.
Mover um elemento entre guias	Quando você tem várias guias, você pode mover elementos de uma guia para outra ou para o painel acima das guias. **a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o ícone do menu Mais ações  e escolha **Mover para uma guia diferente** ou **Mova acima das guias** . **c.** Quando você escolher **Mover para uma guia diferente** , escolha a guia e selecione **Mover** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Adicionar filtros ao painel	Os filtros permitem que os usuários filtrem dados de todos os widgets de relatório em um painel que os segue. Você pode adicionar filtros a todo o painel e a guias individuais do painel. Para obter mais informações, consulte Filtros em Análise da plataforma .
Configure uma visualização de dados para seguir ou não seguir filtros	As visualizações de dados seguem filtros por padrão. Uma visualização de dados segue filtros na mesma guia que ela mesma ou acima das guias. As visualizações de dados seguem todas as guias que visam suas fontes de dados ou nenhuma. **a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione o elemento do painel que você deseja seguir ou não seguir os filtros. **c.** No cabeçalho, selecione o ícone Configurações Para abrir o painel Configuração. **d.** Na seção Atualização de dados, marque ou desmarque **Seguir filtros** . **e.** Para mostrar um ícone de filtro na visualização de dados quando ela segue um filtro interativo, selecione **Ícone Mostrar filtro** .
Habilitar interação de gráfico	Escolha o que acontece quando um usuário seleciona uma visualização ou um de seus segmentos. **a.** Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição. **b.** Selecione **Permitir interação de gráfico** . **c.** Selecione **Ir para a exibição de dados** para abrir a exibição de registros do segmento ou visualização associada. **d.** Selecione **Aplicar como filtro** para filtrar as visualizações no painel no elemento selecionado. **Nota:** Esta opção só está disponível em visualizações de pizza, rosca, semi-rosca, barra horizontal e barra vertical. Ele está disponível no editor em linha do Painel, mas não no Designer de visualizações. **e.** Selecione **Ir para URL** para abrir uma página da web especificada.
Exibir a descrição de um elemento do painel	Aponte para o elemento e selecione o ícone de informações . Se o elemento não tiver uma descrição, o ícone de informações não vai ser exibido.

Nota: Se você não conseguir editar o painel, não terá permissões para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Crie um TPRM Painel com o editor em linha

Compartilhar um TPRM painel

Compartilhar um TPRM painel

Compartilhe um painel com outros usuários, grupos ou funções para criar uma exibição compartilhada de dados que você pode usar para colaborar. Você pode conceder permissões de exibição ou permissões de exibição e edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager podem compartilhar as informações de terceiros e. TPRM Painéis de análise personalizados.

Qualquer função para painéis que você possui ou aqueles que você recebeu permissão para compartilhar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode compartilhar painéis que foram compartilhados com você, se o compartilhamento estiver habilitado. Se você tiver permissões para editar um painel que foi compartilhado com você, poderá passar essa capacidade para quem o compartilhar. Usuários com a função de administrador podem compartilhar todos os painéis.

As permissões de edição concedidas pelo compartilhamento de um painel não se aplicam às visualizações de dados subjacentes no painel. As permissões de exibição concedidas não se aplicam às visualizações desse painel fora do próprio painel.

Somente administradores podem ver as funções no painel Compartilhamento.

Nota: As visualizações de dados com base nos dados da tabela são compartilhadas automaticamente com os usuários com os quais você compartilha um painel.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**
2. Selecione o ícone da página Painel  e selecione o painel que você deseja compartilhar.
3. Selecione **Mais ações** ícone de menu  e selecione **Compartilhar** .
4. Insira os nomes de um ou mais usuários, grupos ou funções com os quais você deseja compartilhar o painel.
5. Para permitir que as pessoas com quem você compartilha o painel também compartilhem o painel, selecione **Permita que os destinatários adicionem, editem ou excluam permissões de compartilhamento associadas a este painel** .
   Quando você adiciona um usuário, grupo ou função como visualizador, ele só pode compartilhar o painel como visualizador. Quando você adiciona um usuário, grupo ou função como editor, ele pode compartilhar o painel como visualizador ou editor.

   Importante: Conceder permissão para compartilhar um painel ou visualização de dados inclui a capacidade de adicionar, editar e excluir permissões de compartilhamento para qualquer usuário, grupo ou função nesse painel ou visualização de dados. Um usuário não pode usar essa capacidade para conceder a si mesmo ou a outras pessoas permissões de edição se não tiver recebido permissões de edição originalmente.
6. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Adicionar como visualizador	Conceda permissões de exibição somente aos usuários, grupos ou funções com os quais você está compartilhando o painel. Eles não podem editá-lo.
Adicionar como editor	Conceda permissões de edição aos usuários, grupos ou funções com os quais você está compartilhando o painel. Você deve estar no mesmo escopo da aplicação que o painel para adicionar um usuário como editor.

7. **Opcional:** Selecione **Copiar link com filtro** ou **Copiar link** Para copiar a URL do painel para a área de transferência.
   O URL aponta para a guia que estava aberta quando você abriu o. **Compartilhar painel** caixa de diálogo. **Copiar link com filtro** também aplica os filtros conforme eles são configurados no painel ou na guia do painel.
8. Selecione **Confirmar** .
9. **Opcional:** Selecione o ícone Detalhes do painel para exibir com quem o painel foi compartilhado e onde ele está visível.

Exclua um TPRM painel

Você pode excluir um painel que não é mais útil. . Central de análise invoca o. Workflow Studio para remover o painel da sua instância.

Antes de Iniciar

Informe a todos os usuários que podem exibir o painel que você o está excluindo. Os usuários que adicionaram um painel excluído como favoritos veem um erro quando tentam acessá-lo.

Função necessária: Você pode excluir qualquer painel que você criou. Se você tiver a função de administrador, deverá estar no mesmo escopo da aplicação que o painel e poderá excluir qualquer painel.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**
2. Selecione o ícone da página Painel e selecione o painel que você deseja excluir.
3. No menu Mais ações selecione, **Excluir** .
4. Confirmar a exclusão.
   Você não pode desfazer esta ação. Se você excluir acidentalmente um painel associado a um plug-in, um administrador poderá restaurar a versão original do painel.
   a. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   b. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   c. Selecione o botão de menu Mais ações e escolha **Reparo** .
   d. Selecione **Reparo** Na janela Ativar plug-in.

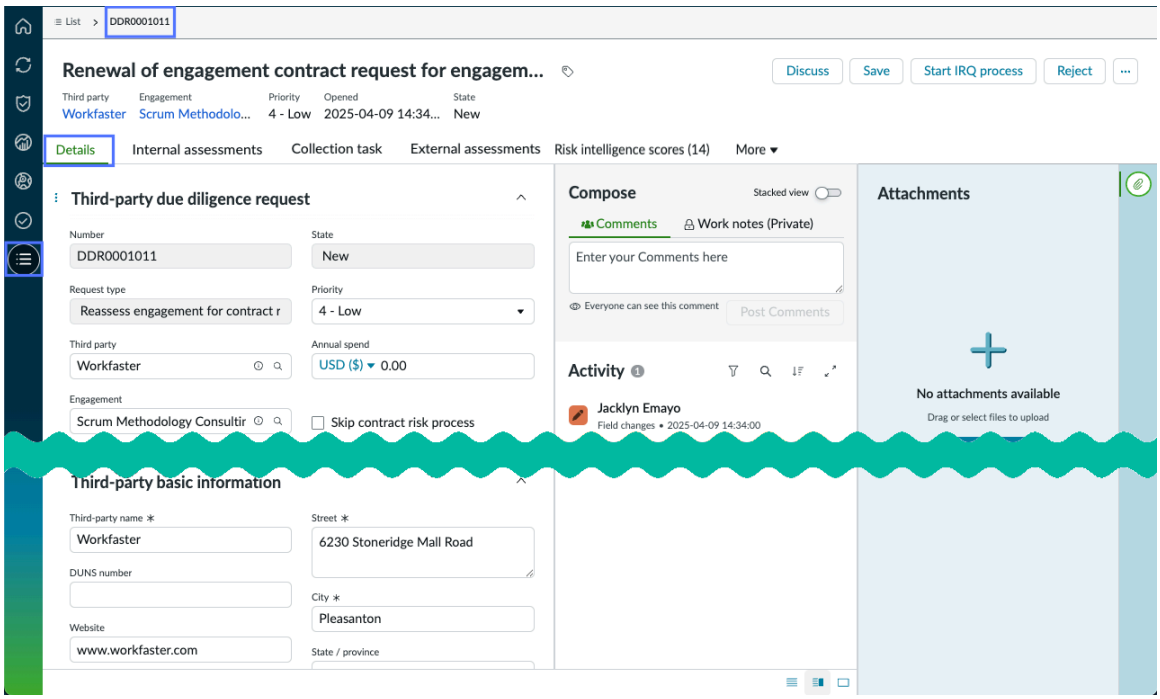
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitoramento do processo de solicitação de due diligence

Gerentes de TPR e administradores de TPR podem executar uma ampla variedade de tarefas no painel de gestão de due diligence. Eles podem trabalhar em todos os processos no fluxo de trabalho para uma solicitação de due diligence: IRQs, due diligence externa, aprovação, risco de contrato e solicitações encerradas.

Para cada solicitação de due diligence, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR.Você pode acessar a página Gestão de due diligence de vários locais selecionando **DDR** número de qualquer solicitação de due diligence. A página é aberta para **Detalhes** guia. Normalmente, você começa a partir de Página inicial da TPRM.



Monitorando processos na página Gestão de solicitações

Exibição de informações básicas sobre uma solicitação na guia Detalhes

Na guia Detalhes, você pode exibir e ajustar as informações da solicitação de due diligence de terceiros. Você também pode registrar em log comentários externos e anotações de trabalho privadas, anexar arquivos e rastrear atualizações de solicitação no fluxo de atividades. Consulte Gestão de processos de solicitação de due diligence.

Monitoramento do processo de IRQ

A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro.Você pode acessar a página Gestão de due diligence de vários locais selecionando **DDR** número de qualquer solicitação de due diligence. Consulte Gestão de processos de IRQ.

Monitoramento do processo de due diligence externa

Selecione um VRA **Número** Para abrir a página Avaliações externas na página Gestão de due diligence. Consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa).

Monitoramento do processo de aprovação

Você pode exibir a lista de usuários que podem aprovar ou rejeitar uma solicitação DD e também exibir os detalhes de suas ações de aprovação. Além disso, você pode exibir os níveis de aprovação de uma solicitação. Consulte Gestão do processo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba as pontuações de inteligência de risco de terceiros

As informações no **Pontuações de inteligência de risco** a guia vem dos serviços do provedor de inteligência de risco. Selecione qualquer link para detalhar as configurações e pontuações. Consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Monitoramento do processo de risco do contrato

Proteja os interesses da sua organização, como negociador de contratos de risco de terceiros, geralmente o advogado corporativo, incorporando disposições contratuais específicas para que você possa lidar com os riscos identificados usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação. Consulte Acessar solicitações DD que estão no processo de risco do contrato.

Ações nas páginas de gestão de due diligence

Dica: Quando você cria (ou o sistema gera) um novo registro (por exemplo, uma solicitação de due diligence ou uma tarefa), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que ajuda a identificar o tipo de dados no registro. Você pode usar o número de ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar. Consulte Números de ID exclusivos para TPRM registros.

Ações

Ação	Descrição
Iniciar integração	Para solicitações no estado Novo, este botão permite que o gerente de TPR inicie o processo.
Discutir	Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem para outros usuários. A mensagem é registrada no **Atividade** . **Detalhes** guia.
Salvar	Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
... Excluir	Selecione **Excluir** para excluir o registro da solicitação de compromisso.
Trabalhar na seção Compor	. **Seção Compor** em **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações sobre problemas e tarefas, envios para contatos TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário: • **Anotações de trabalho (privadas)** : Informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho são visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo. • **Comentários** Comentários sobre a avaliação de risco de terceiros estão visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações

Ação	Descrição
Adicionando um anexo	Selecione **Procurar** em **Anexos** seção para selecionar e adicionar um anexo.

Monitorando seus quarteirizados participantes

Você pode identificar e gerenciar os riscos de terceiros que dependem dos serviços dos quarteirizados terceiros usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação. Ao monitorar seus quarteirizados participantes, você pode ajudar a garantir que eles sigam os mesmos padrões de segurança e conformidade que o terceiro primário.

Quarteirizados partes

As partes terceirizadas podem incluir várias entidades, como subfornecedores, provedores de serviço, consultores ou qualquer outra organização da qual o terceiro confie para entregar seus produtos ou serviços. Essas partes podem ter acesso aos seus dados, sistemas ou processos confidenciais, o que as torna potenciais fontes de risco.

Vamos ver alguns exemplos de risco de quarteirizados:

Peças

Uma empresa usa regularmente um item de terceiros que depende de uma peça de hardware de outra organização. Nesse caso, a organização que fornece a peça adicional é uma quarta parte que pode potencialmente criar um risco descendente para o item fornecido pelo terceiro.

Serviços

Uma empresa armazena sua aplicação de folha de pagamento usando Processamento automático de dados(ADP). . ADP o serviço é um serviço de terceiros do qual depende Amazon Web Services(AWS) para armazenar seus dados. . ADP o serviço depende AWS ter medidas e processos de segurança em vigor para proteger seus dados e manter sua segurança. Embora AWS geralmente é um terceiro de serviços primários, o. AWS o serviço é um quarto terceiro do terceiro ADP neste caso.

Você pode vincular duas quarteiristas entre si. Por exemplo, um link pode ocorrer quando uma organização que fornece uma peça adicional depende de outro quarteirista para entregar a peça de hardware. No entanto, você não pode criar um loop ao vincular dois quarteirizados participantes. O ponto de partida pode ser um terceiro ou um quarto partido. Por exemplo, vamos considerar o Quarto partido A, que tem um Quarto partido secundário B. O Quarto partido B, por sua vez, tem um Quarto partido secundário C. No entanto, o Quarto partido C não pode ter um filho que leva de volta ao Quarto partido A. Esta restrição garante que uma dependência circular não seja formada entre os quarteirizados partidos.

Ações de quarteirizados

Como parte do seu programa de gestão de risco, você pode adicionar informações de quarteirizados manualmente ou coletando respostas de terceiros usando um questionário de registro de quarteirizados. Você pode criar manualmente um registro de quarteirizado se não tiver tempo para enviar um questionário para um terceiro ou precisar criar apenas um registro. Depois de revisar e registrar ou criar manualmente esses registros de quarteirizados, eles ficam disponíveis para monitoramento usando Espaço de gestão de fornecedores. À medida que seus relacionamentos comerciais mudam, você pode manter as informações relevantes atualizadas promovendo um registro de quarteirizados a um registro de terceiros. Este registro de terceiros incorpora todas as informações existentes e designa o quarteirista existente como quarteirista conhecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Como parte de nossas integrações contínuas com o Mecanismo de avaliação inteligente (SAE As avaliações de terceiros não serão compatíveis depois que você definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**) propriedade.

Estas são as diferentes ações que você pode realizar para gerenciar e monitorar quarteirizados participantes:

Registre os quarteirizados participantes

Se você for um avaliador ou gerente de risco de terceiros (TPR), poderá registrar quarteirizados participantes após coletar respostas de terceiros usando o questionário de registro de quarteirizados. Você pode enviar o questionário de registro de quarterly party somente para terceiros e não compromissos. Para obter mais informações, consulte Registre um quarteirizado.

Exiba os quarteirizados participantes associados a terceiros

Você pode exibir todos os quarteirizados participantes relacionados navegando até **Fornecedores downstream** da página de terceiros em Espaço de gestão de fornecedores. Exibir todos os quarteirizados vinculados a terceiros pode ajudar você a tomar decisões informadas sobre como iniciar ou continuar um relacionamento com um compromisso. Por exemplo, se um quarterly party associado a um terceiro for conhecido por riscos mais altos na indústria automotiva, ainda pode ser aceitável prosseguir um compromisso em um setor diferente. No entanto, se um compromisso com o mesmo terceiro envolver a indústria automotiva, o risco poderá ser considerado muito alto.

Para obter mais informações sobre como exibir todos os quarteirizados participantes relacionados, consulte Exibição de informações sobre quarteirizados.

Exiba a seção Visão geral de quarteirizados

Você pode exibir os quarteirizados conhecidos, os subparty associados aos terceiros e os quarteirizados desconhecidos navegando até Espaço de gestão de fornecedores página inicial. Ter essa exibição de alto nível é útil para entender quantas informações estão disponíveis para um quarto participante e como elas se relacionam com outros terceiros e compromissos. Por exemplo, se for um quarteirista conhecido, você poderá aproveitar todas as informações de due diligence existentes que foram coletadas enquanto foram avaliadas como um terceiro.

Nota: Os quarteirizados conhecidos são organizações que já foram usadas como terceiros em seu programa de gestão de riscos. Os quarteirizados desconhecidos são categorizados apenas como quarteirizados que não foram usados ou identificados como terceiros.

Para obter mais informações sobre como exibir os quarteirizados conhecidos, as subpartes associadas aos terceiros e os quarteirizados desconhecidos, consulte Página inicial da TPRM.

Crie manualmente um registro de quarteirizado

Se você for um avaliador ou gerente de TPR, poderá criar manualmente um registro de quarteirizado.

Para obter mais informações sobre como criar um registro de quarteirizado, consulte Crie um quarteirizado registro.

Nota: Você pode adicionar um terceiro existente como quarteirizado a outro terceiro navegando até **Fornecedores downstream** de uma página de terceiros no Espaço de gestão de fornecedores e selecionando **Adicionar** . Depois de adicionado, o terceiro existente agora é categorizado como terceiro e quarteirizado para o terceiro escolhido e inclui todas as informações coletadas.

Promova um quarteirizado a um terceiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você for um avaliador ou gerente de TPR, poderá promover um registro de quarteirizado a um terceiro. Depois de promover um quarteirizado a um terceiro, um registro de terceiro é criado e o quarteirizado existente é identificado como um quarteirizado conhecido.

Para obter mais informações sobre como promover um registro de quarteirizados a um registro de terceiros, consulte Promova um quarteirizado a um terceiro.

Tópicos relacionados

Exibição de informações sobre quarteirizados

Página inicial da TPRM

Registre um quarteirizado

Registre quarteirizados participantes após coletar respostas de terceiros usando o questionário de registro de quarteirizados no Gestão de risco de terceiros aplicação. Com o questionário de registro de quarteirizados, você pode criar vários registros de quarteirizados por vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Nota: Como parte de nossas integrações contínuas com o Mecanismo de avaliação inteligente (SAE As avaliações de terceiros não serão compatíveis depois que você definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**) propriedade.

Procedimento

1. Navegue até **Modelos de quarteirizados** guia de uma avaliação externa nova ou ativa.
2. Atribua um questionário de registro de quarto participante à avaliação externa selecionando **Adicionar** E, em seguida, selecionar um questionário de registro de quarteirista.

   O questionário de registro de quarterly-party só pode ser enviado a terceiros.

   Você deve usar o questionário de registro de quarterly party incluído como parte do sistema de base. O terceiro deve responder às duas primeiras perguntas em cada seção. Não altere as primeiras oito perguntas de cada seção porque elas são usadas para mapear as respostas para o novo registro de quarteirizados.

   Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Avaliar o risco de terceiros.

3. Ao receber respostas do contato de terceiros, navegue até **Fornecedores downstream** da avaliação e revise as informações da quarta parte coletadas.
4. Revise cada quarteirizada parte na lista e confirme se essa parte existe e selecione **Criar novo quarteirid-party** se não houver.

Lista de fornecedores downstream

Campo	Descrição
Nome	Nome da quarta parte associada ao registro.
URL	URL da quarta parte.
Fornecedor descendente	Registro de quarto participante que é usado depois que o quarteirizado participante é aprovado e se torna ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode inserir um quarteirizado existente clicando duas vezes (ou usando o atalho do teclado) no campo Fornecedor downstream e selecionando o ícone de lupa . Esta ação ajuda a exibir registros existentes para evitar a criação de registros duplicados.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo para a entidade de negócios única. Um número DUNS não é exigido legalmente para uma empresa.
Status	Estado atual no processo de registro: **Em revisão** , **Ativo** ou **Ignorado** .

5. Selecione **Aprovar** para ativar cada registro de quarto participante ou selecione **Ignorar** para manter o registro inativo.
   Quando um registro de quarteirizado está ativo, ele é totalmente registrado e disponível para uso em seu programa de gestão de risco.

   Para obter mais informações sobre quarteirizados partidos, consulte Monitorando seus quarteirizados participantes.

Crie um quarteirizado registro

Crie um quarteirizado registro de parte usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Você pode criar registros de quarteirizados manualmente como alternativa ao uso de um questionário de registro de quarteirizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Nota: Como parte de nossas integrações contínuas com o Mecanismo de avaliação inteligente (SAE As avaliações de terceiros não serão compatíveis depois que você definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**) propriedade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você só precisar criar um quarteirizado registro ou não tiver tempo para enviar um questionário a terceiros, poderá criar um quarteirizado registro de quarteirizado manualmente. Para criar e registrar vários registros de quarteirizados, consulte Registre um quarteirizado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Terceiros** > **Todos os quarteirizados**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Seção Empresa	
Nome	Nome da quarta parte associada ao registro.
Status	Status da quarta parte: ○ Ativo ○ Integração ○ Cliente potencial ○ Ativo não autorizado ○ Finalizado ○ Integração rejeitada **Nota:** Depois que um registro de quarteirizado estiver ativo, ele estará disponível para uso em seu programa de gestão de riscos.
Site	URL da quarta parte.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo para a entidade de negócios única. Um número DUNS não é exigido legalmente para uma empresa.
Anotações	Informações adicionais sobre a quarta parte.
Seção Contato	
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Fax	Informações de contato padrão para a organização de terceiros.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Associe o registro de quarteirizado ativo a um terceiro navegando até **Fornecedores downstream** do terceiro desejado e selecionando **Adicionar** .
   O quarto registro de parte está ativo e associado a um terceiro.

   Para obter mais informações sobre quarteirizados partidos, consulte Monitorando seus quarteirizados participantes.

Promova um quarteirizado a um terceiro

Promova um quarteirizado registro a um terceiro usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Agora, você está trabalhando com um quarteirizado no nível de terceiros, poderá manter as informações relevantes atualizadas promovendo um registro de quarteirizado a um registro de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Como parte de nossas integrações contínuas com o Mecanismo de avaliação inteligente (SAE As avaliações de terceiros não serão compatíveis depois que você definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**) propriedade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao se preparar para solicitar due diligence para um novo compromisso, você pode fazer upgrade de um registro de quarteirizados existente para um registro de terceiros, em vez de criar um registro. Este registro de terceiros é preenchido automaticamente com as informações de quarteirizados existentes, enquanto o registro de quarteirizados originais e seus relacionamentos permanecem intactos.

Por exemplo, a Empresa A está buscando um novo projeto e precisa conduzir a due diligence em um compromisso com um fornecedor, Fornecedor B. Anteriormente, o Fornecedor B era considerado um quarto porque era um subcontratado gerenciado por meio de um terceiro diferente, Fornecedor A. No entanto, para este novo projeto, a Empresa A decide trabalhar diretamente com o Fornecedor B para seu novo projeto. A Empresa A promove o Fornecedor B de um quarto para terceiro em seus registros. Este cenário significa que o Fornecedor B agora está diretamente associado à Empresa A. Agora, a Empresa A pode conduzir due diligence em seu novo compromisso com o Fornecedor B. O Fornecedor B é um terceiro para a Empresa A e ainda um quarto terceiro para o Fornecedor A.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Terceiros** > **Todos os quarteirizados**.
3. Selecione a quarta parte desejada.
4. Selecione **Adicione como um terceiro** .
   Um registro de terceiros é criado que incorpora todas as informações de registro de quarteirista existentes e, em seguida, designa esse quarteirista como um quarteirista conhecido. Quarteirizados conhecidos foram ou estão em processo de avaliação de risco como parte do fluxo de trabalho de due diligence. Você pode acessar todas as informações de due diligence disponíveis na quarta parte e no nível de terceiros correspondente.

   Para obter mais informações sobre quarteirizados partidos, consulte Monitorando seus quarteirizados participantes.

Monitoramento de elementos de terceiros

Você pode monitorar elementos de terceiros por meio de modelos de pontuação escalonáveis, análise de relacionamento e integração de fluxo de trabalho de due diligence usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Monitorar elementos de terceiros e aproveitar essas informações pode ajudar a conduzir avaliações de risco mais informadas como parte do seu programa de risco de terceiros.

Visão geral de elementos de terceiros

Elementos de terceiros (Elementos TP) são as organizações externas das quais um compromisso depende para fornecer bens, serviços ou suporte. Essas organizações podem incluir fornecedores, prestadores de serviço, instalações, indivíduos ou qualquer outra organização externa que possa acessar os sistemas, dados ou instalações do compromisso.

Vamos ver alguns exemplos de classe de elemento TP e risco:

Datacenter

Uma instalação ou local onde um compromisso ou terceiro terceiriza o armazenamento, o processamento e o gerenciamento de seus dados e infraestrutura de TI. Um datacenter pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sofrer uma violação de dados, tempo de inatividade ou violação de conformidade que expõe seus compromissos a riscos inesperados. Este exemplo seria classificado como um elemento TP de instalação.

Instalação de fabricação

Uma instalação ou local onde um compromisso ou terceiro terceiriza a produção ou montagem de seus produtos. Uma instalação de fabricação pode sofrer uma interrupção da cadeia de suprimentos, uma peça falsificada ou um problema de conformidade regulatória que expõe seus compromissos a um risco inesperado. Este exemplo seria classificado como um elemento TP de instalação.

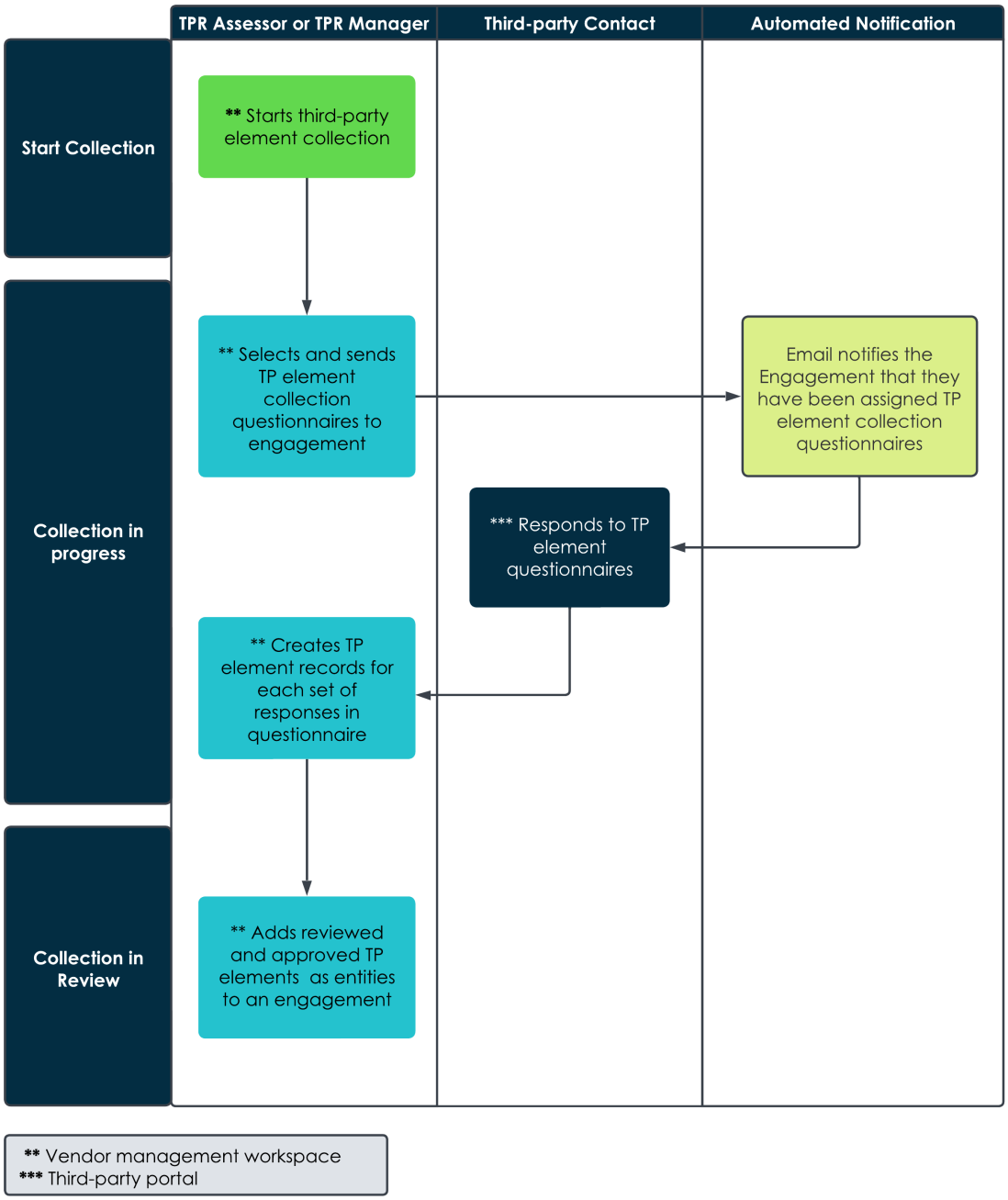
Beneficiário efetivo

Um indivíduo que possui ou controla uma organização envolvida em um relacionamento ou transação comercial. Esses indivíduos podem não ser os proprietários registrados ou legais da organização, mas têm influência ou controle significativo sobre suas operações, tomada de decisões ou assuntos financeiros. Este exemplo seria classificado como um elemento TP principal.

O infográfico a seguir mostra o processo de coleta de elementos TP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre elementos de terceiros (TP) e exemplos de seus controles associados e possíveis riscos, consulte Terminologia.

Coletar e revisar elementos de terceiros

Coletar e revisar elementos de terceiros é opcional. Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assador] e for o responsável pela solicitação de due diligence ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá iniciar este processo depois que sua solicitação de due diligence concluir o processo de IRQ (IRQ).

Você deve seguir este processo para coletar e revisar elementos TP:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Em Espaço de gestão de fornecedores Se elementos TP forem necessários, o gerente de risco de terceiros (TPR) ou o proprietário da solicitação de due diligence selecionará **Iniciar coleta** e uma tarefa de coleta é criada.
2. O gerente ou proprietário de TPR abre a avaliação externa para coletar elementos e adiciona os questionários de coleta de elementos TP relevantes.
3. O gerente de TPR ou o proprietário revisa e aprova os questionários e eles são enviados para o compromisso. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Avaliar o risco de terceiros.
4. Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente ou proprietário de TPR abre os questionários e verifica se todas as informações necessárias foram fornecidas.
5. O gerente ou proprietário de TPR navega até a lista de elementos TP e cria manualmente um registro de elemento TP para cada conjunto de respostas em cada questionário.
6. Depois que todos os elementos de TP são criados, o gerente ou proprietário de TPR fecha a avaliação da tarefa de coleta. O sistema muda o estado da solicitação de **Coleção em andamento** . **Coleção em revisão** .
7. As partes interessadas internas (avaliador de TPR, aprovador de TPR, gerente de TPR ou administrador de TPR) revisam e aprovam os registros de elemento.

Para obter mais informações, consulte Crie um registro de elemento de terceiros.

Adição de elementos de terceiros a compromissos

Depois que os elementos de TP são revisados e aprovados pelo gerente de TPR e pelas partes interessadas internas em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente ou proprietário de TPR abre o compromisso e adiciona manualmente os elementos de TP revisados e aprovados como entidades no **Entidades** do compromisso. Para obter mais informações, consulte Adicione um registro de elemento de terceiros a um compromisso. Depois de adicionar todas as entidades de elemento TP a um compromisso, você pode iniciar o processo de due diligence. Durante o processo de due diligence, você deve selecionar e atribuir um questionário como parte de uma avaliação externa para cada elemento de TP que você criou. O contato de terceiros conclui os questionários de elemento TP. Para obter mais informações, consulte Avaliar o risco de terceiros.

Pontuação de elemento de terceiros

Cada elemento TP pode ser categorizado em um dos seguintes tipos: Instalação, Produto, Principal ou Outro. Esta classificação ajuda você a organizar os critérios de avaliação e a pontuação subsequente. A pontuação em um elemento TP é determinada pela média das classificações de risco de suas avaliações de risco de terceiros associadas. Se você conduzir várias avaliações para o mesmo elemento de TP, o sistema considerará somente a avaliação mais recente de cada compromisso para pontuação, desconsiderando duplicatas. Este processo ajuda a garantir que a classificação de risco do elemento TP reflita a avaliação mais atual. Por exemplo, se um elemento TP tiver avaliações com classificações de risco muito altas e muito baixas, a média dessas classificações fará com que o risco geral seja moderado.

Depois que um elemento é avaliado e uma classificação de risco é determinada, essa classificação é agregada primeiro em uma pontuação de componente baseada em sua classificação, como Instalação. Por exemplo, todos os elementos do tipo Instalação são agregados em uma única pontuação de componente, o que contribui para a pontuação geral do compromisso. A pontuação de compromisso é compilada agregando as pontuações de todas as pontuações de componentes relevantes nesse compromisso. Se várias avaliações ou elementos de TP estiverem em um compromisso, cada um será pontuado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

individualmente e combinado para formar a pontuação geral de compromisso. A pontuação de compromisso é acumulada para o nível de terceiros agregando as pontuações de todos os compromissos associados a um terceiro específico. A agregação neste nível pode ser baseada em regras diferentes, como calcular a média, obter as pontuações mínima ou máxima, dependendo das regras de pontuação definidas no sistema. Esta pontuação acumulada representa o risco geral ou a pontuação de desempenho do terceiro e reflete todos os compromissos e elementos associados a ele.

Nota: Você pode criar suas próprias classificações de elemento TP para atender aos requisitos específicos do programa de risco. Para obter mais informações sobre como criar classificações e atribuir pesos para pontuação, consulte Formulário Elemento de terceiros e. Defina critérios de componente.

Crie um registro de elemento de terceiros

Crie um registro de elemento de terceiros depois de coletar as respostas de terceiros usando um questionário de modelo de coleta no Gestão de risco de terceiros aplicação. Depois que um registro de elemento de terceiros é criado, uma entidade de elemento fica disponível para ser atribuída a um compromisso.

Antes de Iniciar

Sua solicitação de due diligence concluiu o processo Questionário de risco inerente (IRQ) para que você possa iniciar o processo de coleta de elementos de terceiros (TP).

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor que é o proprietário da solicitação de due diligence ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço de gestão de fornecedores, O gerente de risco de terceiros (TPR) ou o proprietário da solicitação de due diligence seleciona **Iniciar coleta** para a solicitação de due diligence e uma tarefa de coleta é criada. Uma tarefa de coleta é uma avaliação externa para coletar elementos. Depois de receber e verificar respostas ao questionário do modelo de coleta, um gerente de risco de terceiros (TPR) ou proprietário da solicitação de due diligence cria registros de elemento de terceiros. Os registros de entidade correspondentes são criados depois que um registro de elemento de terceiros é criado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Solicitações de due diligence** > **Todas as solicitações**.
3. Selecione a solicitação de due diligence desejada.
4. Em **Tarefa de coleta** Da solicitação de due diligence, selecione o número de avaliação externa (VRA) para abrir a avaliação externa para coletar elementos.
5. Em **Modelos de questionário** , selecione **Adicionar** para atribuir um questionário de elemento de terceiros à avaliação externa e selecione o questionário do modelo de coleta.

   Você pode enviar o questionário de elemento de terceiros somente para terceiros.

   Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Avaliar o risco de terceiros.
6. Depois de receber respostas do contato de compromisso, navegue até **Visão geral do risco** da avaliação.
7. Na seção Questionários e solicitações de documentos, selecione o questionário do modelo de coleta e revise as respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Depois de confirmar que você recebeu todas as informações necessárias, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Elementos de terceiros** > **Todos os elementos de terceiros**.
9. Crie um registro de elemento de terceiros selecionando **Novo** e preencha o formulário usando as informações coletadas de cada conjunto de respostas no questionário de elemento de terceiros.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Elemento de terceiros.

   Nota: A classificação de elemento TP determina qual modelo de pontuação é aplicado ao elemento de terceiros. Você pode criar novas classificações de elemento de terceiros navegando até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Elementos de terceiros** > **Classificações**.

10. Selecione **Enviar**.
    Um elemento de terceiros e uma entidade associada foram criados. Você pode exibir o registro da entidade associada selecionando **Ir para Entidade** .

O que Fazer Depois

Feche a avaliação externa para coletar elementos e adicione elementos manualmente como entidades na guia Entidades de um compromisso. Depois que todos os elementos de terceiros forem atribuídos a um compromisso, você poderá iniciar o processo de due diligence. Para obter mais informações, consulte Adicione um registro de elemento de terceiros a um compromisso e Monitoramento de elementos de terceiros.

Adicione um registro de elemento de terceiros a um compromisso

Atribua um registro de elemento de terceiros a um compromisso usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Depois de atribuir a entidade de elemento a um compromisso, o gerente de risco de terceiros e as partes interessadas internas podem avaliá-la como parte do processo de due diligence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor que é o proprietário da solicitação de due diligence ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir elementos de terceiros a um compromisso depois que eles forem revisados e aprovados pelo gerente de risco de terceiros e pelas partes interessadas internas. Para obter mais informações, consulte Monitoramento de elementos de terceiros e Crie um registro de elemento de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Terceiros** > **Todos os compromissos**.
3. Selecione o compromisso desejado.
4. Navegue até **Entidades** do compromisso.
5. Atribua um elemento de terceiros ao compromisso selecionando **Adicionar** .
   O elemento de terceiros está ativo e disponível para avaliação.

Acompanhamento de uma atividade gerenciada

Exiba as atividades gerenciadas na tabela Atividades de análise de uso para fins de acompanhamento e verificação no Gestão de risco de terceiros aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das atividades gerenciadas

Você pode rastrear e verificar atividades gerenciadas na tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Um compromisso consome apenas uma licença, independentemente de haver uma atividade gerenciada ou muitas atividades gerenciadas por ano de contrato. O uso de atividade gerenciada é acionado somente quando uma atividade é iniciada.

As atividades associadas a um novo terceiro que passa pelo fluxo de trabalho de integração de due diligence não são contadas como atividades gerenciadas. Neste contexto, um novo terceiro é definido como uma empresa que não está na tabela Empresa [core_company].

Se qualquer uma das atividades a seguir não estiver relacionada a um novo terceiro passando pelo fluxo de trabalho de integração de due diligence, ela será contada como atividades gerenciadas:

- Um Questionário de risco inerente (IRQ) enviado pelo sistema tem um status de **Aguardando resposta** . Para obter mais informações, consulte Avaliar o risco de terceiros.
- Uma avaliação de classificação por níveis com um questionário enviado pelo sistema tem um status de **Aguardando resposta** . Para obter mais informações, consulte Crie um VRM avaliação de hierarquização.
- Uma avaliação de risco de terceiros com um questionário enviado pelo sistema tem um status de **Enviado a terceiros** . Para obter mais informações, consulte estados do ciclo de vida de uma avaliação externa.
- A criação de uma tarefa ou problema para uma avaliação de risco de terceiros. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso e Crie um problema para um terceiro ou compromisso.

Se uma avaliação de risco de terceiros ou solicitação de due diligence for criada automaticamente por uma regra de gestão orientada por eventos e posteriormente cancelada, ela não será contada como uma atividade gerenciada. Uma avaliação relacionada a uma regra de gestão orientada por eventos pode ser cancelada até o momento em que for enviada ao terceiro. Para obter mais informações, consulte Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação.

Nota: Se uma avaliação não estiver relacionada a uma regra de gestão orientada por eventos, você não poderá cancelá-la e ela será contada como uma atividade gerenciada. Se uma avaliação for cancelada, ela ainda será considerada como uma atividade gerenciada.

Usando a tabela Atividades de análise de uso para verificação

A tabela Atividades de análise de uso armazena um registro sempre que ocorre uma atividade gerenciada. Esta tabela é somente leitura. Registros com dois anos ou mais são arquivados automaticamente. Você deve ter a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] para exibir esta tabela.

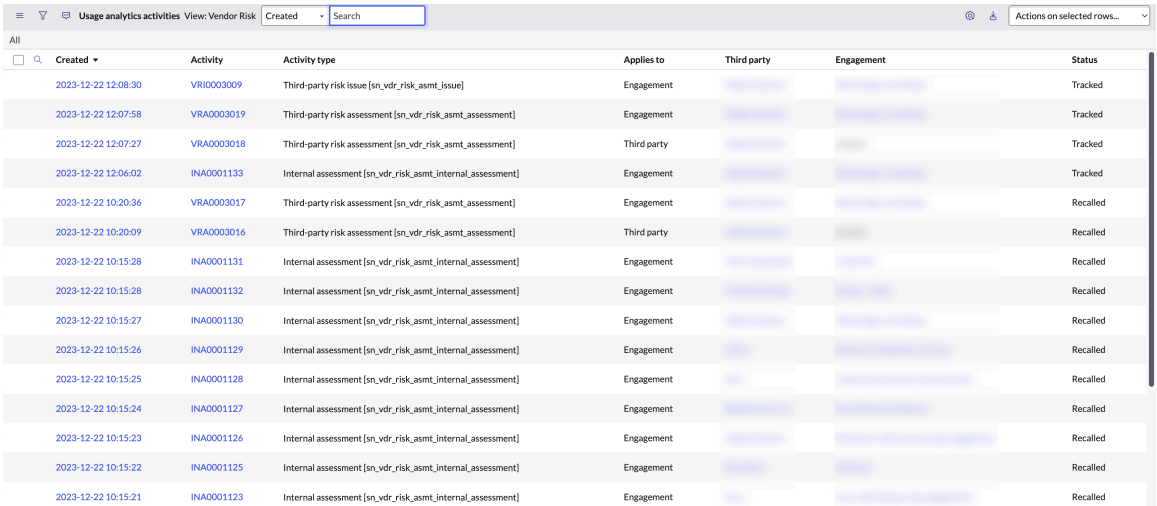
Você pode acessar a tabela Atividades de análise de uso navegando até **Tudo** > **Gestão de riscos de terceiros** > **Administração** > **Análise de atividades gerenciadas**.

O exemplo e a tabela a seguir mostram a tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Atividades de análise de uso



Atividades de análise de uso

Campo	Descrição
Criação em	Data e hora em que a atividade ocorreu.
Atividade	Registro relacionado à atividade.
Tipo de atividade	Atividades gerenciadas que podem ser associadas a avaliações de classificação por níveis, avaliações internas, avaliações de risco de terceiros (TPRA), problemas e tarefas.
Aplica-se a	• **Terceiros** : A atividade se aplica à organização de terceiros primária. • **Compromisso** : A atividade se aplica ao compromisso.
Terceiro	Terceiro relacionado à atividade.
Compromisso	Compromisso relacionado à atividade.
Status	Estado da atividade: • **Rastreado** : A atividade é registrada em log. • **Cancelado** : A atividade foi cancelada por um usuário depois que ocorreu.

Nota: As pontuações de risco calculadas que são atualizadas por avaliações são atividades gerenciadas. No entanto, eles não são registrados na tabela Atividades de análise de uso [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. As atualizações de pontuação dos provedores de pontuação de inteligência de risco não são atividades gerenciadas. Para obter mais informações sobre as pontuações de inteligência de risco, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação ou rejeição de solicitações de due diligence

Configure os níveis de aprovação e as regras para solicitações de due diligence no Gestão de risco de terceiros aplicação a ser usada ao aprovar ou rejeitar solicitações após revisar as respostas do questionário e os resultados do processo de due diligence.

Visão geral do processo de aprovação

Os níveis de aprovação e as regras são usados para determinar quais membros da equipe são atribuídos como aprovadores da solicitação de due diligence. Durante o processo de aprovação, os aprovadores revisam as respostas externas do questionário e os documentos de suporte que foram fornecidos pelo contato de terceiros. Eles também consideram quaisquer outras informações coletadas durante o processo de due diligence. Os aprovadores podem aprovar ou rejeitar solicitações de due diligence, dependendo da interpretação das informações revisadas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar aprovações, níveis de aprovação e regras de aprovação, consulte Gestão do processo de aprovação.

Nota: Todas as aprovações multinível relacionadas a um fluxo de trabalho exigem que as atualizações sejam feitas usando Workflow Studio. Para obter mais informações sobre como criar fluxos usando Workflow Studio, consulte Crie um fluxo em Workflow Studio .

Configurar níveis de aprovação e regras

Você deve ter a função de administrador ou administrador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] para fazer os níveis de aprovação e regras para solicitações de due diligence. Você pode criar até 10 níveis de aprovação diferentes, cada um com regras de aprovação diferentes. Em cada nível de aprovação, você pode atribuir uma ou mais regras com diferentes condições de filtro que se aplicam aos aprovadores atribuídos. Por exemplo, você pode querer que diferentes aprovadores sejam atribuídos à solicitação de due diligence, dependendo da classificação de risco e do local do compromisso.

Com a configuração padrão de due diligence de terceiros, você pode criar três registros com níveis de aprovação 1, 2 e 3. O nível 1 tem três regras, o nível 2 tem duas regras e o nível 3 tem duas regras. O exemplo a seguir mostra como você atribuiria essas regras com condições de filtro:

- Nível 1
  - Regra 1: O usuário A e o usuário B são atribuídos para aprovar a classificação de baixo risco do compromisso.
  - Regra 2: O usuário C e o usuário D são atribuídos para aprovar a classificação de risco médio do compromisso.
  - Regra 3: O usuário E e o usuário F são atribuídos para aprovar a classificação de alto risco do compromisso.
- Nível 2
  - Regra 1: O gerente de TPR é atribuído para aprovar o compromisso na Ásia/Pacífico.
  - Regra 2: O gerente de TPR é atribuído para aprovar o compromisso na Europa/América do Norte.
- Nível 3

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Regra 1: Todos os administradores de TPR são atribuídos para aprovar um compromisso em uma região específica que tenha uma classificação de alto risco.
- Regra 2: Todos os administradores de TPR são atribuídos para aprovar um compromisso em uma região específica que tenha uma classificação de risco muito alto.

Durante o processo de aprovação, o nível 1 é acionado primeiro. Se todos os usuários atribuídos aprovarem as condições no nível 1, o nível 2 será acionado e assim por diante. Se algum usuário atribuído no nível 1 rejeitar a solicitação de due diligence, o nível 2 não será acionado e a solicitação de due diligence será rejeitada. Para obter mais informações sobre possíveis definições de classificação, consulte Configure escalas de classificação de risco para pontuação.

Nota: Você pode usar a configuração padrão de due diligence de terceiros incluída como parte do sistema de base ou desativar a configuração padrão e criar uma configuração de aprovação que se aplique a uma tabela diferente. Para obter mais informações, consulte Defina um registro de configuração de aprovação.

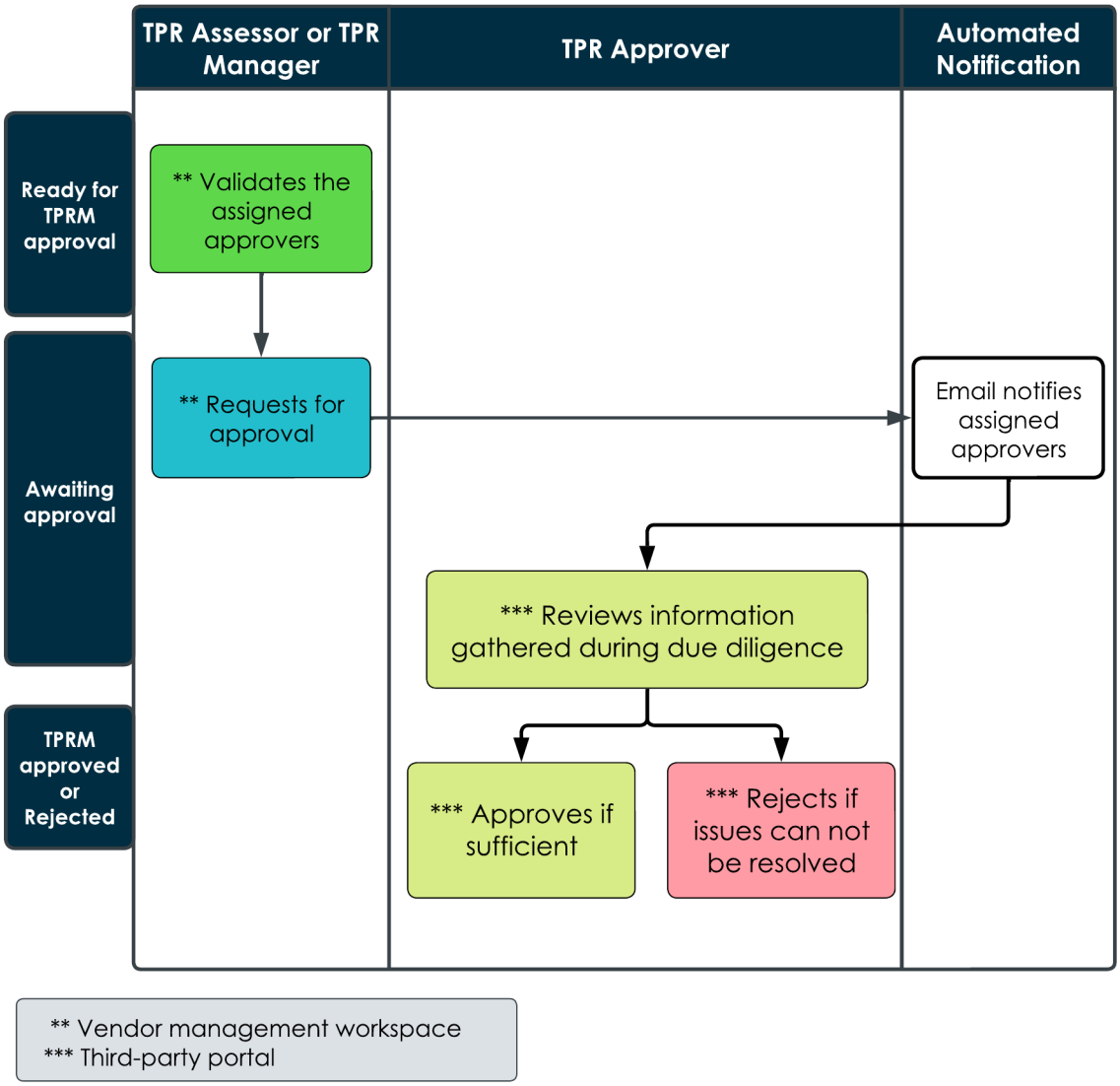
Para obter mais informações sobre como configurar níveis e regras de aprovação, consulte Configure os níveis de aprovação para solicitações de due diligence e. Configure as regras de aprovação para solicitações de due diligence.

Aprovação de solicitações de due diligence

O infográfico a seguir mostra o processo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

A solicitação de due diligence entra no estado Pronto para aprovação de TPRM depois que todas as avaliações foram encerradas. O gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assador] que foi atribuído como o proprietário da solicitação de due diligence confirma que os aprovadores foram atribuídos à solicitação de due diligence. Depois de validar os aprovadores atribuídos, o gerente de TPR ou o proprietário solicita aprovação. A solicitação de due diligence entra no estado Aguardando aprovação e o sistema envia uma notificação por e-mail para todos os aprovadores atribuídos.

Todas as partes interessadas internas (aprovadores) revisam as respostas externas do questionário e os documentos de suporte que foram fornecidos pelo contato de terceiros. Você deve fazer parte do grupo de usuários do gerente de risco de terceiros (TPR) para fazer aprovações. Os aprovadores executam todas as ações usando Espaço de gestão de fornecedores ou VRM Interface do usuário clássica. Os aprovadores podem exibir todos os seus pendentes **Minhas aprovações** , **Tarefas** e **Problemas** Navegando até a página Tarefa.

Para exibir a página Tarefa em Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**. Em seguida, selecione o ícone de tarefa .

Para exibir suas aprovações atribuídas, selecione **Minhas aprovações** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir **Minhas aprovações** em VRM Interface do usuário clássica, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Solicitações de due diligence** > **Minhas aprovações**

Nesta exibição, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Revise as respostas do questionário interno.

  Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o número de solicitação de due diligence (DDR) e, em seguida, o número de avaliação interna (INA) no **Avaliações internas** guia. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de IRQ.

- Revise as pontuações de inteligência de risco.

  Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o número DDR e, em seguida, selecionando **Pontuações de inteligência de risco** guia. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

- Revise as respostas do questionário externo e os documentos de suporte.

  Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o número de DDR e, em seguida, o número de avaliação externa (VRA) no **Avaliações externas** guia. Para obter mais informações, consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa).

- Acesse a página de registro de solicitação de aprovação.

  Selecione um dos estados solicitados na lista para abrir a página de registro de solicitação de aprovação. Nesta página, você pode selecionar **Aprovar** ou **Rejeitar** . Para obter mais informações, consulte Gestão do processo de aprovação.

Se as respostas atenderem aos seus requisitos, um ou mais aprovadores aprovarão a solicitação e o responsável (gerente de TPR ou avaliador de TPR) encerrará a solicitação de due diligence e o compromisso. O terceiro terceiro ou o estado de compromisso é Now **Ativo** . Se um contrato for ser preparado, um aprovador, gerente de TPR ou proprietário selecionará **Enviar para negociador de contratos** e atribui um negociador de contrato. O estado da solicitação de due diligence aprovada é atualizado para o estado Processo de risco do contrato e o negociador de risco do contrato é notificado por meio de um e-mail automatizado.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar o processo de risco do contrato.

Rejeitando solicitações de due diligence

Se um problema não puder ser resolvido ou a solicitação de due diligence for cancelada, o aprovador poderá inserir comentários e rejeitar a solicitação de due diligence. Para exibir seu **Minhas aprovações** , navegue até a página da tarefa, selecione **Minhas aprovações** E selecione um estado solicitado na lista para abrir a página de registro de solicitação de aprovação. Nesta página, você pode selecionar **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Após a rejeição da solicitação de due diligence, ocorrem as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O estado da solicitação de due-diligence é atualizado de Aguardando aprovação para Rejeitado.
2. Você deve inserir uma explicação para rejeitar a solicitação de due diligence em **Comentários** campo.
3. O estado do processo de due diligence é atualizado para Rejeitado e todas as partes interessadas são notificadas de que o compromisso foi rejeitado.

Nota: O responsável pode reabrir o processo de aprovação selecionando a solicitação de due diligence na lista Todas as solicitações. O proprietário deve fornecer uma justificativa para reiniciar o processo de aprovação.

Configure os níveis de aprovação para solicitações de due diligence

Atribua um ou mais níveis de aprovação aos usuários ou grupos que aprovam suas solicitações de due diligence no Gestão de risco de terceiros aplicação. Como os níveis de aprovação são aplicados iterativamente e cada nível contém regras diferentes, você pode ajudar a garantir que o usuário ou grupo correto seja atribuído como aprovador.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Selecione **Configuração padrão de due diligence de terceiros** .
3. Selecione um nível de aprovação **Novo** .
   . **Nível padrão de due diligence de terceiros** está incluído como parte do sistema de base.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação.
Nível	Fase de aprovação.

Nota: Em uma configuração de aprovação, você não pode ter vários níveis de aprovação com o mesmo número de nível. As regras de cada nível são aplicadas sequencialmente, uma após a outra.

5. Selecione **Enviar**.

Para obter informações sobre como configurar regras para atribuir a níveis, consulte Configure as regras de aprovação para solicitações de due diligence.

Para obter mais informações sobre níveis e regras de aprovação, consulte Aprovação ou rejeição de solicitações de due diligence.

Tópicos relacionados

Configure as regras de aprovação para solicitações de due diligence

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure as regras de aprovação para solicitações de due diligence

Configure as regras em cada nível de aprovação para suas solicitações de due diligence selecionando um tipo de aprovador e o número de aprovações necessárias em Gestão de risco de terceiros aplicação. Você também pode filtrar as condições da tabela que se aplicam a cada regra para ajudar a garantir que o usuário ou grupo correto seja atribuído como aprovador.

Antes de Iniciar

Configure os níveis de aprovação. Para obter mais informações, consulte Configure os níveis de aprovação para solicitações de due diligence.

Função necessária: admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada regra, você pode selecionar os aprovadores individuais, aprovadores da tabela Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request] ou aprovadores dinâmicos. Aprovadores dinâmicos se referem a indivíduos ou grupos atribuídos como aprovadores com base na tabela Aprovador definida no formulário de regra de aprovação. Os aprovadores podem ser um gerente de risco de terceiros (TPR) ou administrador de TPR. Cada nível de aprovação pode conter várias regras de aprovação. Cada regra de aprovação pode ser criada na tabela do registro de aprovação ou em qualquer outra tabela relacionada da tabela de aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Selecione um registro de configuração de aprovação.
3. Na coluna Nome da seção Níveis de aprovação, selecione o registro de nível de aprovação desejado.
4. Na seção Regras de aprovação, selecione **Novo** .
5. No formulário Regra de aprovação, especifique o nome da regra.
6. Insira uma breve descrição da regra de aprovação.
7. Selecione a origem da solicitação.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de regra de aprovação.
8. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Configure os níveis de aprovação para solicitações de due diligence

Gerenciar o processo de risco do contrato

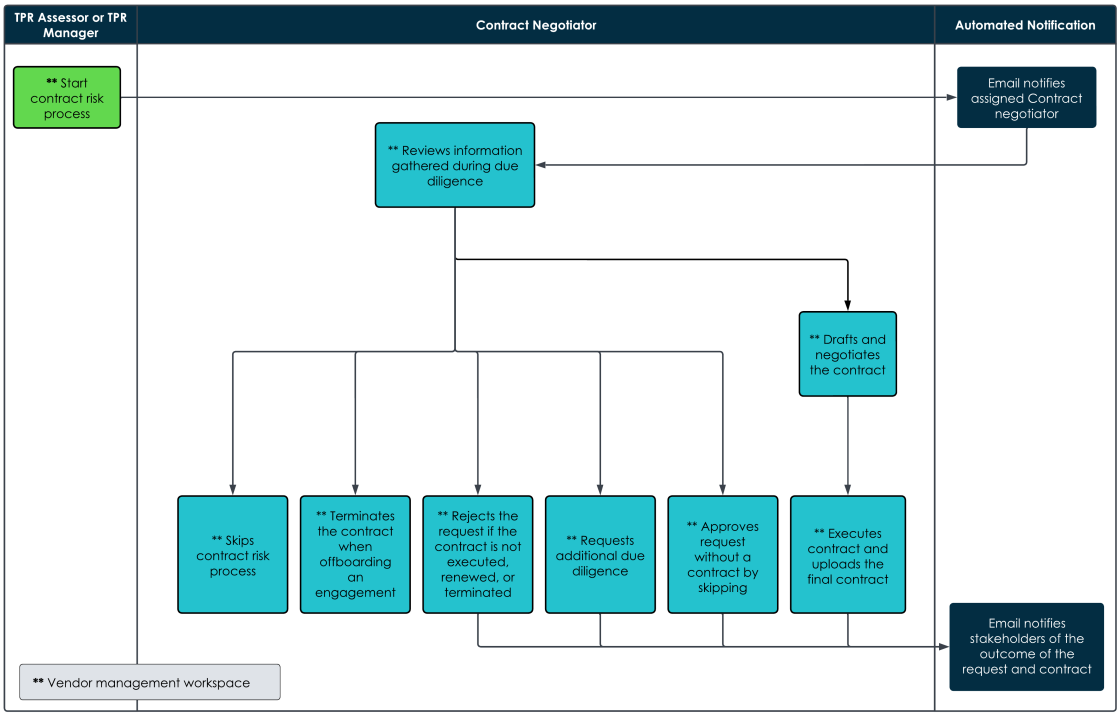
Proteja os interesses da sua organização, como negociador de contratos de risco de terceiros, geralmente o advogado corporativo, incorporando disposições contratuais específicas para que você possa lidar com os riscos identificados usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação.

Se um contrato estiver sendo negociado com o compromisso ou terceiro, a solicitação de due diligence entrará no estado Processo de risco do contrato depois que todas as aprovações forem processadas. Se você for o negociador de contrato atribuído, será notificado por e-mail automatizado quando todas as aprovações forem processadas.

O infográfico a seguir mostra o processo de risco do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: A função [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] é necessária e seu negociador de contratos executa todas as ações usando o. Espaço de gestão de fornecedores ou VRM Interface do usuário clássica.

Você pode exibir todos os pendentes **Solicitações de due diligence para o negociador** , **Tarefas** e **Problemas** Navegando até a página Tarefa.

Para exibir a página Tarefa, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**e selecione o ícone de tarefa .

Para exibir suas solicitações atribuídas, selecione **Solicitações de due diligence para o negociador** .

Para exibir **Solicitações de due diligence para o negociador** em VRM Interface do usuário clássica, selecione **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Solicitações de due diligence** > **Minhas solicitações em processo de contrato**

Nesta exibição, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Revise as respostas do questionário interno.

  Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o número de Solicitação de due diligence (DDR). Você pode exibir as respostas do questionário interno relacionadas selecionando o número de Avaliação interna (INA) no **Avaliações internas** guia. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de IRQ.

- Revise as pontuações de inteligência de risco.

  Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o número DDR. Você pode exibir as pontuações de inteligência de risco relacionadas selecionando **Pontuações de inteligência de risco** guia. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.

- Revise as respostas do questionário externo e os documentos de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o número DDR. Exiba as respostas do questionário externo relacionadas e os documentos de suporte selecionando o número de avaliação de risco de terceiros (VRA) no **Avaliações externas** guia. Para obter mais informações, consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa).

Nota: Para saber mais sobre os processos no fluxo de trabalho de due diligence, consulte Fluxo de trabalho de due diligence para obter mais informações.

Processo de risco do contrato (somente se o compromisso for contratado)

Se o compromisso incluir um contrato, como negociador de contrato, você prepara o contrato e executa as seguintes ações:

1. Acesse todos os dados gerados durante os processos de solicitação, IRQ, due diligence e aprovação para projetar e liquidar o contrato e avaliar os seguintes itens:
   - Respostas iniciais do IRQ (Questionário de risco inerente) e comentários do avaliador de risco de terceiros. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de IRQ.
   - Dados de risco dos provedores de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações de inteligência de risco.
   - Respostas a questionários de terceiros e questionários de engajamento. Para obter mais informações, consulte Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa).
   - Problemas e tarefas para os contatos de terceiros que foram atribuídos a você pelo gerente de risco de terceiros. Os problemas e tarefas atribuídos são listados na página Tarefas.
2. Depois que o contrato for totalmente assinado por todas as partes (executado), anexe o contrato e ative o compromisso selecionando **Contrato executado** e conclua as ações a seguir do **Detalhes** página de registro de solicitação de due diligence:
   a. Defina **Data de início do contrato** para o compromisso.
   b. Defina **Data de início do contrato** para o terceiro, se não definido anteriormente.
   c. Defina **Data de vencimento do contrato** para o compromisso até a data de término solicitada.
   d. Atualize o estado da solicitação de due diligence do Processo de risco do contrato para o contrato de compromisso executado.

Depois que o contrato é executado, o. **Data de início do contrato** e. **Data de vencimento do contrato** os campos são somente leitura e estão disponíveis para exibição no **Detalhes** para o terceiro e compromisso no Espaço de gestão de fornecedores.

Nota: Depois de abrir uma tarefa atribuída, selecione **Procurar** em **Anexos** seção para selecionar e adicionar um contrato.

Siga o mesmo processo na etapa 2 para ativar um compromisso para solicitações de due diligence, integrar um compromisso e reavaliar um compromisso para renovação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de risco do contrato (o contrato é ignorado)

Se o compromisso não exigir um contrato, você poderá ignorar o contrato selecionando **Ignorar contrato** em **Detalhes** na página de registro de solicitação de due diligence.

As seguintes mudanças ocorrem:

1. . **Data de início do contrato** foi alterado para **Data de início do compromisso** .
2. . **Data de término do contrato** foi alterado para **Data de vencimento do compromisso** .
3. Necessário **Justificativa** o campo é exibido. Insira uma explicação para ignorar o contrato.
4. O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Processo de risco de contrato para Processo de risco de contrato ignorado.
5. Depois que o responsável fecha a solicitação, o compromisso é **Ativo** .

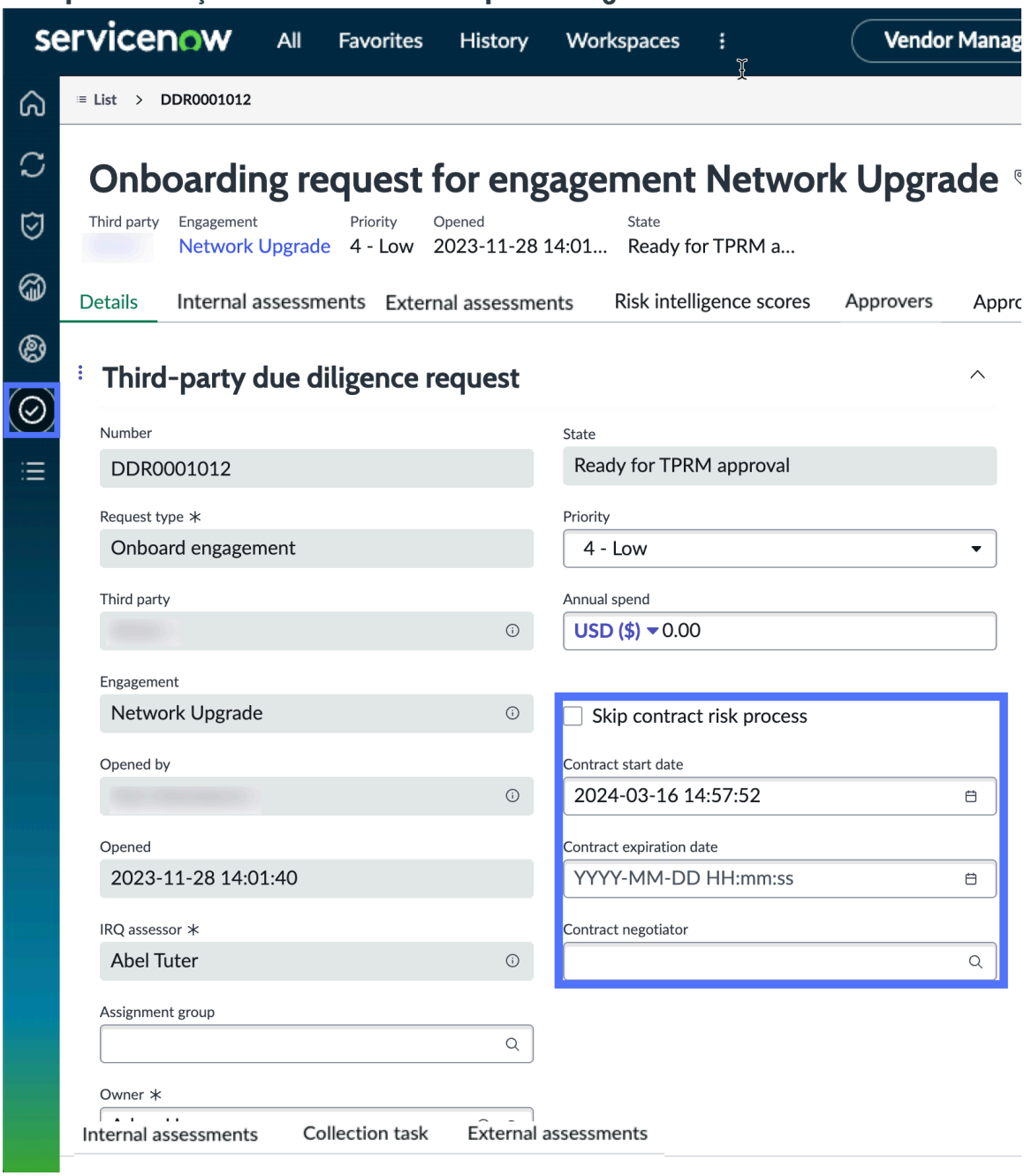
Nota: *Ignorando* neste contexto é uma forma de intencionalmente não participar no processo de risco contratual que foi inicialmente programado ou esperado.

Os exemplos a seguir mostram a data de início e vencimento do contrato antes e depois de selecionar o processo Ignorar risco do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

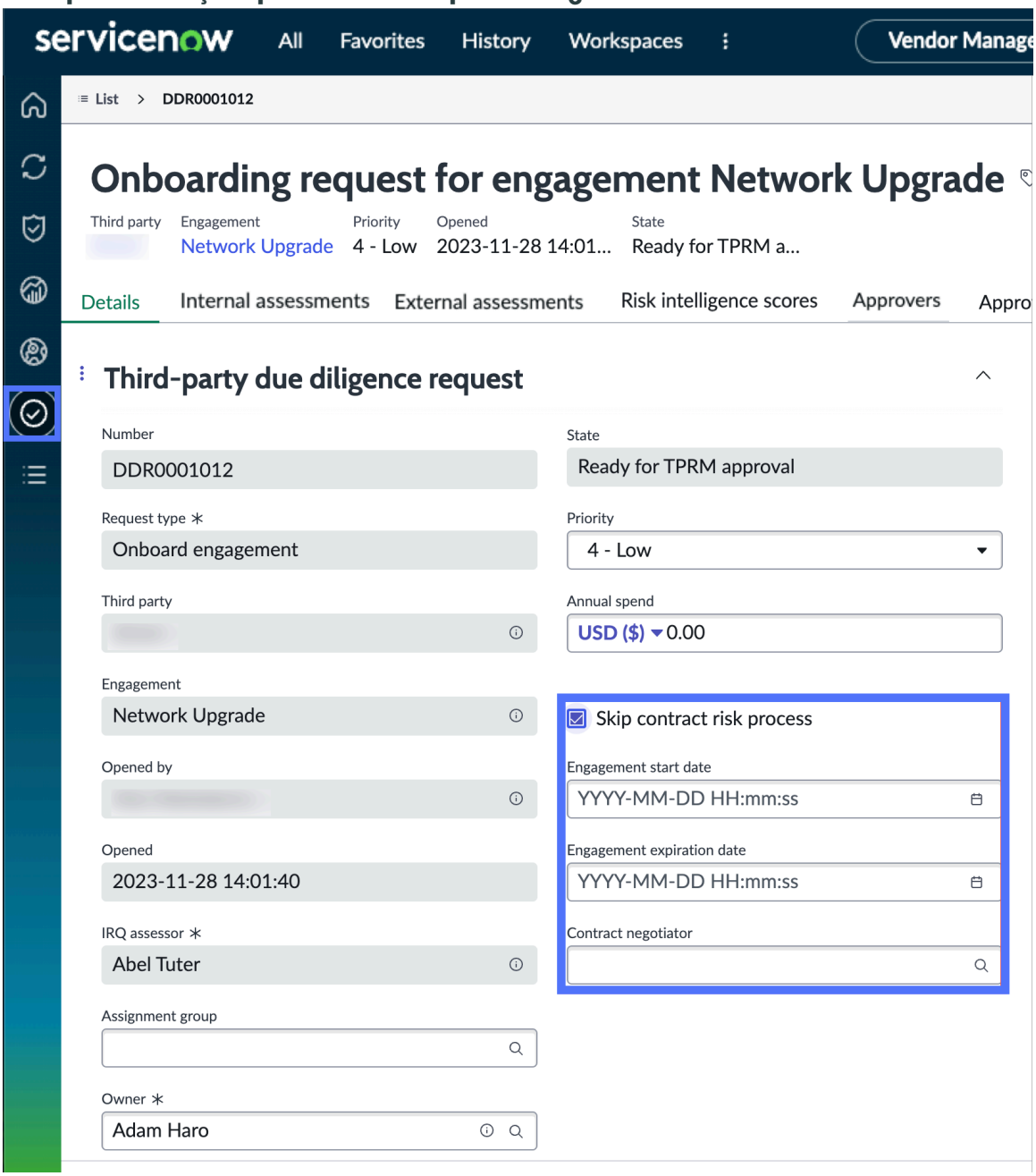
Exemplo de exibição antes de selecionar o processo Ignorar risco do contrato



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de exibição após selecionar o processo Ignorar risco do contrato



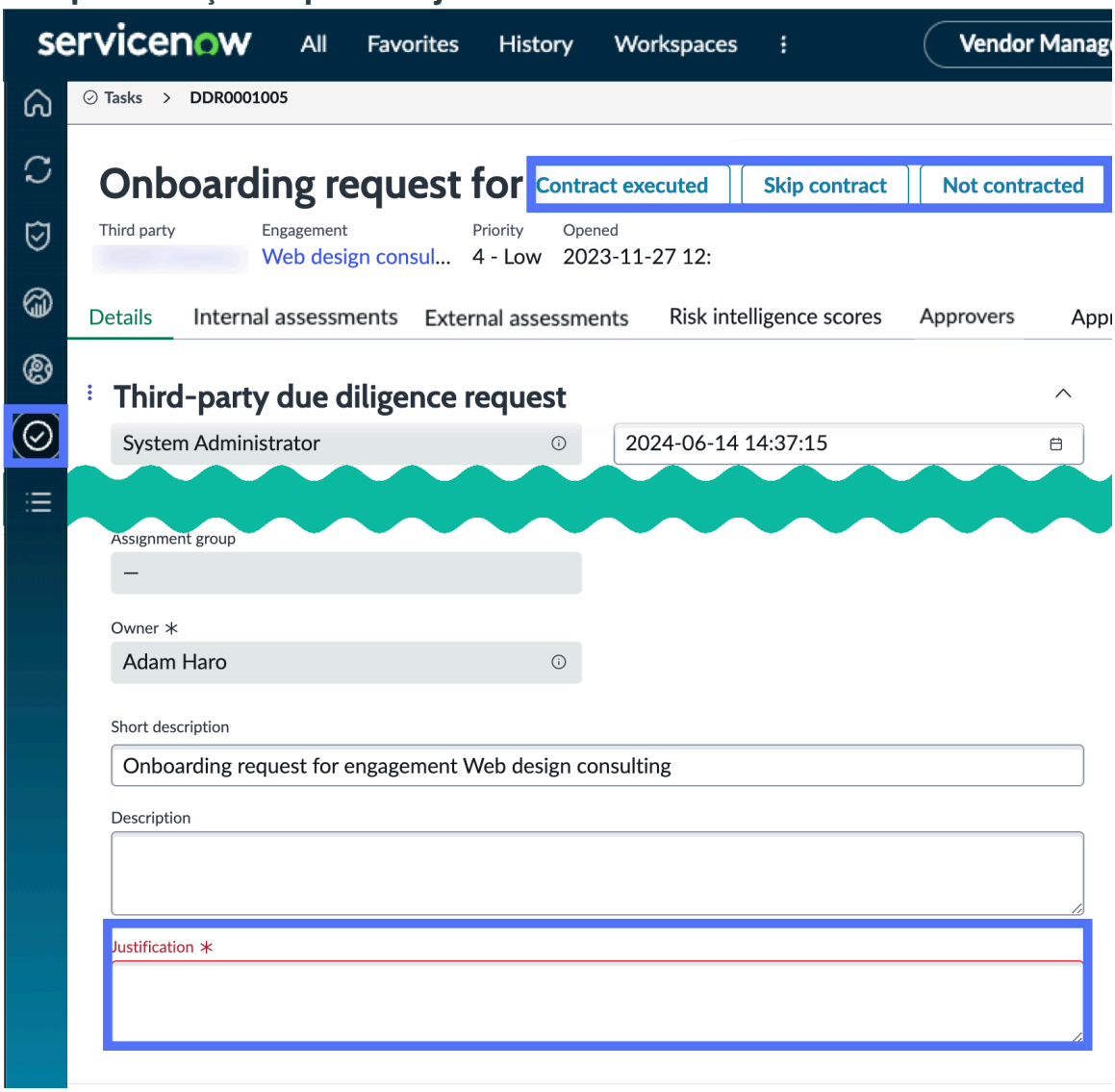
Tradução automática

Nota: Se o gerente de risco de terceiros ou o proprietário selecionar **Ignorar processo de risco do contrato** Opção Durante o processo de due diligence, o negociador de contrato atribuído não é notificado e o estado do processo de risco do contrato é ignorado. Um aprovador e proprietário podem atualizar o. **Ignorar processo de risco do contrato** seleção até que o processo de aprovação seja concluído. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Gestão de processos de solicitação de due diligence.

O exemplo a seguir mostra as seleções disponíveis e onde a caixa de justificativa necessária aparece.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de seleções disponíveis e justificativa necessária



Processo de risco de contrato (não contratado, compromisso de integração rejeitado)

Se um problema não puder ser resolvido ou a solicitação de due diligence for cancelada, você poderá rejeitar o compromisso selecionando **Não contratado** em **Detalhes** na página de registro de solicitação de due diligence.

As seguintes ações ocorrem:

1. Necessário **Justificativa** o campo é exibido. Você deve inserir uma explicação para rejeitar o compromisso.
2. O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Processo de risco de contrato para Não contratado.
3. Depois que o proprietário fecha a solicitação, a solicitação de due diligence muda de Não contratado para Rejeitado.
4. Todas as partes interessadas são notificadas de que o compromisso não foi contratado e a integração foi rejeitada.

O responsável pode reabrir a solicitação e o estado da solicitação de due diligence será atualizado para o estado Pronto para aprovação de TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de risco de contrato (contrato encerrado)

Quando o compromisso está sendo desintegrado e um contrato não é mais necessário, você pode aprovar a rescisão do contrato selecionando **Contrato encerrado** . As seguintes ações ocorrem:

1. O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Processo de risco de contrato para Contrato encerrado.
2. . **Data de término** é atualizado com a data atual.

Processo de risco de contrato (contrato não encerrado)

Se o compromisso estiver sendo desligado (relacionamento encerrado) e o contrato não puder ser encerrado, você poderá rejeitar a solicitação selecionando **Contrato não rescindido** em **Detalhes** na página de registro de solicitação de due diligence.

As seguintes ações ocorrem:

1. Necessário **Justificativa** o campo é exibido. Você deve inserir uma explicação para rejeitar a solicitação.
2. O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Processo de risco do contrato para Contrato não encerrado.
3. Depois que o responsável fecha a solicitação, o compromisso é **Rejeitado** e todas as partes interessadas são notificadas de que o contrato não foi rescindido.

Processo de risco de contrato (contrato não renovado)

Se o compromisso estiver sendo revisado para renovação e o contrato não puder ser renovado, você poderá rejeitar o compromisso selecionando **Contrato não renovado** .

As seguintes ações ocorrem:

1. Necessário **Justificativa** o campo é exibido. Você insere uma explicação para rejeitar o compromisso.
2. O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Processo de risco do contrato para Contrato não renovado.
3. Depois que o responsável fecha a solicitação, o compromisso é **Rejeitado** e todas as partes interessadas são notificadas de que o contrato não foi renovado.

Processo de risco de contrato (solicitar due diligence adicional)

Se você precisar de due diligence adicional, poderá rejeitar o compromisso selecionando **Solicitar due diligence adicional** em **Detalhes** na página de registro de solicitação de due diligence.

As seguintes ações ocorrem:

1. Necessário **Justificativa** o campo é exibido. Você deve inserir uma explicação para solicitar due diligence adicional.
2. O estado da solicitação de due diligence é atualizado de Processo de risco de contrato para due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Depois que o proprietário fecha a solicitação, ela é atualizada para o estado do processo de due diligence e todas as partes interessadas são notificadas de que o compromisso requer due diligence adicional.
4. Você, como negociador de contratos, ou o proprietário pode reabrir a avaliação e anexar um novo questionário para reiniciar o processo.

Após a conclusão do processo de risco do contrato, o proprietário recebe uma notificação por e-mail. Somente o gerente de risco de terceiros ou o proprietário pode fechar uma solicitação de due diligence.

Nota: Para obter mais informações sobre como exibir contratos associados a solicitações de due diligence, consulte Acessar solicitações DD que estão no processo de risco do contrato.

Acessar solicitações DD que estão no processo de risco do contrato

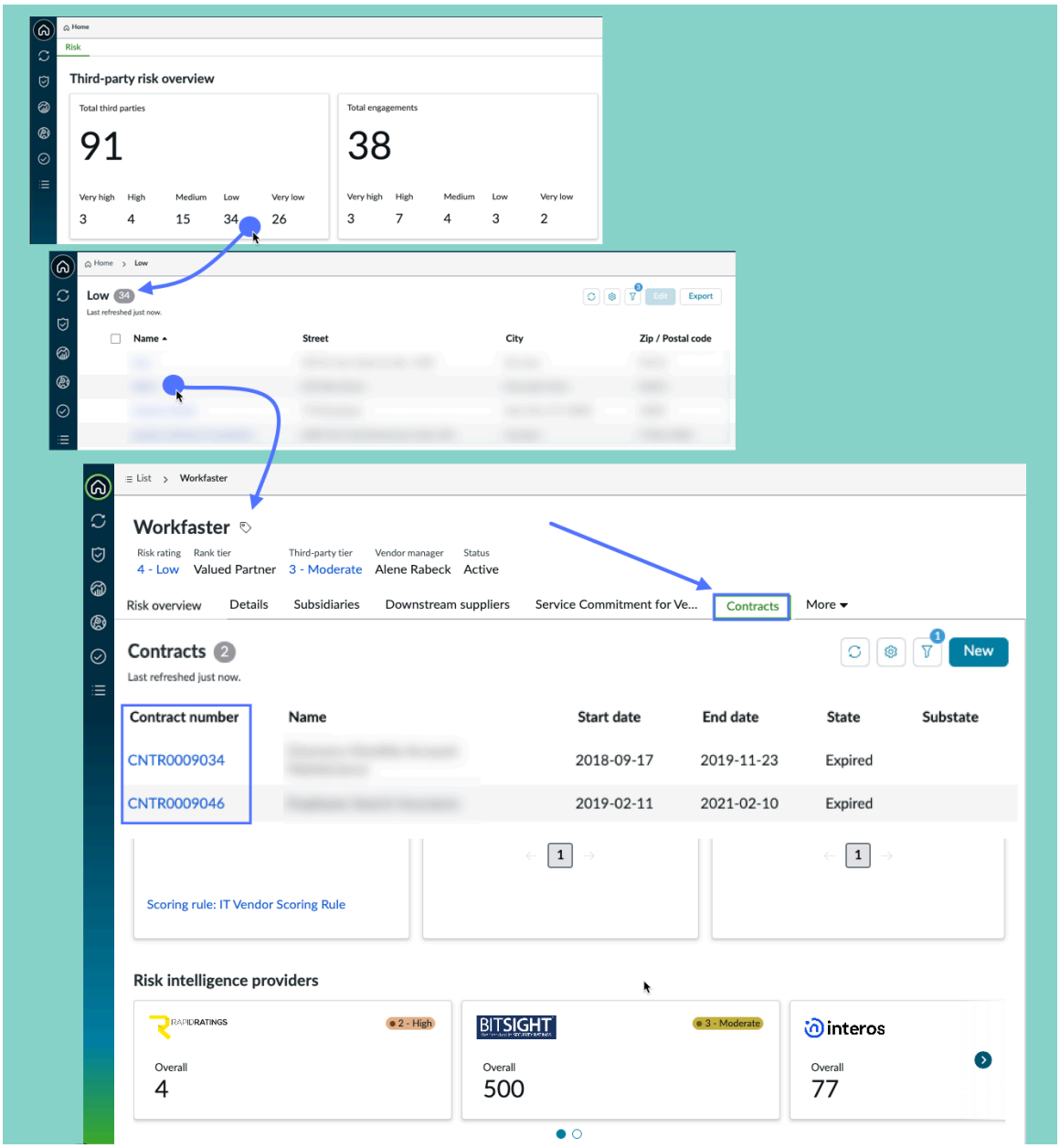
Você pode exibir os contratos associados a cada compromisso ou terceiro e junto com informações detalhadas, como expiração, data de início, data de término e estado. Você também pode gerenciar e atualizar processos de contrato.

Acessar informações do contrato

1. Selecionar **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Em **Risco** , selecione o ícone da página inicial ( ).
3. Na seção Visão geral de risco de terceiros, selecione qualquer número em uma caixa para abrir a lista de terceiros ou compromissos com esse valor.
4. Selecione um nome de terceiro ou compromisso para abrir todas as guias do item e selecione **Contratos** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione um **Número do contrato** para exibir informações detalhadas.

Exibindo a lista de contratos

Guia Contratos

Coluna	Descrição
Número do Contrato	ID atribuído ao contrato. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Nome	Breve descrição da finalidade do contrato.
Data de início, data de término	Datas de início e término das interações com o compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Contratos

Coluna	Descrição
Estado	Estado atual do contrato: Rascunho, Ativo, Expirado ou Cancelado.
Subestado	Subestado atual do contrato: Extensão ativa, Renovação ativa, Aguardando revisão, Em revisão, Aprovado, renovação aprovada, Rejeitada, Renovação rejeitada, Extensão aprovada, Extensão rejeitada.
Vencimento	Estado atual de expiração: (Vazio), expirado, dentro de 30 dias.

Ações na guia Contratos

Ações

Ação	Descrição
Novo(a)	Selecione **Novo** para criar um contrato.
Salvar	Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
... Excluir	Selecione **Excluir** para excluir o registro do contrato.
Adicionando um anexo	Selecione **Procurar** em **Anexos** seção para selecionar e adicionar um anexo.

Gerenciar processos na página de contrato

Exibição de informações básicas sobre um contrato na guia Detalhes

Na guia de detalhes, você pode exibir e ajustar as informações do contrato. Você também pode anexar arquivos.

Exibição de contratos secundários

Exiba todos os contratos que têm o contrato atual como primário. Selecione um CNTR **Número** para abrir a página do contrato secundário.

Gestão do contrato

Consulte Gestão de contratos .

Trabalhando no VRM Interface do usuário clássica

Enquanto você pode continuar usando a interface do usuário legada para executar Gestão de riscos do fornecedor tarefas, o. Espaço de gestão de fornecedores ofertas aprimoradas TPRM recursos e relatórios mais úteis.

Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação

Configure uma avaliação de risco de terceiros para se repetir em uma programação para atualizar regularmente os resultados de risco de terceiros ou um compromisso.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um VRM registro de terceiros

Configure uma avaliação de risco de terceiros para se repetir em uma programação para atualizar regularmente os resultados de risco de terceiros ou um compromisso.

Função necessária: administrador ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

Configurando VRM hierarquias e compromissos de terceiros

Crie hierarquias de terceiros definindo os relacionamentos primário-secundário entre o terceiro primário e todas as suas subsidiárias. Você executa esta tarefa porque algumas organizações trabalham com terceiros que têm subsidiárias (ou subsidiárias de subsidiárias) que podem representar um risco potencial para o seu negócio. Você pode executar avaliações em cada organização subsidiária e acumular os resultados para calcular uma pontuação de risco geral para o terceiro primário.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

Defina um VRM compromisso

Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou por departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco.

Dica: Qualquer pessoa com acesso à sua instância em sua organização pode solicitar um compromisso. Normalmente, esse processo é mais simplificado e eficaz do que o processo descrito aqui, em que um gerente de risco de terceiros (TPR) ou avaliador de TPR define um compromisso. Para obter mais informações, consulte Solicitar due diligence para um compromisso de terceiros.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

VRM avaliações de classificação de risco de terceiros

As organizações usam a classificação de risco por níveis para classificar seus terceiros em categorias de risco potencial apresentado no momento da integração. Os níveis de risco predefinidos padrão são Nenhum, Baixo, Secundário, Moderado, Alto, e Crítico. Cada nível de risco tem perguntas de avaliação associadas e solicitações de documento.

Gestão de avaliações de risco externas - Processo legado

Antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, as partes interessadas criam problemas e tarefas, geralmente durante **Gerando observações** estado. O avaliador de TPR atribui terceiros conforme necessário e se comunica usando fluxos de comentários para alcançar o fechamento da não conformidade. O contato primário de terceiros usa o portal de terceiros para exibir todas as avaliações.

Criar uma avaliação externa - Processo legado

Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida da avaliação de risco de terceiros.

Importante: A partir da versão 18.1.3 de Gestão de risco de terceiros O painel Visão geral de risco do fornecedor foi descontinuado. Se Gestão de risco de terceiros Instalado antes de 18.1.3 O painel Visão geral de risco do fornecedor ainda está disponível para uso.

Crie um VRM registro de terceiros

Configure os principais dados e as informações de contato de um terceiro com o qual sua organização se envolverá.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Entre em contato com o administrador do sistema antes de atualizar o portfólio de terceiros.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além de adicionar novos registros, os gerentes de TPR fazem atualizações contínuas nas informações de terceiros, incluindo pontuações de segurança de risco, níveis de risco, contatos críticos de terceiros e os serviços de negócios que os terceiros atendem.

Você pode importar dados de terceiros de uma planilha, integrar os dados de um sistema de integração ou importar dados da tabela do fornecedor.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Em Espaço de gestão de fornecedores, Clique no ícone Lista ( ) e navegue até **Terceiros** > **Todos os terceiros**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Todos os terceiros**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos.

Formulário de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome do terceiro.
Site	URL do terceiro.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo para a entidade de negócios única. Um número DUNS não é exigido legalmente para uma empresa.
Setor	Tipo de setor.
Tipo de fornecedor	Especifique o tipo de produto ou serviço que o terceiro fornecerá.
Primário	Se você configurar hierarquias de terceiros e este terceiro for uma subsidiária, selecione o terceiro primário.
Gasto total anual	Valor esperado que você espera gastar anualmente com este terceiro.
Pontuação de Segurança	A pontuação de segurança fornecida por um provedor de inteligência de risco.
Provedor de pontuação	O provedor de inteligência de risco que forneceu a pontuação de segurança normalizada.
Status	Status do terceiro.
Data de início do contrato	Data em que o compromisso contratado deve começar.
Classificação de risco	Após o recebimento das respostas de avaliação de risco de terceiros, essa média ponderada dos componentes (ou seja, as classificações de risco de avaliações, compromissos e subsidiárias) é calculada. Para obter mais informações, consulte Configurando VRM hierarquias e compromissos de terceiros.
Nível de classificação	Tipo de fornecedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nível de terceiro	Nível de risco para o terceiro calculado mapeando a pontuação de classificação por níveis para um nível de risco.
Gerente do fornecedor	O funcionário atribuído como gerente a este terceiro.
Responsável pelo negócio	Os funcionários que usam esse terceiro em seus negócios diários.
Anotações	Informações adicionais.
Guia Contato	
Rua	Endereço de terceiros.
Cidade	Cidade do terceiro.
Estado/ província	Estado ou província do terceiro.
CEP	CEP ou código postal do terceiro.
País	País do terceiro.
Telefone	Número de telefone do terceiro.
Fax	Número de fax do terceiro.
Guia Perfil	
Negociado publicamente	O terceiro é negociado publicamente?
Símbolo da ação	Símbolo de ações do terceiro.
Receita por ano	Receita anual do terceiro.
Número de funcionários	Contagem de funcionários de terceiros.
Imagem de faixa	Imagem da faixa do terceiro.
Texto de faixa	Texto da faixa do terceiro.
Guia Pontuação de risco	
Classificação de risco calculado	Média das classificações de risco da área de risco de terceiros.
Substituir classificação de risco	Permite que você substitua a classificação de risco do computador para o terceiro.
Classificação de risco da avaliação	Classificação de avaliação de risco calculada. A escala de classificação de risco ajuda os usuários de negócios a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação de risco do compromisso	Classificação de compromisso calculada. A escala de classificação de risco ajuda os usuários de negócios a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.
Classificação de risco da subsidiária Classificação de risco de terceiros secundário	Classificação de risco calculado para subsidiárias. A escala de classificação de risco ajuda os usuários de negócios a entender melhor os resultados da avaliação de risco. Por exemplo, nas configurações padrão, as pontuações de risco no intervalo de 20 a 39 indicam alto risco, enquanto as pontuações no intervalo de 60 a 79 indicam baixo risco.
Classificação da inteligência de risco	Consulte Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco.
Classificação de risco substituída	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** insira a nova classificação de risco.
Substituída em	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** data em que ocorreu a substituição.
Justificativa	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** você deve inserir um motivo para a substituição.

3. Se Gestão de risco de terceiros está integrado a outro GRC ou se você configurar hierarquias de fornecedor (ou seja, domínios de risco de terceiros, critérios de componente e regras de pontuação de risco), o formulário poderá incluir algumas ou todas as listas relacionadas a seguir.

   Para obter mais informações, consulte Configurando VRM hierarquias e compromissos de terceiros.

   Nota: Os domínios de risco são chamados de "áreas de risco" em algumas aplicações da plataforma.

   - **Fornecedores secundários:** Esta tabela armazena todas as informações das subsidiárias. As classificações de risco da subsidiária são agregadas automaticamente e exibidas no **Classificação de risco** No formulário de terceiros.
   - **Contatos do fornecedor:** Esta tabela armazena informações de todas as partes interessadas de terceiros. Normalmente, o cliente cria um contato primário de terceiros e um ou mais contatos secundários. O contato primário adiciona outros contatos à lista.
   - **Serviços de negócio:** A tabela Serviços faz parte do CMDB. Ele relaciona os terceiros aos serviços que eles fornecem. Por exemplo, suponha que a equipe DE TI tenha um serviço chamado "Serviços de videoconferência" que é usado para que os funcionários internos se comuniquem internamente e com os clientes. Esse serviço de negócios, eles decidiram, vem do Zoom em vez de construir qualquer coisa internamente.
   - **Compromissos do fornecedor:** Esta tabela armazena todas as informações de compromisso de terceiros. As classificações de risco de compromissos são agregadas automaticamente conforme exibido no **Classificação de risco** No formulário de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

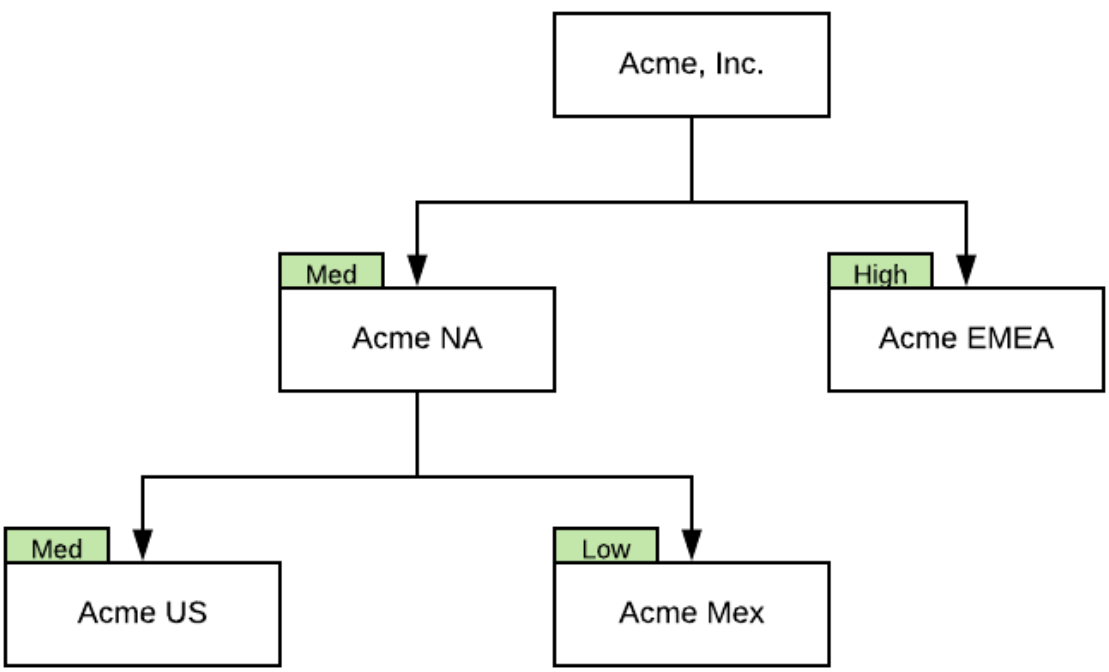
- **Avaliações de hierarquização:** Esta tabela armazena o histórico de avaliações de classificação por níveis.
- **Avaliações repetidas:** Esta tabela armazena o histórico de avaliações recorrentes.
- **Avaliações:** Esta tabela armazena o histórico de avaliações. As classificações de risco de avaliação são agregadas automaticamente e exibidas no **Classificação de risco** No formulário de terceiros.
- **Componentes de risco do fornecedor:** Esta tabela armazena todos os componentes de risco de terceiros. Se componentes de risco de terceiros (ou seja, avaliações, compromissos ou subsidiárias) estiverem presentes, suas classificações de risco serão agregadas automaticamente e exibidas no **Classificação de risco** No formulário de terceiros.
- **Problemas:** Esta tabela armazena o histórico de problemas.
- **Tarefas:** Esta tabela armazena o histórico de tarefas.

Configurando VRM hierarquias e compromissos de terceiros

Crie hierarquias de terceiros definindo os relacionamentos primário-secundário entre o terceiro primário e todas as suas subsidiárias. Você executa esta tarefa porque algumas organizações trabalham com terceiros que têm subsidiárias (ou subsidiárias de subsidiárias) que podem representar um risco potencial para o seu negócio. Você pode executar avaliações em cada organização subsidiária e acumular os resultados para calcular uma pontuação de risco geral para o terceiro primário.

Hierarquia de terceiros

Neste exemplo, a organização matriz Acme tem duas subsidiárias e a Acme NA tem duas subsidiárias. Nesta hierarquia, você executa avaliações de risco para o terceiro primário e todas as subsidiárias e calcula as pontuações de risco para cada entidade. Em seguida, você pode agregar (acumular) as pontuações de risco para calcular a pontuação de risco da Acme.



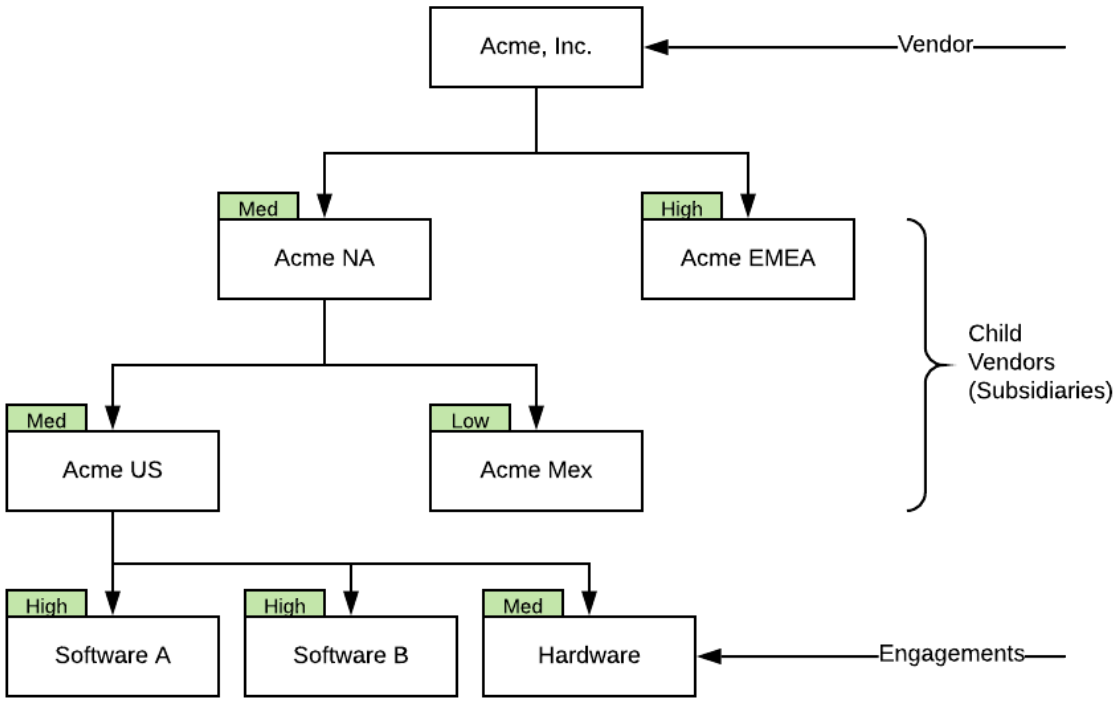
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hierarquia de terceiros com subsidiárias e compromissos

Os compromissos representam produtos ou serviços fornecidos à organização matriz, diretamente ou de subsidiárias, que você pode avaliar quanto ao risco. No caso em que uma subsidiária fornece compromissos, as pontuações de risco atribuídas aos compromissos são acumuladas para calcular a pontuação de risco da subsidiária, que, por sua vez, são acumuladas para a organização primária.

Neste exemplo, a subsidiária Acme US tem três compromissos. Como no exemplo anterior, o risco é avaliado para a matriz, todas as suas subsidiárias e todos os seus compromissos. As pontuações de risco são acumuladas para calcular a pontuação de risco do primário.



Consulte Defina um VRM compromisso.

Configuração de uma hierarquia de terceiros

Nota: Os procedimentos de configuração nesta seção se aplicam somente se você trabalhar com terceiros de várias camadas, ou seja, terceiros que operam subsidiárias. Eles também orientam você durante a configuração de compromissos oferecidos pelas subsidiárias. Se esses não forem os tipos de terceiros com os quais você faz negócios e você não quiser configurar hierarquias de terceiros, esses procedimentos serão opcionais.

Configurar procedimentos para hierarquias de terceiros

Procedimento de configuração	Descrição
Defina áreas de risco de terceiros.	Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco à segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco à segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar procedimentos para hierarquias de terceiros

Procedimento de configuração	Descrição
	Consulte Defina um domínio de risco de terceiros.
Definir critérios da área de risco de terceiros.	Um terceiro *critérios da área de risco* é um grupo de *domínios de risco* (às vezes chamado *áreas de risco* em outros recursos da plataforma) que se aplica a um tipo específico de terceiros. Consulte Definir critérios da área de risco de terceiros.
Defina critérios de componente.	Os componentes são as entidades para as quais você pode avaliar o risco. . sistema base inclui os compromissos, monitoramento externo, subsidiárias e componentes de avaliações de risco de terceiros. O risco é calculado para cada componente e, em seguida, o risco é agregado e acumulado para calcular uma classificação de risco de terceiros. Consulte Defina critérios de componente.
Defina compromissos para terceiros	Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro primário, diretamente ou por departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco. Conforme os compromissos são definidos, você pode definir contatos primários e secundários para terceiros e compromissos. Cada tipo de contato pode executar atividades específicas no portal de terceiros. Consulte Defina um VRM compromisso.
Defina regras de pontuação de risco de compromisso.	Uma regra de pontuação de risco de compromisso especifica critérios de componente que determinam quais compromissos são selecionados para avaliação. Por exemplo, uma regra pode habilitar avaliações para compromissos que envolvem mais de $40 000 negócios anuais. As regras de pontuação de compromisso se aplicam somente a compromissos. Consulte Defina regras de pontuação de risco de compromisso.
Defina regras de pontuação de risco de terceiros.	Defina critérios, com base nas pontuações de risco, que determinam quais terceiros exigem avaliações. As regras de pontuação de risco de terceiros se aplicam a subsidiárias e compromissos e a áreas de risco de terceiros. Consulte Defina regras de pontuação de risco de terceiros.

Defina um VRM compromisso

Defina um compromisso para que você possa avaliar os riscos associados aos serviços ou produtos oferecidos por terceiros. Os compromissos também podem representar os produtos ou serviços fornecidos ao terceiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

primário, diretamente ou por departamentos, parceiros ou subsidiárias que você também pode avaliar quanto ao risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procedimento

1. Em **Risco** . Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Criar compromisso** Na caixa Ações rápidas.
   O formulário Criar compromisso de terceiros é aberto para **Detalhes** guia.
2. **Opcional:** Clique em **Procurar** para selecionar e adicionar um anexo.
3. Preencha o formulário e clique em **Salvar** .

Formulário Criar compromisso de terceiros

Campo	Descrição
Seção Compromisso de terceiros	
Nome	Nome exclusivo do compromisso. O ideal é mencionar o produto ou serviço que é o assunto do compromisso.
Terceiro (fornecedor)	O terceiro para o qual você está criando este registro de compromisso.
Tipo	Tipo de produto ou serviço a ser fornecido pela organização do compromisso.
Data de início/término	Insira as datas de início e término para definir por quanto tempo o compromisso é válido.
Data de início/data de término do contrato	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o terceiro.
Data de vencimento do contrato	A data em que o compromisso termina oficialmente e legalmente.
Status	Selecione o status atual do compromisso. ◦ Ativo ◦ Integração ◦ Cliente potencial ◦ Ativo não autorizado ◦ Finalizado ◦ Integração rejeitada **Nota:** Um compromisso começa em *inativo* estado. Um compromisso é movido para *ativo* declare quando um contrato está em vigor ou você participa de um relacionamento ativo com o terceiro.
Classificação de risco	Exibe a classificação de risco atribuída ao compromisso após a realização de uma avaliação.
Nível de compromisso	O nível usado para este compromisso. Consulte VRM avaliações de classificação de risco de terceiros para obter detalhes sobre como o nível é determinado.
Gasto anual/valor	Os gastos monetários anuais associados aos serviços deste compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Gerente de compromissos	Especifique a pessoa que monitorará, priorizará e agirá nas respostas a questionários, problemas e tarefas externos. Clique no cadeado para bloquear/desbloquear o campo.
Responsável pelo negócio	Especifique a pessoa que está familiarizada com a organização do compromisso e o produto ou serviços que serão contratados. Clique no cadeado para bloquear/desbloquear o campo.
Anotações	Insira um texto que descreva o compromisso com outros usuários.
Seção Contato	
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Fax	Informações de contato padrão para a organização do compromisso.
Latitude e longitude	. **Latitude** e. **Longitude** Os valores são usados para marcar o local no mapa de concentração de risco. Consulte TPRM Mapa de concentração de risco.
Seção Classificações de risco	
Classificação de risco calculado	Calculado **Classificação de risco calculada** . O valor é a classificação de risco geral do terceiro, calculada após a avaliação acumulando todas as classificações de risco dos avaliadores de TPR.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação calculada. Se você marcar a caixa de seleção, especifique os seguintes valores: ○ Classificação de risco substituída. Selecione a nova classificação de risco. ○ Substituído em: O sistema preenche automaticamente a data em que a substituição ocorreu. ○ Justificativa: Insira o motivo pelo qual você substituiu o valor.

VRM avaliações de classificação de risco de terceiros

As organizações usam a classificação de risco por níveis para classificar seus terceiros em categorias de risco potencial apresentado no momento da integração. Os níveis de risco predefinidos padrão são Nenhum, Baixo, Secundário, Moderado, Alto, e Crítico. Cada nível de risco tem perguntas de avaliação associadas e solicitações de documento.

O processo de IRQ mais completo substitui a classificação por níveis

Em TPRM IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de classificação por níveis original. IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar questionários externos dinamicamente com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Tradução automática

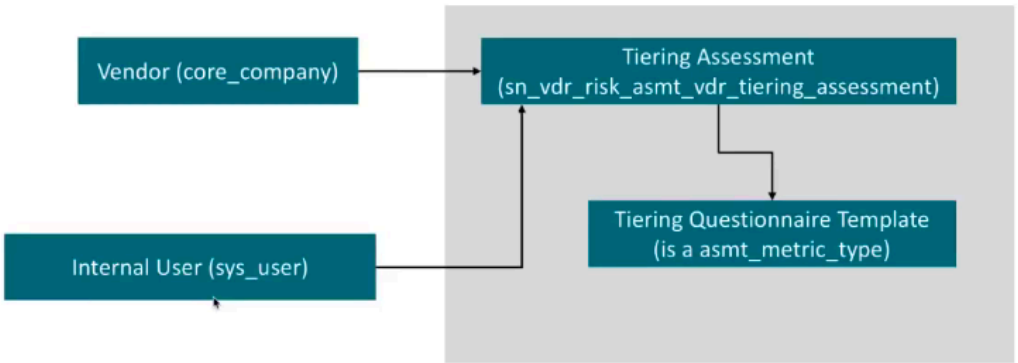
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para habilitar uma transição contínua para TPRM, Você tem a opção de duplicar avaliações de classificação por níveis existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. A classificação de risco por níveis é compatível como um processo legado imutável.

Operação legada

1. A maioria das organizações importa seu portfólio de terceiros por meio de uma planilha ou de uma integração com outra solução de integração. Os gerentes de risco de terceiros (TPR) fazem atualizações contínuas nas informações de terceiros, incluindo pontuações de segurança de risco e níveis de risco.
2. O gerente de TPR ou avaliador de TPR determina o nível de risco ou as categorias de exposição de risco para o terceiro.
3. O gerente de TPR seleciona o terceiro, atribui o modelo de questionário de classificação por níveis e atribui o avaliador interno necessário para concluir a avaliação.

Relacionamento da tabela de avaliação de classificação de risco por níveis

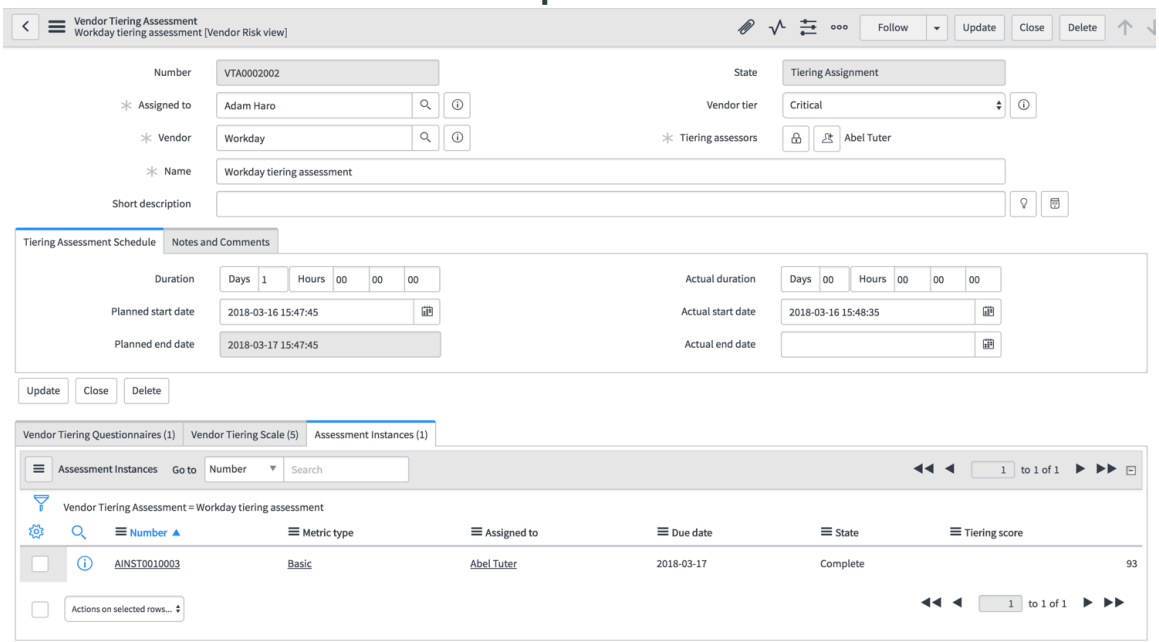


4. As partes interessadas internas navegam até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para concluir e enviar a avaliação.
5. Depois que o avaliador interno responder ao questionário, o sistema calcula a pontuação de classificação por níveis como a média de todas as pontuações. O gerente de TPR pode iniciar a avaliação de risco ou uma regra de negócios configurada pode enviar uma automaticamente. Quando a avaliação é encerrada, o sistema atribui um nível de risco ao terceiro com base na pontuação de classificação por níveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo de nível de risco com base nas respostas



Escala de classificação de risco por níveis e cálculos de pontuação

Processo de classificação de risco por níveis



1. A avaliação de classificação por níveis inicia uma instância de avaliação para o avaliador interno atribuído.
2. As pontuações de resposta são médias para gerar a pontuação de classificação por níveis.
3. A pontuação de classificação por níveis é mapeada para níveis de risco.
4. O nível de risco é atribuído ao terceiro quando a avaliação de classificação por níveis é encerrada.

Crie um VRM avaliação de hierarquização

O avaliador de TPR cria uma avaliação de classificação por níveis a partir do registro do fornecedor, iniciando o ciclo de vida da avaliação de classificação de risco de terceiros. Além disso, os gerentes de risco de terceiros podem selecionar vários terceiros por vez e acionar várias avaliações de classificação de risco de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de IRQ mais completo substitui a classificação por níveis.

Importante:

Em TPRM IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de classificação por níveis original. IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar questionários externos dinamicamente com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição contínua para TPRM, Você tem a opção de duplicar avaliações de classificação por níveis existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. A classificação de risco por níveis é compatível como um processo legado imutável.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Em **Risco** . Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Criar avaliação de classificação por níveis** Na caixa Ações rápidas.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Regras de Envio de Avaliação** > **Envio baseado em camada**.
2. Preencha os campos em **Detalhes** e clique em **Salvar** .

Seção Avaliação de hierarquização

Campo	Descrição
Nome	Nome da avaliação de classificação por níveis.
Descrição resumida	Descrição da avaliação de classificação por níveis.
Número	Para cada avaliação de classificação de risco por níveis, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VTA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	A entidade à qual a avaliação se aplica: ○ **Terceiros** : A organização primária. ○ **Compromisso** A organização dentro do terceiro que fornecerá o produto ou serviço.
Terceiro	Fornecedor que está sendo avaliado.
Estado	○ Rascunho: Valor padrão enquanto a avaliação está sendo definida. ○ Aguardando resposta ○ Atribuição da Hierarquização ○ Encerrado
Atribuição a	Gerente de TPR atribuído para gerenciar o processo de avaliação de classificação por níveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nível de camada	Nível de risco para o terceiro. ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Moderado ○ Baixo(a) ○ Secundário Os resultados da avaliação de classificação por níveis e da avaliação de risco ajudam a determinar o valor. O gerente de TPR pode substituir o valor.
Assistentes de hierarquização	Avaliadores internos responsáveis por concluir a avaliação de nível.

Programação da avaliação de hierarquização

Campo	Descrição
Programação da avaliação de hierarquização	
Duração planejada	Duração estimada da avaliação.
Data de início planejada/ Data de término planejada	Data e hora em que o trabalho na avaliação de classificação por níveis deve começar e terminar
Duração real	Tempo necessário para concluir a avaliação de classificação por níveis. Este valor é calculado usando **Data do estado real** e. **Data de término real** .
Data de início real/Data de término real	Data e hora em que o trabalho na avaliação de classificação por níveis começou e foi concluído
Anotações e Comentários	
Anotações de trabalho	Informações sobre o processo de avaliação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre a avaliação de risco de terceiros.

Tradução automática

3. Clique em **Salvar**.

. **Seção Compor** em **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações sobre problemas e tarefas, envios para contatos TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:

- **Anotações de trabalho (privadas)** : Informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho são visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
- **Comentários** Comentários sobre a avaliação de risco de terceiros estão visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

4. Selecione **Questionários de hierarquização** selecione os questionários a serem usados para a avaliação de classificação por níveis e clique em **Adicionar** e clique em **Adicionar** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . sistema base inclui um exemplo de questionário de classificação por níveis chamado **Básico** . Modifique e salve o questionário para atender às suas necessidades.

5. Clique em **Salvar**.
6. Quando todas as configurações estiverem corretas, clique em **Enviar avaliação** .

Revisão VRM respostas da avaliação de hierarquização

Começando com GRC: TPRM versão 15,0.0, a classificação de risco por níveis é um processo legado que você não precisa executar. Em vez disso, use o processo de IRQ no Espaço de gestão de fornecedores.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de IRQ mais completo substitui a classificação por níveis.

Importante:

Em TPRM IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de classificação por níveis original. IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar questionários externos dinamicamente com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição contínua para TPRM, Você tem a opção de duplicar avaliações de classificação por níveis existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. A classificação de risco por níveis é compatível como um processo legado imutável.

O avaliador de TPR pode exibir as respostas da avaliação de classificação de risco por níveis depois que as partes interessadas internas enviarem sua avaliação e ajustar a pontuação adequadamente.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para iniciar o processo:
   - Em Espaço de gestão de fornecedores, Clique no ícone Lista ( ) e navegue até **Avaliações de risco de hierarquização** > **Abrir atribuídos a mim**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de Hierarquização** > **Minhas Avaliações em Aberto**.
2. Revise, adicione ou mude respostas, conforme necessário.

Crie um VRM avaliação de risco automatizada quando o nível de risco atribuído muda

Crie uma avaliação de risco quando o risco mudar para um terceiro usando uma regra de envio de avaliação baseada em níveis. Com esse processo, você pode começar a reavaliar o risco automaticamente se a origem da mudança de nível for o compromisso ou o terceiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo abrangente IRQ (Questionário de risco inerente) substitui a classificação por níveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Em TPRM IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de classificação por níveis original. IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar questionários externos dinamicamente com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição contínua para TPRM, Você tem a opção de duplicar avaliações de classificação por níveis existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. A classificação de risco por níveis é compatível como um processo legado imutável.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Regras de Envio de Avaliação** > **Envio baseado em camada**.
2. Ou selecione um registro de regra ou selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Provedores de pontuação de segurança

Campo	Descrição
Terceiro	Nome do terceiro ao qual a regra será aplicada. Esta regra também se aplica aos compromissos de terceiros selecionados. **Nota:** Deixe o campo em branco para aplicar a regra a todos os terceiros e compromissos.
Ativo	Opção para ativar ou desativar uma regra de envio de avaliação baseada em níveis. Quando você marca a caixa de seleção, a regra de envio de avaliação baseada em camada está ativada. Quando você desmarca a caixa de seleção, a regra é desativada. **Nota:** Quando todas as regras estão desativadas, as avaliações de risco de terceiros não são geradas automaticamente por mudanças de nível.
Camada	Nível de risco que deve gerar automaticamente uma avaliação externa: ○ Nenhum(a) ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Moderado ○ Baixo(a) ○ Secundário
Modelo de avaliação	Modelo a ser enviado quando a escala de nível de risco mudar para o nível especificado na regra.
Envio automático para terceiros	Opção para enviar automaticamente uma avaliação externa para um terceiro ou compromisso após a geração da avaliação externa. Se a opção não estiver selecionada, a avaliação externa permanecerá em **Rascunho** estado após sua criação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Atualizar**.

   Quando uma mudança no nível ativa a regra, o sistema gera uma avaliação externa e a envia para o terceiro ou o compromisso. Uma avaliação externa só é enviada para a origem da mudança de nível. Se o terceiro ou o compromisso causou a mudança do nível, uma avaliação externa será enviada para o terceiro e o compromisso.

Gestão de avaliações de risco externas - Processo legado

Antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, as partes interessadas criam problemas e tarefas, geralmente durante **Gerando observações** estado. O avaliador de TPR atribui terceiros conforme necessário e se comunica usando fluxos de comentários para alcançar o fechamento da não conformidade. O contato primário de terceiros usa o portal de terceiros para exibir todas as avaliações.

Fluxo de trabalho de avaliação externa

1. O administrador de TPR cria modelos de solicitação de questionário e documento.
2. O gerente de TPR cria modelos de avaliação interna e externa e também cria as notificações associadas ao fluxo de trabalho.
3. O gerente de TPR prepara e envia o IRQ para as partes interessadas internas.
4. As partes interessadas internas concluem e enviam a avaliação.
5. Depois de receber as avaliações de classificação de risco concluídas, o avaliador de TPR atualiza e fecha a avaliação de classificação por níveis.
6. O gerente de TPR envia as avaliações para o contato primário do terceiro. Avaliações de risco externo podem ser enviadas automaticamente com base em mudanças em uma pontuação de risco ou nível de risco.
7. O contato de terceiros faz login no portal de terceiros para concluir a avaliação de risco.

   O portal de terceiros exibe uma lista de avaliações e o status de cada um. No portal, o contato primário pode convidar outros colaboradores terceirizados para concluir partes das avaliações. Depois que outros colaboradores são identificados, o contato primário envia a avaliação.

8. O avaliador de TPR revisa os resultados das avaliações e encerra cada avaliação de terceiros, criando problemas para correção conforme necessário. Quando um problema é criado para uma pergunta específica, um indicador visual aparece no portal de terceiros para a pergunta.

Correção

Corrigir um problema significa que o problema subjacente que causou a falha de controle ou a exposição ao risco será corrigido.

Aceitando

Aceitar um problema significa criar uma exceção para uma falha ou risco de controle conhecido. Controles que são **Aceito** permanecer em um estado fora de conformidade até que o controle seja reavaliado. Desta forma, o problema pode ser usado para documentar observações durante auditorias.

Tópicos relacionados

estados do ciclo de vida de uma avaliação externa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma avaliação externa - Processo legado

Crie uma avaliação e inicie o ciclo de vida da avaliação de risco de terceiros. Uma avaliação externa especifica os detalhes do terceiro ou compromisso e define o plano para concluir a avaliação.

Antes de Iniciar

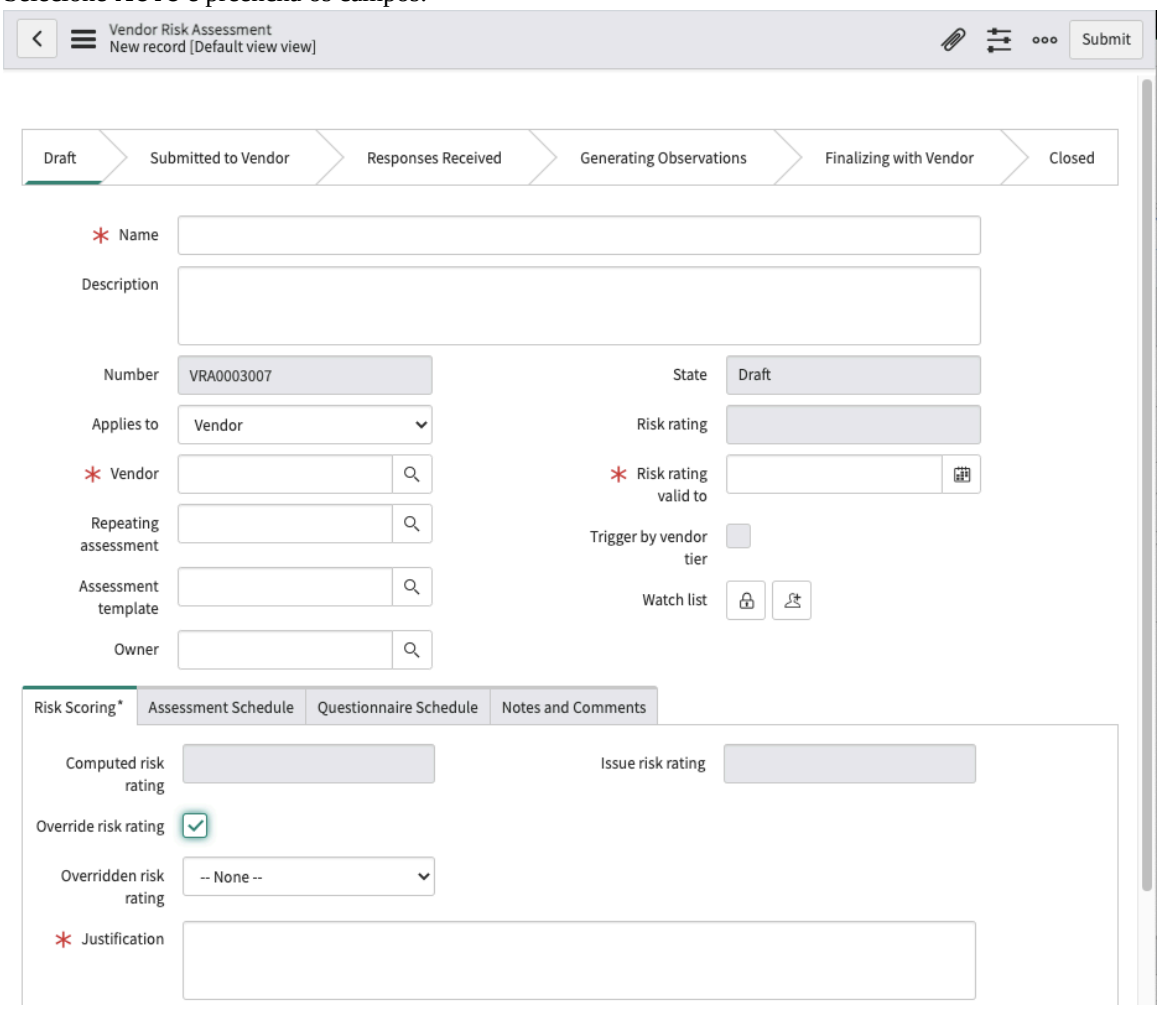
Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As avaliações podem ser criadas sob demanda ou podem ser recorrentes em uma programação especificada. Ao criar uma avaliação externa sob demanda, os gerentes de TPR selecionam o modelo de questionário ou o modelo de solicitação de documento e o terceiro. Os gerentes de TPR podem selecionar vários terceiros de uma só vez e acionar avaliações automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todas as Avaliações**.
2. Selecione **Novo** e preencha os campos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de risco do fornecedor

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a avaliação de risco de terceiros em todos os formulários e listas.
Descrição	Uma explicação mais detalhada do problema.
Número	Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	A entidade à qual a avaliação se aplica: **Terceiros** ou **Compromisso** .
Fornecedor	O terceiro avaliado. **Nota:** Você pode reativar um terceiro que está em **Encerrado** status. Se essa solicitação for aceita e fechada, o status do terceiro será alterado para **Ativo** .
Compromisso	Selecione o compromisso a ser avaliado. O campo ficará visível somente se você tiver selecionado **Compromisso** em **Aplica-se a.** campo.
Avaliação repetida	A avaliação usada para criar a avaliação atual. **Nota:** Se estiver usando o mecanismo de avaliação clássico, você pode criar avaliações repetidas. Você pode configurar regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros usando o recurso de gestão orientada por eventos se você estiver usando o. Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação e Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação.
Modelo de avaliação	Selecione um modelo de avaliação para criar questionários ou solicitações de documento para esta avaliação. Para usar vários modelos para criar vários questionários ou solicitações de documento para a avaliação, deixe o campo em branco.
Responsável	O indivíduo proprietário de uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos gerais de avaliação. O responsável é responsável por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisar suas respostas e criar e resolver problemas. Para conduzir a avaliação à conclusão, eles são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. Eles devem ter a função de gerente de TPR ou avaliador de TPR. Para novas solicitações, se **Responsável** o campo está vazio, então a seguinte ação acontece: O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado no **Grupo de atribuição** . A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está em **Novo** estado. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação.Consulte Adicione usuários a grupos com base nas responsabilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: . **Responsável** o campo está vazio e você seleciona **Inicie o processo de IRQ** , então você se torna o proprietário.
Grupo de atribuição	Para novas solicitações, o **Grupo de atribuição** está definido como **Responsáveis pela solicitação de due diligence** . O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado no **Grupo de atribuição** . A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está em **Novo** estado. A mensagem também inclui um link para a página de detalhes da solicitação. No formulário de solicitação de due diligence: ○ Qualquer membro do grupo pode selecionar **Atribuir a mim** ou defina **Responsável** campo para qualquer outro membro do grupo. ○ Um gerente de TPR ou avaliador de TPR pode limpar **Grupo de atribuição** Ou altere o valor para selecionar entre diferentes avaliadores de TPR no **Responsável** lista de seleção.
Estado	O processo de coleta de dados de avaliação de terceiros faz transições por vários *estados* . Consulte estados do ciclo de vida de uma avaliação externa para obter descrições detalhadas.
Classificação de risco	A classificação de risco geral do terceiro. ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Moderado ○ Baixo(a) ○ Secundário **Nota:** . **Classificação de risco** é determinado pela descoberta de um intervalo de escala de classificação de risco no qual a pontuação de risco cai. Ele define como um intervalo mínimo e máximo de pontuações de avaliação é mapeado para uma pontuação de risco qualitativo.
Classificação de risco válida até	A data em que a classificação de risco expira. A data deve ser posterior a **Classificação de risco válida até** data em todos os questionários associados ou solicitações de documento.
Gatilho por nível de risco	Marque a caixa de seleção para iniciar a avaliação quando o nível de risco mudar para o terceiro.
Participantes da lista de observação	Adicione usuários que devem ser notificados quando este registro for modificado.
Pontuação de risco **Nota:** As classificações de risco são calculadas e exibidas após o recebimento das respostas de avaliação.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação de risco calculado	Média das classificações de risco da área de risco de terceiros.
Substituir classificação de risco	Marque a caixa de seleção para substituir a classificação de risco calculada para o terceiro. Quando selecionada, as mudanças futuras na classificação de risco de avaliação afetarão somente a classificação de risco calculada, não a classificação de risco. **Nota:** Se você desmarcar uma caixa de seleção marcada, a classificação de risco calculada será copiada para a avaliação.
Classificação de risco substituída	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** insira a nova classificação de risco.
Justificativa	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** você deve inserir um motivo para a substituição.
Classificação de risco da ocorrência	A classificação de risco para problemas associados aos terceiros que estão sendo avaliados. A classificação de risco do problema é baseada na prioridade dos problemas encerrados e como eles foram resolvidos. ○ Se o problema foi **Encerrado concluído** indica que o problema foi resolvido. ○ Se o problema foi **Encerrado incompleto** indica que o terceiro não conseguiu concluir as perguntas associadas. ○ Se o problema foi **Cancelado** indica que o problema não precisava ser resolvido. Se o problema estiver encerrado e o **Estado** da avaliação não está fechada ou cancelada, o. **Classificação de risco do problema** recalculado e exibido. **Nota:** . **Classificação de risco calculada** não é afetado por este cálculo.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação de risco calculada para o terceiro. Quando selecionada, todas as mudanças futuras feitas na classificação de risco de avaliação afetarão somente a classificação de risco calculada, não a classificação de risco. **Nota:** Se a caixa de seleção estiver marcada e desmarcada, a classificação de risco calculada será usada.
Classificação de risco substituída	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** insira a nova classificação de risco.
Justificativa	Se você selecionou **Substituir classificação de risco** você deve inserir um motivo para a substituição.
Programação de avaliação	
Duração planejada (dias)	Duração estimada da avaliação
Data de início planejada/ Data de	Datas e horas planejadas de início e conclusão para o trabalho na avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

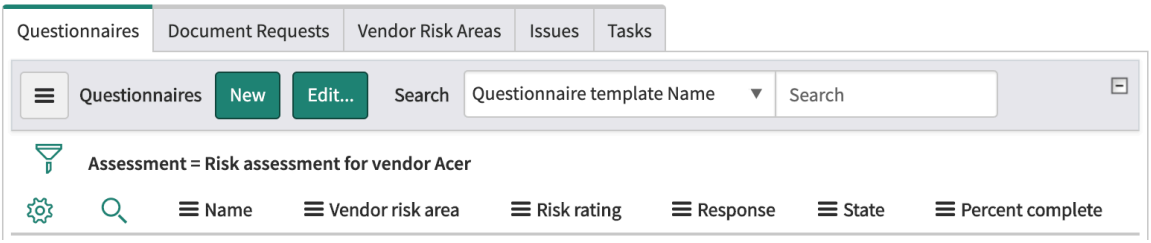
Campo	Descrição
término planejada	
Criada por	Usuário que criou este registro.
Criação em	Data/hora em que o registro foi criado.
Duração real	A quantidade de tempo que levou para concluir a avaliação de risco de terceiros. Este campo é calculado usando **Data do estado real** e. **Data de término real** .
Data de início real	Data e hora em que o trabalho na avaliação começou.
Data de término real	Data e hora de conclusão da avaliação.
Atualização em	Data/hora em que o registro foi atualizado pela última vez.
Programação do Questionário	
Duração planejada (dias)	A quantidade de tempo concedido ao terceiro para concluir a avaliação. O valor é calculado usando **Data do estado planejado** e. **Data de término planejada** .
Duração de revisão (dias)	Tempo alocado para o cliente revisar todos os questionários.
Prazo	Prazo para que terceiros respondam e devolvam todos os questionários.
Data de conclusão	Data real em que o terceiro concluiu todos os questionários.
Enviado ao terceiro	Data de entrega de questionários de terceiros.
Reenviado a terceiro	Data em que os questionários são reenviados ao terceiro.
Respostas esperadas por	A data em que sua organização espera que as respostas sejam retornadas pelo contato de terceiros.
Anotações e comentários	
Anotações de trabalho	Informações sobre a avaliação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre a avaliação.

3. Salve o registro.

Listas relacionadas adicionais são exibidas. Se você saiu do **Modelo de avaliação** Campo vazio e quiser usar modelos de avaliação para associar vários questionários e/ou solicitações de documento a esta avaliação, use as listas relacionadas Questionários ou Solicitações de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para associar questionários existentes e/ou solicitações de documento à avaliação, execute as etapas a seguir.
   a. Abra a lista relacionada Questionários ou Solicitações de documentos.
   b. Selecione **Editar** , selecione os questionários ou solicitações de documento a serem usados e selecione **Salvar** .
   c. Repita para o outro tipo de pergunta, se necessário.
5. Para criar novos modelos de solicitação de questionário e/ou documento e associá-los à avaliação, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento.

> **Importante:** Na próxima etapa, você pode optar por enviar o questionário para o terceiro. Para preencher previamente o questionário com respostas da avaliação encerrada mais recentemente, você deve selecionar **Incluir respostas anteriores** antes de enviá-lo para o terceiro. A configuração não pode ser alterada depois que o questionário é enviado ao terceiro. Consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento.

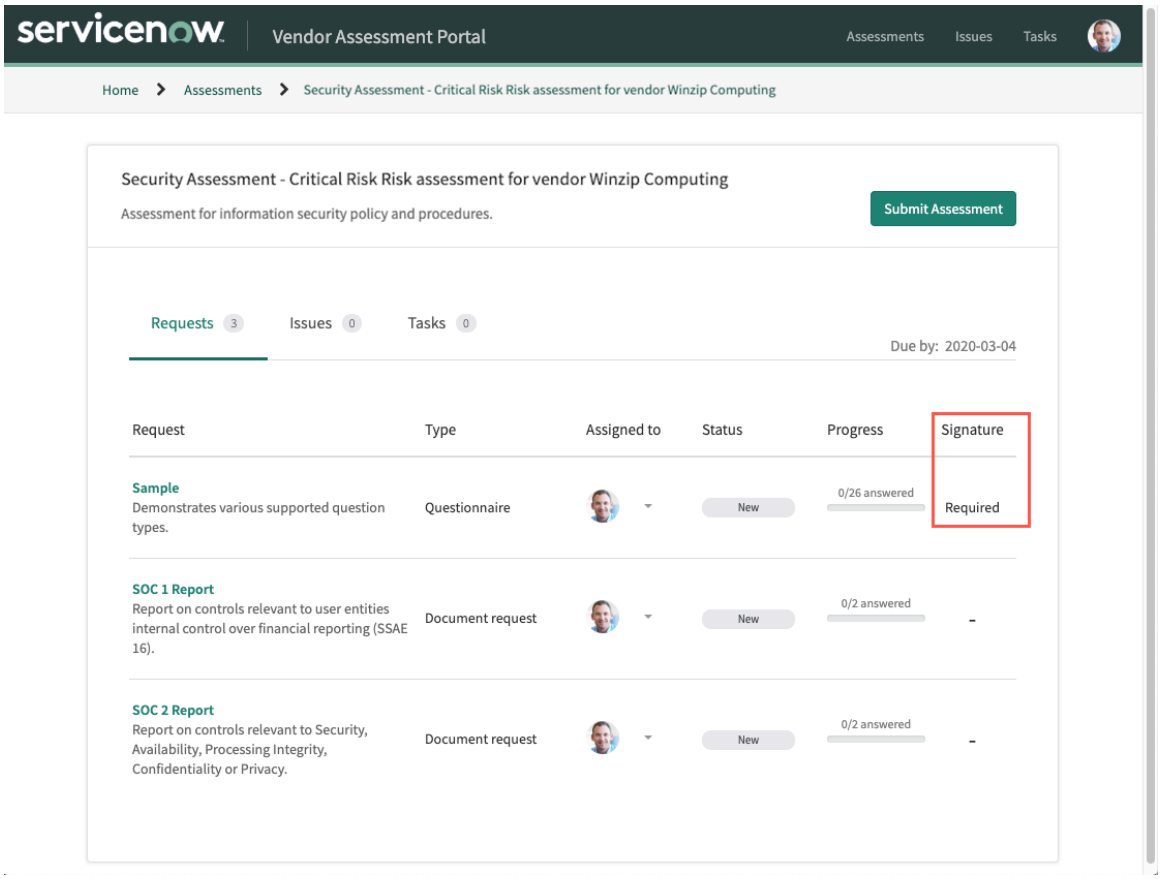
6. Selecione **Enviar para terceiros** .
   - O estado da avaliação muda para **Enviado a terceiros** .
   - Os modelos selecionados geram questionários e/ou solicitações de documento.
   - . **Incluir respostas anteriores** for selecionada para um questionário, as respostas anteriores serão copiadas e adicionadas ao questionário de saída. A notificação no portal de terceiros inclui o número, o nome e a data de encerramento da avaliação que forneceu as respostas. A notificação também inclui um link para a avaliação.
   - O contato primário de terceiros recebe uma notificação por e-mail que inclui um link para a avaliação no portal de terceiros.

> **Nota:** Quando você usa o. **Incluir respostas anteriores** As respostas são copiadas da Avaliação A para a Avaliação B uma vez. As mudanças feitas na Avaliação A posteriormente não serão refletidas na Avaliação B. As duas avaliações permanecem separadas.

7. Quando o contato de terceiros está pronto para responder à avaliação, ele abre a avaliação no portal de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: No exemplo, um dos questionários requer uma assinatura. O terceiro ou revisor deve salvar e assinar eletronicamente o questionário ou a solicitação de documento antes que ele possa ser enviado. Para obter mais informações, consulte Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos.

8. O avaliador de TPR move o estado da avaliação para **Gerando observações** .

   Durante esse tempo, o avaliador de TPR pode selecionar **Exibir resposta** Link na lista relacionada Solicitações de documento ou questionários para exibir a resposta e fornecer comentários ou respostas de mudança, conforme necessário.

   Para quaisquer problemas que surjam, o avaliador de TPR cria um problema para rastrear o processo de correção (finalizando com terceiros).

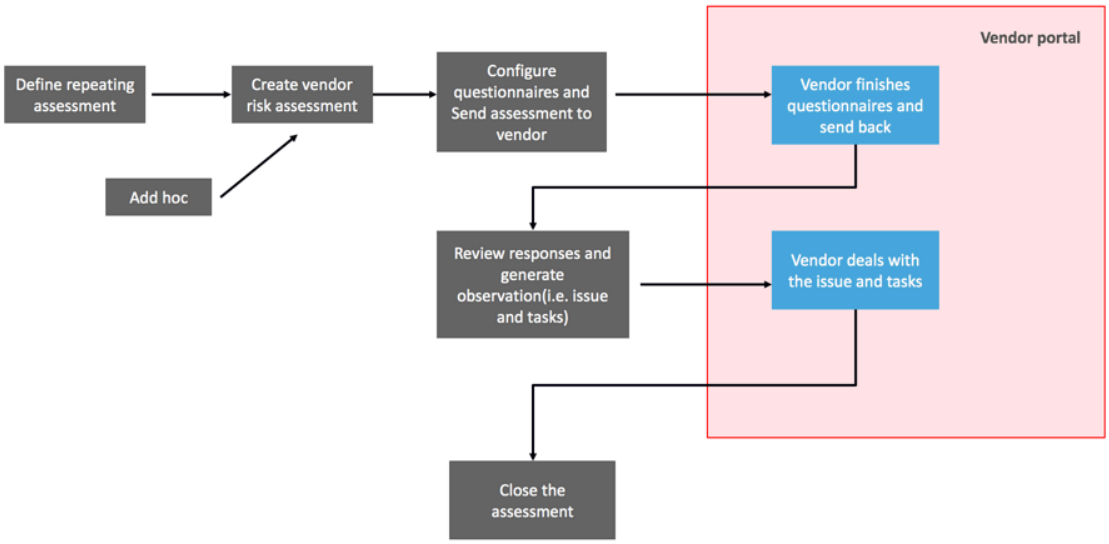
9. O avaliador de TPR move a avaliação para **Encerrado** estado.

O que Fazer Depois

O avaliador de TPR trabalha por meio do portal de terceiros com o terceiro para encerrar a avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Registros de terceiros de resiliência digital

Use Registro de informações da resiliência digital de terceiros aplicação no Espaço de gestão de fornecedores para criar, atualizar e rastrear avaliações, filiais, entidades jurídicas, e assim por diante, e manter registros de acordos contratuais com ICT provedores de serviços terceirizados.

Registros de terceiros de resiliência digital

A partir da versão 19,1.x, o. Registro de informações da resiliência digital de terceiros a aplicação é compatível com DORA conformidade no Espaço de gestão de fornecedores.

. Registro de informações da resiliência digital de terceiros a aplicação é usada para baixar o. Registros de terceiros de resiliência digital. A aplicação contém o. Microsoft Excel modelo que inclui todas as guias para fins de emissão de relatórios. Ajuda as entidades financeiras a manter um registo abrangente dos seus acordos contratuais com ICT Provedores de serviços de terceiros nos níveis de entidade individual, subconsolidado e consolidado.

Você pode usar Registros de terceiros de resiliência digital para criar ou editar os registros em massa ou individualmente para avaliações, ramificações, contratos, funções, entidades jurídicas, cadeias de suprimentos, terceiros ou compromissos de terceiros usando o. Microsoft Excel recurso de carregamento e download.

Nota: . IRM Os usuários de licença profissional podem acessar Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de resiliência operacional. . TPRM licenças que os usuários podem acessar Registros de terceiros de resiliência digital em TPRM Espaço.

. Registros de terceiros de resiliência digital a aplicação cumpre várias funções para as entidades:

- Ajuda as entidades a rastrear seus ICT riscos de terceiros.
- Capacita as autoridades competentes em União Europeia para supervisionar ICT e gestão de risco de terceiros em entidades financeiras.
- Ajudas Autoridades de supervisão europeias(ESA em identificar Terceiros provedores de serviços de TIC críticos(CTPP) para UE supervisão de nível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar Registros de terceiros de resiliência digital e seus possíveis casos de uso, consulte Configuração da Registros de terceiros de resiliência digital e. Casos de uso para atualizar os registros de informações.

Resiliência operacional digital

Digital Resiliência operacional refere-se à capacidade de uma entidade financeira de criar, garantir e revisar sua integridade operacional e confiabilidade. Garante que a entidade tenha o intervalo completo de ICT recursos relacionados necessários para proteger sua rede e os sistemas de informação. Esses sistemas suportam a provisão contínua de serviços financeiros e mantêm sua qualidade, mesmo durante interrupções. A continuidade pode ser alcançada direta ou indiretamente com os serviços prestados pelo ICT provedores de serviços terceirizados.

Ato de resiliência operacional digital

Digital Resiliência operacional alinha-se com Ato de resiliência operacional digital(DORA). . União Europeia(UE) Que entrou em vigor em 16 de janeiro de 2023 e será aplicável a partir de 17 de janeiro de 2025. Melhora o. ICT segurança das entidades financeiras supervisionadas pelo Autoridades de supervisão europeias(ESA E protege o setor financeiro europeu das grandes perturbações digitais.

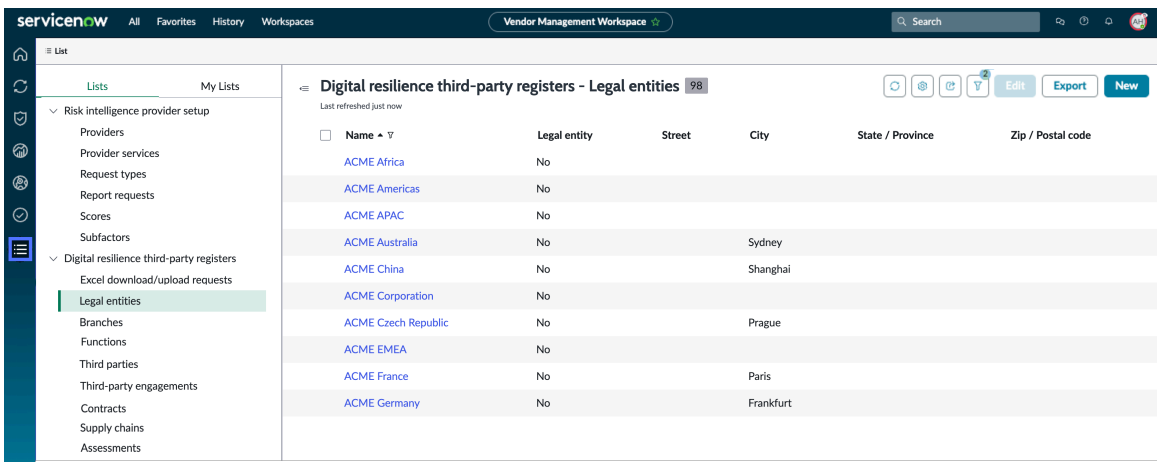
Para obter mais informações sobre DORA e o. Registro de informações da resiliência digital de terceiros aplicação, consulte https://www.eba.europa.eu/activities/direct-supervision-and-oversight/digital-operational-resilience-act e. Explorando Registros de terceiros de resiliência digital.

Criando registros para Registros de terceiros de resiliência digital

Avaliadores de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assassador] e gerentes de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_manager] podem criar e atualizar esses registros navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Você deve criar ou atualizar esses registros em uma sequência específica. Para obter mais informações sobre essa sequência, consulte Criar e revisar os registros.

Nota: Avaliadores de TPR e gerentes de TPR podem excluir registros de contrato, compromisso de terceiros e contratos. Os administradores de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] podem excluir todos os tipos de registro navegando até cada registro individual e selecionando **Excluir** .

O exemplo a seguir mostra como os registros aparecem no Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores.



Os seguintes registros podem ser criados e atualizados manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades jurídicas

Você pode criar um registro de entidade jurídica navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Aqui, você pode exibir entidades jurídicas existentes e aprimorar suas informações de resiliência digital para cumprir DORA regulamentos. Depois de instalar o. Registro de informações da resiliência digital de terceiros aplicação, a. **Entidades jurídicas** a lista relacionada é adicionada para empresas existentes que ainda não estão definidas como terceiros, permitindo que você adicione os detalhes deles. O registro de entidade jurídica inclui campos essenciais para emissão de relatórios regulatórios, como o Identificador de entidade jurídica (LEI), nome, país de registro e tipo de entidade. Esses campos são oferecidos como listas de seleção no sistema. O sistema reconhece a hierarquia da entidade, sem detalhes adicionais necessários para os principais finais, enquanto as subsidiárias devem especificar sua entidade primária. A data de registro de cada entidade jurídica também é anotada. Detalhes específicos, como a última atualização, data de integração, status de remoção, data de exclusão, moeda usada, e o valor total do ativo são documentados para cada entidade, conforme exigido pelos reguladores para entidades envolvidas com terceiros externos para serviços técnicos terceirizados. Os reguladores determinam esses detalhes específicos para entidades jurídicas envolvidas com terceiros externos para serviços técnicos terceirizados.

Nota: Terceiros existentes não são mostrados na lista de entidades jurídicas. Os registros da empresa só podem ser definidos como terceiros ou entidade jurídica. Para empresas e entidades jurídicas, a opção Fornecedor está definida como **Falso** . (A caixa de seleção não está marcada.)

Para obter mais informações, consulte, Crie uma entidade jurídica e aprimore os dados de resiliência digital, Formulário Criar nova empresa e Formulário Criar nova entidade jurídica.

Filiais

Você pode criar um registro de ramificação navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Isso permite que você aprimore as informações de resiliência digital da agência para ajudar a garantir a conformidade com DORA regulamentos. Uma entidade jurídica pode operar várias filiais em diferentes cidades ou países, e todas essas filiais podem ser documentadas. Quando uma nova ramificação é estabelecida, suas informações devem ser incluídas para emissão de relatórios regulatórios. Alguns detalhes comuns capturados incluem o nome e a descrição da agência, detalhes do proprietário, unidades de negócios e departamentos para fins de emissão de relatórios, se a agência é uma matriz ou outro tipo, o ID da agência e seu país de origem. O número da agência é gerado automaticamente e, quando todos os detalhes estiverem concluídos, as informações estarão prontas para serem capturadas no registro de informações.

Para obter mais informações, consulte, Crie uma filial e aprimore os dados de resiliência digital e. Formulário Criar nova ramificação.

Função

Você pode criar um registro de função navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Aqui, você pode adicionar detalhes como o identificador da função, a atividade de licença, o nome da função e a avaliação de criticidade ou importância. Cada função representa um serviço específico ou grupo de serviços, conforme definido pela Lei de Resiliência Operacional Digital (DORA). O registro de funções é usado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para capturar informações detalhadas sobre cada função, incluindo texto descritivo. Depois que o registro de função é criado, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para ajudar a garantir a conformidade com DORA documentando efetivamente o terceiro fornecido ICT uso do serviço.

Para obter mais informações, consulte, Crie uma função e aprimore os dados de resiliência digital e. Formulário Criar nova função.

Terceiros

Você pode acessar e exibir registros de terceiros existentes selecionando a lista de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Depois de instalar o. Registros de terceiros de resiliência digital. **Resiliência digital** a lista relacionada é adicionada à página do terceiro, permitindo que você configure os detalhes das informações de resiliência digital.

Aqui, você pode exibir o ID da entidade jurídica do terceiro, que pode ser capturado pelo número do imposto sobre valor agregado (IVA) ou pelo número de registro da empresa (CRN). Você pode especificar o país de registro e seu código, que o sistema usa para gerar o ID. Além disso, você pode indicar se o terceiro é um último ou uma subsidiária e incluir o nome do ICT E o tipo de serviço que eles fornecem (por exemplo, Software como serviço) e, opcionalmente, observe se um indivíduo age em nome da organização. Você também pode selecionar a moeda do relatório e inserir a despesa anual total deste compromisso.

Para obter mais informações, consulte, Crie terceiros e aprimore os dados de resiliência digital, Formulário Criar nova empresa e Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT.

Compromissos

Você pode acessar e exibir registros de compromisso de terceiros existentes selecionando a lista Compromissos de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Depois de instalar o. Registros de terceiros de resiliência digital. **Resiliência digital** a lista relacionada é adicionada à página compromissos de terceiros, permitindo que você configure os detalhes das informações de resiliência digital.

Aqui, você pode exibir o nome do terceiro, seu tipo, gasto anual, nível de compromisso e outras informações relevantes. Você pode aprimorar as informações de resiliência digital do registro criando ICT registros do provedor de serviço de terceiros. Adicionar ICT detalhes do provedor de serviço terceirizado, como o nome do provedor de serviço, seu código de identificação e tipo de ICT moeda e assim por diante. Isso aprimora as informações de resiliência digital do compromisso de terceiros associado para conformidade com DORA regulamentação.

Para obter mais informações, consulte, Crie um compromisso de terceiros e aprimore os dados de resiliência digital, Formulário Criar novo compromisso de terceiros e Adicione informações de resiliência digital a compromissos de terceiros.

Contratos

Você pode criar um registro de contrato navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Aqui, você pode adicionar detalhes como o nome do fornecedor, datas de início e término, estado, subestado e outras informações relevantes. Depois que o registro do contrato é estabelecido, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para ajudar a garantir a conformidade com DORA regulamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Registros de terceiros de resiliência digital forneça detalhes sobre quem em sua organização está usando terceirizado externamente ICT serviços, quais funções e ramificações os estão usando e quem são os provedores terceirizados e seus compromissos. Os contratos servem como o elo entre esses aspectos, vinculando entidades jurídicas, filiais e funções a terceiros e seus compromissos.

Você pode acessar esses contratos por meio da lista Contratos em Registros de terceiros de resiliência digital. Como alternativa, navegue até o registro de uma entidade jurídica específica, abra **Entidades jurídicas** lista relacionada e acesse todas as informações de contrato associadas. Para exibir contratos de uma entidade jurídica, acesse o registro da entidade jurídica e abra **Entidades jurídicas** Lista relacionada e navegue até as diferentes guias relacionadas a contratos. Se a entidade que assina o contrato for diferente da que o usa, esse detalhe será incluído no registro, junto com o provedor de serviços. Os detalhes capturados nesses registros podem incluir locais de armazenamento e processamento de dados, confidencialidade de dados e dependência do provedor de serviço, detalhes de contrato e rescisão, avaliações anuais e números de referência contratuais.

Para obter mais informações, consulte, Crie um contrato e aprimore os dados de resiliência digital, Formulário Criar novo contrato e Formulário Criar novo acordo contratual.

Cadeias de suprimentos

Você pode criar um registro da cadeia de suprimentos navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Aqui, você pode capturar detalhes da cadeia de suprimentos, como o tipo de ICT Identificador de entidade jurídica (LEI) da entidade que fornece o. ICT e assim por diante.

Para obter mais informações, consulte, Crie uma cadeia de suprimentos e aprimore os dados de resiliência digital e. Formulário Criar novo acordo contratual.

Avaliações

Você pode criar uma avaliação do ICT registro de serviço navegando até Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores. Aqui, você pode adicionar detalhes como o número de referência do acordo contratual, o código de identificação e o tipo de código para ICT provedor de serviço terceirizado. Depois que a avaliação é criada, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para ajudar a garantir a conformidade com DORA regulamentação. É necessário revisar seus contratos e terceiros anualmente.

Adicione detalhes como o número de referência do acordo contratual, o código de identificação e o tipo de código para ICT provedor de serviço terceirizado. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Para obter mais informações, consulte, Crie uma avaliação e aprimore os dados de resiliência digital e. Formulário Criar novo acordo contratual.

Para obter mais informações sobre as funções relacionadas ao uso de Registros de terceiros de resiliência digital, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.

Carregando e baixando registros

Além de criar registros individuais, os avaliadores de TPR e gerentes de TPR podem solicitar o download de registros usando o recurso de solicitações de download/upload do

Tradução automática

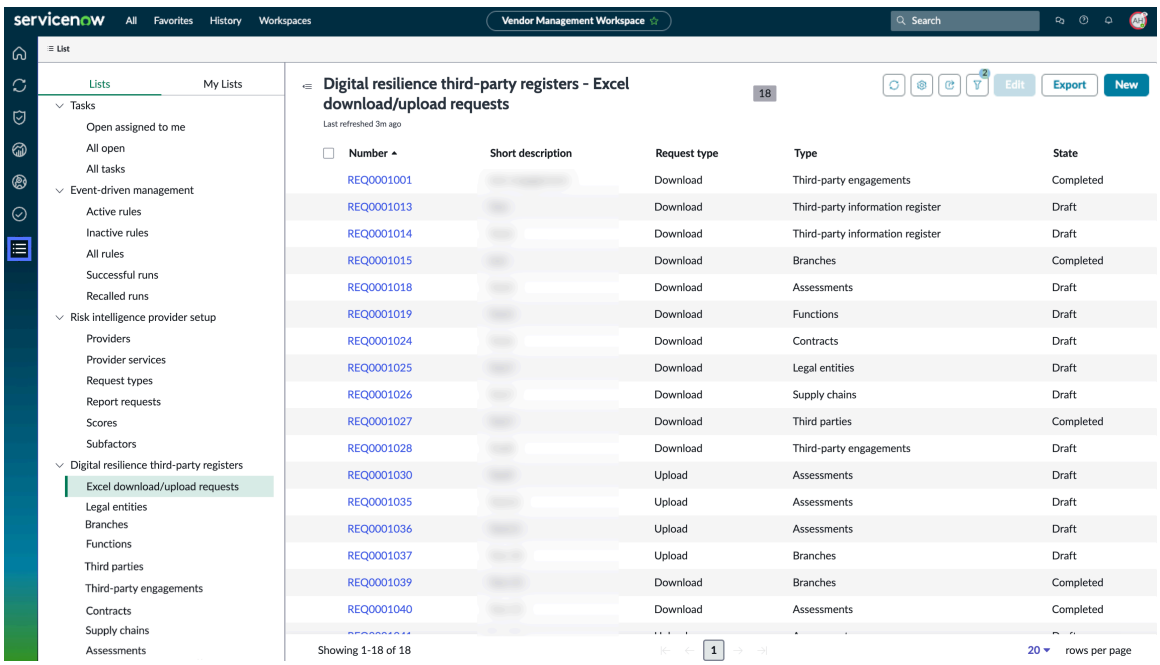
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excel. Para obter mais informações, consulte, Crie um Microsoft Excel solicitação de download e Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.

Nota: Você precisa da função de administrador de TPR para editar e excluir solicitações de download/upload do Excel.

Os administradores de TPR podem criar e atualizar registros em massa usando o recurso de solicitações de download/upload do Excel. Para obter mais informações, consulte Crie registros em massa e Atualize registros existentes em massa.

O exemplo a seguir mostra onde você pode exibir e criar solicitações de download/upload do Excel.



Nota: Se você tiver a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer], poderá exportar uma lista de cada tipo de registro navegando até a lista de registros desejada em Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores.

Crie uma entidade jurídica e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de entidade jurídica em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Em seguida, você pode configurar as informações de resiliência digital para a entidade jurídica, como nome, tipo, país e hierarquia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona a lista Entidades jurídicas em Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores, você pode exibir os registros de entidade jurídica existentes no sistema.

Nota: Terceiros existentes não são mostrados na lista de entidades jurídicas. Os registros da empresa só podem ser definidos como terceiros ou entidade jurídica. Para empresas e entidades jurídicas, a opção Fornecedor está definida como **Falso** . (A caixa de seleção não está marcada.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao instalar Registros de terceiros de resiliência digital. **Entidades jurídicas** a guia é adicionada às páginas de registro da empresa existentes que ainda não estão definidas como terceiros. Você pode selecionar a guia e configurar os detalhes dessa entidade jurídica.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Entidades jurídicas** e, em seguida, crie um registro da empresa selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar nova empresa.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   O registro da empresa está configurado. Os usuários podem configurar a entidade jurídica para a empresa e as informações de resiliência digital no **Entidade jurídica** do registro da empresa.
5. Criar um registro de entidade jurídica e configurar suas informações de resiliência digital para DORA navegue até **Entidade jurídica** e selecione **Novo** .

   O registro da entidade jurídica contém os campos que fornecem as informações necessárias para a emissão de relatórios regulatórios da entidade jurídica. Isso inclui detalhes como Identificador de entidade jurídica (LEI), nome, país de registro, tipo de entidade (conforme definido pelo regulador) e muito mais. Esses campos são oferecidos como listas de seleção no sistema para os usuários selecionarem.

   Para obter informações sobre como configurar as informações de resiliência digital para uma entidade jurídica, consulte Formulário Criar nova entidade jurídica.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   O registro da empresa agora está associado a uma entidade jurídica. Você pode confirmar isso revisando a coluna Entidade jurídica da lista Entidades jurídicas. Se o campo da coluna mostrar Sim, uma entidade jurídica será associada ao registro da empresa.
7. Para editar um registro de entidade jurídica, navegue até a guia Entidade jurídica de um registro de empresa, selecione a entidade jurídica desejada e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
8. Para exportar registros de entidade jurídica, selecione **Exportação** .

O que Fazer Depois

Configure ramificações para uma entidade jurídica. Para obter mais informações, consulte Crie uma filial e aprimore os dados de resiliência digital.

Formulário Criar nova empresa

No formulário Criar nova empresa, preencha os campos da entidade jurídica.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da empresa.
Site	Detalhes do site da empresa.
Número DUNS	Número de identificação exclusivo da empresa gerada pela aplicação. O número do sistema de numeração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
	universal de dados é um número exclusivo de nove dígitos que identifica uma empresa.
Nível de classificação	Nível de classificação da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Parceiro estratégico** • **Parceiro valioso** • **Fornecedor tático** • **Fornecedor excluído** • **Outro**
Nível de terceiro	Nível atribuído à empresa. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Gerente do fornecedor	Gerente de fornecedor da empresa.
Responsável pelo negócio	Lista de responsáveis pelo negócio da empresa.
Primário	Organização primária que determina a hierarquia corporativa.
Status	Posição atual da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Não selecionado** • **Selecionado** • **Integração** • **Cliente potencial** • **Ativo** • **Ativo não autorizado** • **Encerrado** • **Integração rejeitada**
Classificação de risco	Classificação atribuída à empresa com base na avaliação de risco. Este campo é preenchido automaticamente.
Gasto total anual	Valor total que a empresa gasta anualmente. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Anotações	Outras observações ou comentários sobre a empresa.
Geral	
Setor	Classificação do setor ou do setor da empresa. Opções disponíveis incluem: • **Agricultura** • **Vestuário** • **Serviços bancários** • **Biotecnologia** • **Produtos químicos** • **Comunicações** • **Construção** • **Consultoria** • **Educação** • **Componentes eletrônicos** • **Energia** • **Engenharia** • **Entretenimento** • **Ambiental** • **Finanças** • **Alimentos e bebidas** • **Governo** • **Saúde** • **Hospitalidade** • **Seguro** • **Máquinas** • **Produção** • **Mídia** • **Sem fins lucrativos** • **Recreação**
Fornecedor	Opção para identificar a empresa como um fornecedor. Por padrão, esta opção está definida como **Falso** (a caixa de seleção não está marcada) para empresas e entidades jurídicas.
Fabricante	Fabricantes que produzem os itens que os usuários adquirem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Número de funcionários	Número de funcionários que a empresa tem.
Imagem de faixa	Imagem da faixa da empresa com uma altura entre 60 e 70 pixels.
Anexar imagem	Opção para anexar a imagem da faixa.
Texto de faixa	Texto da faixa exibido com a imagem da faixa.
Local	
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Telefone, Telefone do fax	Informações de contato padrão da empresa.
Latitude e longitude	Valores usados para marcar o local da empresa no mapa de concentração de risco.
Financeiro	
Negociado publicamente	Opção para marcar se a empresa é negociada publicamente.
Símbolo da ação	Símbolo de ações da empresa.
Preço da ação	Preço da ação da empresa.
Receita por ano	Receita por ano da empresa.
Capitalização do mercado	Capitalização de mercado da empresa.
Lucros	Lucros para a empresa.
Ano fiscal	Ano fiscal da empresa no formato AAAA-MM-DD.
Classificações de risco	
Classificação de risco calculado	Classificação de risco calculado. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é a classificação de risco geral da empresa, calculada após a avaliação acumulando todas as classificações de risco dos avaliadores de TPR.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação de risco calculada. Se você marcar a caixa de seleção, especifique os seguintes valores: • **Classificação de risco substituída** : Selecione a nova classificação de risco. • **Substituído em** Data em que a classificação de risco substituída ou justificativa foi atualizada. • **Justificativa** : Insira o motivo para substituir o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Classificação de risco substituída	Classificação que foi alterada manualmente por um usuário, substituindo a classificação calculada por um sistema. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Substituída em	Data em que a classificação de risco substituída ou sua justificativa foi atualizada pela última vez.
Justificativa	Motivo para substituir a classificação de risco.
Classificação de risco da avaliação	Nível de risco da avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco do compromisso	Nível de risco do compromisso. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco da subsidiária	Nível de risco da subsidiária. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação da inteligência de risco	Pontuação que reflete a probabilidade e o impacto de um evento de risco. Este campo é preenchido automaticamente.

Formulário Criar nova entidade jurídica

No formulário Criar nova entidade jurídica, preencha os campos para configurar as informações de resiliência digital.

Formulário Criar nova entidade jurídica

Formulário Criar nova entidade jurídica

Campo	Descrição
Informação de resiliência digital	
LEI da entidade	Identificador da entidade jurídica. Um identificador global exclusivo para a entidade relatada no registro de informações. Ele usa o código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442.
Nome da entidade	Nome jurídico da entidade que mantém e atualiza o registro de informações.
País da entidade	Código do país de duas letras em que a licença ou o registro da entidade, conforme listado no registro de informações, foi emitido.
Tipo de entidade	Tipos da entidade. Identifique o tipo de entidade usando uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova entidade jurídica

Campo	Descrição
	• **Instituições de crédito** • **Empresas de investimento** • **Contrapartes centrais (CCPs)** • **Empresas de gestão de ativos** • **Provedores de serviço de informações da conta** • **Instituições de moeda eletrónica** • **Provedores de serviço de ativos de criptografia** • **Depósito central de segurança** • **Locais de negociação** • **Repositórios de transações** • **Instituição de pagamento** • **Outra entidade financeira** • **Repositório de securitização** • **Provedores de serviço de crowdfunding** • **Administrador de benchmarks críticos** • **Agência de classificação de crédito** • **Instituições de provisão de pensões profissionais** • **Mediadores de seguros, mediadores de resseguros e mediadores de seguros auxiliares** • **Empresas de seguros e de resseguros** • **Provedores de serviço de emissão de relatórios de dados** • **Gestores de fundos de investimento alternativos** • **Entidade não financeira: Diferente do provedor de serviços intragrupo de ICT** • **Entidade não financeira: Provedor de serviços intragrupo de ICT** • **Emissores de tokens referenciados por ativos**
Hierarquia da entidade dentro do grupo	Hierarquia da entidade no grupo que é identificada usando uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova entidade jurídica

Campo	Descrição
	• **Primário final** • **Primário diferente do primário final** • **Subsidiária** • **Entidades diferentes das entidades do grupo** • **Terceirização**
LEI da empresa primária direta da entidade	Identificador de entidade jurídica (LEI) da empresa-mãe direta da entidade informada no registro de informações. Este campo é exibido quando **Hierarquia da entidade no grupo** o campo tem um dos seguintes valores: • **Primário diferente do primário final** • **Subsidiária** • **Entidades diferentes das entidades do grupo** • **Terceirização**
Data da última atualização	Data da última atualização feita no registro de informações em relação à entidade no formato AAAA-MM-DD.
Data de integração no Registro de informações	Data em que a entidade foi incluída no registro de informações no formato AAAA-MM-DD.
A entidade financeira foi excluída do registro de informações?	Informações da entidade jurídica, como se a entidade financeira foi excluída no registro de informações. Opções disponíveis incluem: • **Sim** : Exibe o. **Data de exclusão no registro de informações** campo. • **Não** : Se a entidade financeira tiver sido excluída no registro de informações, a data será preenchida automaticamente no seguinte campo: **Data de exclusão no registro de informações** .
Moeda	Código da moeda usado na preparação das demonstrações financeiras da entidade financeira.
Valor do total de ativos – da entidade financeira	Valor monetário do total de ativos da entidade que utiliza os serviços de TIC, conforme demonstração financeira do ano anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma filial e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de ramificação em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma entidade jurídica pode operar várias filiais em várias cidades ou países, todos os quais podem ser documentados no formulário. Se uma nova ramificação for iniciada, suas informações também serão necessárias para emissão de relatórios regulatórios.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Ramificações** e, em seguida, crie uma ramificação selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar nova ramificação.

   Os usuários normalmente preenchem os seguintes detalhes da ramificação:
   - Nome da ramificação e sua descrição
   - Detalhes do proprietário
   - Marcação de unidades de negócios e departamentos para fins de emissão de relatórios
   - Especificar a filial como matriz ou como uma filial diferente da matriz
   - ID da agência e seu país de origem

   O número da ramificação é gerado automaticamente. Quando os detalhes da ramificação estiverem concluídos, as informações estarão prontas para serem capturadas no registro de informações.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para editar um registro de entidade jurídica, navegue até a guia Entidade jurídica de um registro de empresa, selecione a entidade jurídica desejada e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
6. Para editar o registro da ramificação, selecione-o na lista e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
7. Para exportar os registros de ramificação, selecione **Exportação** .

O que Fazer Depois

Especifique as funções associadas a uma ramificação. Para obter mais informações, consulte Crie uma função e aprimore os dados de resiliência digital.

Formulário Criar nova ramificação

No formulário Criar nova ramificação, preencha os campos.

Formulário Criar nova ramificação

Campo	Descrição
SysID	GUID exclusivo de 32 caracteres (ID globalmente exclusivo) que identifica cada registro de ramificação em uma instância. Forneça este valor se quiser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova ramificação

Campo	Descrição
	atualizar um registro existente. Forneça um valor -1 se quiser criar um novo registro no sistema.
Nome	Nome da ramificação.
Descrição	Descrição da ramificação.
Número	Número de identificação exclusivo da ramificação que será gerada pela aplicação, por exemplo, BRN0001005. Este campo é preenchido automaticamente.
Departamento	Departamento ao qual a ramificação pertence, por exemplo, Suporte ao cliente, Gestão de produtos.
Responsável	Nome do proprietário da ramificação.
Unidade de negócios	Nome da unidade de negócios associada à ramificação, por exemplo, RH, TI, Jurídico.
Informação de resiliência digital	
A filial é diferente da sede da Entidade financeira da filial	Opção para confirmar se a filial é diferente da matriz. Opções disponíveis incluem: • **Sim** : Quando você seleciona **Sim** . **Tipo de código de identificação** e. **Código de identificação da agência** os campos são exibidos. • **Não**
Tipo de código de identificação	Tipo de código de identificação usado para a agência. Opções disponíveis incluem: • **LEI** • **Outro**
Código de identificação da filial	Uma filial no exterior da entidade financeira, identificada exclusivamente por um código específico, por exemplo, FB97521. A entidade financeira usa o Identificador de entidade jurídica (LEI) da agência ou outro código de identificação para diferenciá-la.
LEI da entidade financeira sede da filial	Identificador de entidade jurídica (LEI) da sede da entidade financeira à qual a agência pertence, por exemplo, LEIACMEGermany001 ou LEIACMEAmericas 001
Nome da filial	Nome da ramificação usada para identificação. Quando o LEI da sede da entidade financeira da agência é inserido, este campo é preenchido automaticamente, por exemplo, filial de Frankfurt.
País da filial	Código do país de duas letras onde a agência está localizada. Quando o LEI da sede da entidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova ramificação

Campo	Descrição
	financeira da agência é inserido, este campo é preenchido automaticamente, por exemplo, Alemanha.

Crie uma função e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de função em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros onde você pode configurar detalhes da função, como identificador da função, atividade de licença, nome da função, criticidade ou detalhes da avaliação de importância. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma entidade jurídica pode ter várias ramificações e, nessas ramificações, diferentes funções operam. Portanto, as entidades jurídicas, ramificações e funções são os usuários do ICT serviço terceirizado.

Uma função pode ser um serviço, uma oferta de serviço ou um processo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Funções** e, em seguida, crie uma função selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar nova função.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   Uma organização pode ter várias funções, cada uma representando um serviço específico, ofertas de serviço ou grupo de serviços e suas ofertas de serviço, conforme definido pelo Ato de resiliência operacional digital(DORA). Você pode selecionar e exibir essas funções. O formulário Funções foi projetado para capturar as informações detalhadas sobre cada função.

   Você também pode adicionar texto descritivo no formulário. Depois de concluído, você capturou detalhes sobre a Tecnologia de informação e comunicação fornecida por terceiros ICT uso do serviço.
5. Para editar o registro de função, selecione-o na lista e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
6. Para exportar registros de função, selecione **Exportação** .

Formulário Criar nova função

No formulário Criar nova função, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova função

Campo	Descrição
Nome	Nome da função, por exemplo, Contabilidade financeira.
Descrição	Descrição da função.
Número	Número de identificação exclusivo da função que será gerada pela aplicação, por exemplo, FUN0001003. Este campo é preenchido automaticamente.
Departamento	Departamento ao qual a função pertence, por exemplo, Finanças.
Responsável	Nome do responsável pela função.
Unidade de negócios	Nome da unidade de negócios associada à função, por exemplo, RH, TI, Jurídico.
Informação de resiliência digital	
Identificador de Função	Identificador de função que é composto pela letra F (letra maiúscula) seguida por um número natural (por exemplo, "F1" para o identificador da primeira função e "Fn" para o identificador da função enésima com "n" sendo um número natural). Por exemplo, ao criar funções mais recentes, serão F1, F2, F3 e assim por diante. Este campo é preenchido automaticamente.
Atividade licenciada	Atividade licenciada referida no anexo II para diferentes tipos de entidades financeiras. Lista de atividades às quais a função está relacionada. Uma atividade licenciada é uma lista suspensa específica que foi fornecida pelo usuário e o conjunto de valores exigidos pelo regulador.
Nome da função	Nome da função de acordo com a organização interna da entidade financeira, por exemplo, Contabilidade financeira.
LEI da entidade financeira	Entidade financeira que usa o LEI, código alfanumérico de 20 caracteres, por exemplo, LEIACMEGermany001.
Tipo de Função	Tipo da função. Opções disponíveis incluem: • **Capacidade de negócios** • **Serviço de negócios** • **Processo de negócios** • **Oferta de serviço** • **É um objeto independente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova função

Campo	Descrição
	Ao selecionar **Capacidade de negócios** opção **Selecione a capacidade de negócios** o campo é exibido. Ao selecionar **Serviço de negócios** , **Processo de negócios** ou **Oferta de serviço** , os seguintes campos são exibidos: • **Selecione o serviço de negócios** • **Selecione o processo de negócios** • **Selecione a oferta de serviço**
Avaliação de criticidade ou importância	Criticidade ou importância da função de acordo com a avaliação da entidade financeira. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não** • **Avaliação não realizada**
Motivos da criticidade ou importância	Breve explicação sobre os motivos para classificar a função como crítica ou importante. Máximo de 300 caracteres permitidos.
Data da última avaliação de criticidade ou importância	Data da última avaliação de criticidade ou importância, caso a função seja compatível com serviços de ICT fornecidos por provedores de serviços de ICT terceirizados. Se você tiver Resiliência operacional, essas informações são preenchidas automaticamente. Se você não tiver Resiliência operacional e você está usando o aplicativo com TPRM você deve preencher essas informações manualmente. Se a função estiver relacionada ao serviço e você tiver Resiliência operacional e você concluiu uma avaliação de importância e impacto, os valores padrão são copiados dessa avaliação.
Objetivo de tempo de recuperação da função	Objetivo de tempo de recuperação da função em número de horas. Se o objetivo de tempo de recuperação for inferior a 1 hora, "1" será relatado. Caso o objetivo de tempo de recuperação da função não esteja definido, "0" será relatado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova função

Campo	Descrição
	Se uma Análise de impacto nos negócios (BIA) tiver sido realizada para o processo de negócios, serviço ou oferta de serviço e Gestão de continuidade de negócios (GCN) Também é configurado na mesma instância e os valores são copiados da BIA relevante para esta função.
Objetivo de ponto de recuperação da função	Objetivo de ponto de recuperação da função em número de horas. Se o objetivo do ponto de recuperação for inferior a 1 hora, "1" será relatado. Caso o objetivo do ponto de recuperação da função não esteja definido, "0" será relatado. Se uma Análise de impacto nos negócios (BIA) tiver sido realizada para o processo de negócios, serviço ou oferta de serviço e Gestão de continuidade de negócios (GCN) Também é configurado na mesma instância e os valores são copiados da BIA relevante para esta função.
Impacto da descontinuação da função	Impacto da descontinuação da função de acordo com a avaliação da entidade financeira. Uma das opções na lista suspensa correspondente é usada. Opções disponíveis incluem: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto** • **Avaliação não realizada**

Tradução automática

Crie terceiros e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Adicione os detalhes da empresa terceirizada, como nome, endereço, número de telefone, gerente do fornecedor. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando a lista de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores, você pode acessar e exibir os terceiros existentes no sistema.

Depois de instalar o. Registros de terceiros de resiliência digital. **Resiliência digital** a guia foi adicionada para terceiros. Você pode abrir esta guia e configurar os detalhes das informações de resiliência digital.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Terceiros** e, em seguida, crie um terceiro selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar nova empresa.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para configurar as informações de resiliência digital para DORA navegue até **Resiliência digital** do terceiro e selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT.
7. Para editar o registro da empresa de terceiros, selecione-o na lista e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
8. Para exportar registros de empresas de terceiros, selecione **Exportação** .
9. Para excluir o registro da empresa de terceiros, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Formulário Criar nova empresa

No formulário Criar nova empresa, preencha os campos do terceiro.

Formulário Criar nova empresa

Campo	Descrição
Nome	Nome do terceiro.
Telefone	Número de telefone do terceiro.
Fax	Número de telefone do fax do terceiro.
Rua, Cidade, Estado/Província, CEP/CEP	Informações de contato padrão do terceiro.
Fabricante	Opção para marcar o terceiro como um fabricante.
Fornecedor	Opção para marcar o terceiro como um fornecedor.
Símbolo da ação	Símbolo de ações do terceiro.
Preço da ação	Preço da ação do terceiro.
Anotações	Detalhes adicionais do terceiro.

Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT

No formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT

Campo	Descrição
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código usado para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT. Opções disponíveis incluem: • **LEI** • **EUID** • **Código do país_CRN** Número de registro da empresa • **Código do país_IVA** Número de identificação do imposto de valor agregado • **Código do país_PNR** Registro de nome do passageiro • **Country Code_NIN** Número de identificação nacional
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT.
Tipo de cód. de identificação extra que identifica provedor de serviços de ICT	Tipo de código de identificação adicional para identificar o provedor de serviço de ICT. Opções disponíveis incluem: • **LEI** • **EUID** • **Código do país_CRN** Número de registro da empresa • **Código do país_IVA** Número de identificação do imposto de valor agregado • **Código do país_PNR** Registro de nome do passageiro • **Country Code_NIN** Número de identificação nacional
Código de identificação adicional para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT	Código de identificação adicional para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT.
Tipo de pessoa do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de pessoa do provedor de serviços de terceiros de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Pessoa coletiva, excluindo o indivíduo que atua a título empresarial** • **Atuação individual em uma capacidade de negócio**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT

Campo	Descrição
País da sede do provedor de serviços de ICT terceirizado	País onde está localizada a sede do provedor de serviços terceirizados de ICT.
Nome jurídico do provedor de serviços de ICT terceirizado	Nome jurídico do provedor de serviços de terceiros de ICT.
Nome do provedor de serviços de ICT terceirizado	Nome do provedor de serviços de terceiros de ICT. Este campo pode listar um nome de marca comumente usado ou nome comercial sob o qual o provedor de serviço terceirizado de ICT opera, que pode não corresponder exatamente ao nome jurídico.
Moeda	Moeda do país onde está localizada a sede do provedor de serviços terceirizados de ICT.
Despesa anual total ou estimativa de custo do prov. de serv. ICT terceirizado	Despesa anual total ou custo estimado do provedor de serviços de terceiros de ICT.
O terceiro é o terceiro final?	Opção para confirmar se o terceiro é o terceiro final. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não**
Código de identificação da empresa-mãe final do prestador de serviços de ICT	Código de identificação do primário primário final do provedor de serviços de ICT.
Tipo de código para identificar o primário final do provedor de serviços de ICT	Tipo de código que é usado para identificar o primário final do provedor de serviços de ICT. Opções disponíveis incluem: • **LEI** • **EUID** • **Código do país_CRN** Número de registro da empresa • **Código do país_IVA** Número de identificação do imposto de valor agregado • **Código do país_PNR** Registro de nome do passageiro • **Country Code_NIN** Número de identificação nacional

Crie um compromisso de terceiros e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de compromisso de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Adicione detalhes do compromisso de terceiros, como o nome do terceiro, seu tipo, gasto anual, nível de compromisso. Em seguida, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando o item de menu Compromissos de terceiros em Registros de terceiros de resiliência digital em Espaço de gestão de fornecedores, você pode acessar e exibir os compromissos de terceiros existentes no sistema.

. **Resiliência digital** Também está disponível para o módulo de compromisso de terceiros, permitindo que você gere relatórios sobre compromissos de terceiros em um nível granular e detalhado.

Depois de instalar o. Registros de terceiros de resiliência digital. **Resiliência digital** a guia é adicionada para compromissos de terceiros. Você pode abrir esta guia e configurar os detalhes das informações de resiliência digital.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Compromissos de terceiros** e, em seguida, crie um compromisso de terceiros selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo compromisso de terceiros.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Adicione informações de resiliência digital.
   Para obter mais informações, consulte Adicione informações de resiliência digital a compromissos de terceiros.
6. Para editar os registros de compromisso de terceiros, selecione-o na lista e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
7. Para exportar o registro de compromisso de terceiros, selecione **Exportação** .

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Use o formulário Criar novo compromisso de terceiros para capturar todas as informações necessárias para criar um registro de compromisso de terceiros no Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Como avaliador de risco de terceiros, você pode criar um registro de compromisso de terceiros.

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do compromisso. O ideal é mencionar o produto ou serviço que é o assunto do compromisso.
Terceiro	O terceiro para o qual você está criando este registro de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de produto ou serviço a ser fornecido pela organização do compromisso.
Data de início	Insira as datas de início e término para definir por quanto tempo o compromisso é válido.
Data de término	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o terceiro.
Status	Selecione o status atual do compromisso. Opções disponíveis incluem: • **Ativo** • **Integração** • **Cliente potencial** • **Ativo não autorizado** • **Encerrado** • **Integração rejeitada**
Classificação de risco	Exibe a classificação de risco atribuída ao compromisso após a realização de uma avaliação.
Nível de compromisso	O nível usado para este compromisso. Consulte VRM avaliações de classificação de risco de terceiros para obter detalhes sobre como o nível é determinado.
Gasto anual	Os gastos monetários anuais associados aos serviços deste compromisso.
Gerente de compromissos	Especifique a pessoa que monitorará, priorizará e agirá nas respostas a questionários, problemas e tarefas externos. Selecione o bloqueio para bloquear/desbloquear o campo.
Responsável pelo negócio	Especifique a pessoa que está familiarizada com a organização do compromisso e o produto ou serviços que serão contratados. Selecione o bloqueio para bloquear/desbloquear o campo.
Anotações	Insira um texto que descreva o compromisso com outros usuários.
Compromisso de terceiros: Contato	
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Fax	Informações de contato padrão para a organização do compromisso.
Latitude e longitude	. **Latitude** e. **Longitude** Os valores são usados para marcar o local no mapa de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Campo	Descrição
	concentração de risco. Consulte TPRM Mapa de concentração de risco.
Classificações de risco	
Classificação de risco calculado	Calculado **Classificação de risco calculada** . Este campo é preenchido automaticamente. O valor é a classificação de risco geral do terceiro, calculada após a avaliação acumulando todas as classificações de risco dos avaliadores de TPR.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação calculada. Se você marcar a caixa de seleção, especifique os seguintes valores: • Classificação de risco substituída: Selecione a nova classificação de risco. • Substituído em: Data em que a classificação de risco substituída ou justificativa foi atualizada. • Justificativa: Insira o motivo para substituir o valor.
Classificação de risco substituída	Classificação que foi alterada manualmente por um usuário, substituindo a classificação calculada por um sistema. Opções disponíveis incluem: • **1 - Muito Alto** • **2 - Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Muito Baixo**
Substituída em	Data em que a classificação de risco substituída ou justificativa foi atualizada.
Justificativa	Motivo para substituir o valor.
Classificação de risco da avaliação	Classificação de risco para a avaliação. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco do compromisso	Classificação de risco para o compromisso. Este campo é preenchido automaticamente.
Classificação de risco da subsidiária	Classificação de risco da subsidiária. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Campo	Descrição
Classificação da inteligência de risco	Pontuação que corresponde à probabilidade e à consequência de um evento de risco. Este campo é preenchido automaticamente.
Listas relacionadas no formulário	
Contatos do acordo	Contatos de compromisso para o compromisso de terceiros.
Serviços de negócio	Serviços de negócios relacionados ao compromisso de terceiros.
Avaliações de Hierarquização	Avaliações de hierarquização para o compromisso de terceiros.
Avaliações repetidas	Avaliações repetidas para o compromisso de terceiros. **Nota:** Se estiver usando o mecanismo de avaliação clássico, você pode criar avaliações repetidas. Você pode configurar regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros usando o recurso de gestão orientada por eventos se você estiver usando o. Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação e Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação.
Avaliações	Avaliações para o compromisso de terceiros.
Áreas de risco de terceiros	Áreas de risco relacionadas ao compromisso de terceiros.
Problemas	Problemas relacionados ao compromisso de terceiros.
Tarefas	Tarefas relacionadas ao compromisso de terceiros.
Tipos de entidade	Tipos de entidade relacionados ao compromisso de terceiros.
Informação de resiliência digital	Informações de resiliência digital para o compromisso de terceiros. Você pode adicionar os seguintes parâmetros: • Nome • Terceiro • Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Campo	Descrição
	• Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado • Nome do provedor de serviços de ICT terceirizado

Adicione informações de resiliência digital a compromissos de terceiros

Adicione informações de resiliência digital a compromissos de terceiros criando registros de provedor de serviços de terceiros de ICT em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Adicione detalhes como nome do provedor de serviço, seu código de identificação, tipo de serviços de ICT, moeda e assim por diante. Isso aprimora as informações de resiliência digital do compromisso de terceiros associado para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Compromissos de terceiros** e selecione um registro de compromisso desejado.
3. Selecione **Resiliência digital** e, em seguida, crie um ICT provedor de serviço terceirizado selecionando **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo provedor de serviços de terceiros de ICT.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   . ICT o registro do provedor de serviços de terceiros é criado e seus detalhes são exibidos em **Detalhes** . ICT registro do provedor de serviços de terceiros. Você pode confirmar quais compromissos de terceiros têm informações de resiliência digital associadas a eles revisando a coluna Informações de resiliência digital da lista de compromissos de terceiros. Se o campo Coluna mostrar Sim, as informações de resiliência digital serão associadas ao registro de compromisso de terceiros.

Crie um contrato e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um registro de contrato em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros onde você adiciona detalhes do contrato, como nome do fornecedor, datas de início e término, estado, subestado. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Registros de terceiros de resiliência digital inclua detalhes sobre quem em sua organização está usando terceirizado externamente ICT serviços, quais funções e ramificações os estão usando e quem são os provedores terceirizados e seus compromissos. Esses dois aspetos são ligados entre si.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os contratos vinculam ambas as partes: As que usam as informações e as que as fornecem. Essencialmente, vinculam entidades jurídicas, filiais e funções a terceiros e compromissos de terceiros.

Você pode navegar até Contratos no item de menu Contratos em Registros de terceiros de resiliência digital. Como alternativa, você pode navegar até o registro de entidades jurídicas, abrir a guia Entidades jurídicas e navegar até os Contratos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Contratos** e, em seguida, crie um contrato selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo contrato.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para enviar o contrato para revisão, selecione **Enviar para revisão** .
6. Para adicionar entidades que assinam o contrato para usar os serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Entidades que assinam contrato para usar o serviço** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Para adicionar entidades usando os serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Entidades que fazem uso de serviços** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
9. Selecione **Save** (Salvar).

   Nota: Ao criar várias entidades usando os serviços de ICT, a combinação de LEI e Natureza da entidade deve ser exclusiva. Se a natureza da entidade for uma ramificação, a combinação do LEI da entidade, da natureza da entidade e do código de identificação da ramificação deverá ser exclusiva.

10. Para adicionar entidades que assinam o contrato para fornecer serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Entidade que fornece serviços** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
11. Selecione **Save** (Salvar).
12. Para adicionar terceiros que assinam o contrato para fornecer serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Contrato de assinatura de terceiros para fornecer serviços** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
13. Selecione **Save** (Salvar).
14. Para adicionar compromissos de terceiros que assinam o contrato para fornecer serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Contratos de assinatura de contratos de terceiros** lista relacionada do registro do contrato e selecione **Adicionar** .
15. Selecione **Save** (Salvar).
16. Para configurar as informações de resiliência digital para DORA navegue até **Informações específicas** e crie um acordo contratual selecionando **Novo** .
17. No formulário, preencha os campos.
18. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

19. Para adicionar acordos contratuais intragrupo, navegue até **Acordos contratuais intragrupo** do contrato e selecione **Adicionar** .
20. Selecione **Save** (Salvar).
21. Para adicionar cadeias de suprimentos de serviço de ICT associadas ao contrato, navegue até **Cadeias de suprimentos de serviços de ICT** do contrato e selecione **Novo** e preencha os campos.
22. Selecione **Save** (Salvar).
23. Para adicionar avaliações dos serviços de ICT associados ao contrato, navegue até **Avaliações dos serviços de TIC** do contrato e selecione **Novo** e preencha os campos.
24. Selecione **Save** (Salvar).
    Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo acordo contratual.
25. Para editar o registro do contrato, selecione-o na lista e selecione **Salvar** depois de fazer suas edições.
26. Para exportar registros de contrato, selecione **Exportação** .
27. Para excluir o registro do contrato, selecione-o na lista e selecione **Excluir** .

Formulário Criar novo contrato

No formulário Criar novo contrato, preencha os campos.

Formulário Criar novo contrato

Campo	Descrição
Contrato	
Número do contrato	Identificador exclusivo do acordo contratual, por exemplo, CNTR0009002. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de referência do acordo contratual	Número de referência interna do acordo contratual atribuído pela entidade financeira. É usado para identificar o acordo contratual entre a entidade financeira e o provedor de serviços de terceiros de ICT direto.
Nome	Nome e descrição resumida do contrato.
Tipo de acordo contratual	Tipo de acordo contratual identificado usando uma das opções na lista suspensa correspondente: • **Arranjo autônomo** • **Arranjo abrangente** • **Acordo subsequente ou associado**
Estado	Estado do contrato. Por exemplo, Estado de rascunho.
Modelo de contrato	Tipo de contrato que está sendo criado, como um Serviço ou um Acordo de Compra.
Moeda	Código da moeda usada para relatar o valor.
Despesa anual ou estimativa de custo do ano passado	Despesa anual ou estimativa de custo (ou transferência dentro do grupo) do acordo de serviço de ICT para o ano anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo contrato

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada do contrato

Formulário Criar novo acordo contratual

No formulário Criar novo acordo contratual, preencha os campos.

Formulário Criar novo acordo contratual

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Acordo contratual	
Número do contrato	Identificador exclusivo do acordo contratual, por exemplo, CNTR0009002. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de referência do acordo contratual	Número de referência interna do acordo contratual atribuído pela entidade financeira. É usado para identificar o acordo contratual entre a entidade financeira e o provedor de serviços de terceiros de ICT direto.
Nome	Nome e descrição resumida do contrato.
Tipo de acordo contratual	Tipo de acordo contratual identificado usando uma das opções na lista suspensa correspondente: • **Arranjo autônomo** • **Arranjo abrangente** • **Acordo subsequente ou associado**
Estado	Estado do contrato. Por exemplo, Estado de rascunho.
Modelo de contrato	Tipo de contrato que está sendo criado, como um Serviço ou um Acordo de Compra.
Moeda	Código da moeda usada para relatar o valor.
Despesa anual ou estimativa de custo do ano passado	Despesa anual ou estimativa de custo (ou transferência dentro do grupo) do acordo de serviço de ICT para o ano anterior.
Descrição	Descrição detalhada do contrato
Entidades que assinam contrato para usar o serviço	
LEI da entidade que assina o acordo contratual	Código do Identificador de entidade jurídica (LEI) para identificar a entidade que assinaria o acordo contratual, por exemplo, LEI00000000000000000000B.
Nome da entidade	Nome da entidade que assinaria o acordo contratual, por exemplo, ACME NA.
Entidades que estão utilizando serviços	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
LEI da entidade que faz uso dos serviços de ICT	LEI da entidade que faz uso de serviços, por exemplo, LEI00000000000000000000C.
Nome da entidade	Nome da entidade que usa serviços, por exemplo, ACME SA.
Natureza da entidade que faz uso dos serviços de ICT	Entidade que usa serviços, por exemplo, filial de uma entidade financeira.
Código de identificação da filial	Código de identificação da agência que usa serviços, por exemplo, ACMESAbranch2LEI.
Entidades que fornece serviços	
LEI da entidade que faz uso dos serviços de ICT	LEI da entidade que faz uso de serviços, por exemplo, LEI00000000000000000000C.
Nome da entidade	Nome da entidade que fornece serviços, por exemplo, ACME AMÉRICAS.
Contratos de terceiros que assinam para fornecer informações	
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPP2.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Nome do provedor de serviços de ICT terceirizado	Nome do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, Adobe.
Contratos de assinatura de contratos de terceiros	
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPE1.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Nome do provedor de serviços de ICT terceirizado	Nome do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT, por exemplo, Acer Engagement 1.
Informações específicas	
Número de referência do acordo contratual	Número de referência do acordo contratual para o contrato, por exemplo, CNTR0009002.
LEI da entidade que faz uso do(s) serviço(s) de ICT	LEI da entidade que usa o(s) serviço(s) de ICT, por exemplo, LEI00000000000000000000C.
Identificador de função	Conforme definido pela entidade financeira, por exemplo, F3,F1.
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviço de ICT usado pela entidade, por exemplo, Computação, Análise de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição

Tipo de provedor de serviço	• **Terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos:
	  ◦ Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado
	  ◦ Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado
	• **Compromisso de terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos:
	  ◦ Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado
	  ◦ Tipo de código para identificar o provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT
	• **Entidade jurídica** : Selecionar esta opção exibe o LEI da entidade que fornece serviços de ICT.

Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT.
LEI da entidade que fornece serviços de ICT	Entidade que fornece serviços de ICT usando LEI, código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código que identifica o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Data de início do acordo contratual	Data de entrada em vigor do acordo contratual, por exemplo, 2025-07-01.
Data de término do acordo contratual	Data de término estipulada no acordo contratual, por exemplo, 2028-07-01.
Motivo da rescisão ou término do acordo contratual	Motivo da rescisão ou término do acordo contratual. Opções disponíveis incluem: • **Rescisão sem justa causa: Expirado e não renovado** • **Rescisão por justa causa: Provedor em violação da lei, regulamentos ou disposições contratuais aplicáveis**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
	• **Rescisão por Causa: Impedimentos identificados do provedor capazes de alterar a função compatível** • **Rescisão por justa causa: Pontos fracos do provedor em relação à gestão e segurança de dados ou informações confidenciais** • **Rescisão: Conforme solicitado pela autoridade competente** • **Outros motivos para rescisão**
Período de aviso prévio para a entidade financeira que usa os serviços de ICT	Período de aviso prévio para a rescisão do acordo contratual pela entidade financeira que utiliza o(s) serviço(s) de TIC num caso normal.
Período de aviso prévio para o provedor de serviços de ICT terceirizado	Período de aviso prévio para encerrar o acordo contratual pelo provedor de serviços de terceiros de ICT direto em um caso de negócio normal.
País da lei aplicável do acordo contratual	País cujo sistema jurídico supervisiona o contrato.
País de provisionamento dos serviços de ICT	País onde os serviços de ICT são prestados.
Armazenamento de dados	Opção para especificar se o serviço de ICT está relacionado ao armazenamento de dados. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não**
Sensibilidade dos dados armazenados pelo provedor de serviços de ICT	Opção para identificar o nível de sensibilidade dos dados armazenados ou processados pelo provedor de serviços de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto**
Nível de dependência do serviço de ICT	Opção para especificar o nível de dependência do serviço de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Não significativo** • **Baixa dependência** • **Dependência material** • **Confiança total**
Acordos contratuais intragrupo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
Acordo contratual vinculado a este acordo contratual	Número do contrato vinculado a este acordo contratual, por exemplo, CNTR0009004.
Nome	Nome dos acordos contratuais intragrupo, por exemplo, agência de pessoal.
Cadeias de suprimentos de serviço de ICT	
Número	Número da cadeia de suprimentos do serviço de ICT associado ao contrato, por exemplo, SCHAIN0001002.
Destinatário dos serviços de ICT subcontratados	Destinatário de serviços de TIC subcontratados da cadeia de suprimentos. É o fornecedor primário.
Código de identificação do destinatário dos serviços de ICT subcontratados	Código de identificação do destinatário dos serviços de TIC subcontratados da cadeia de abastecimento. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de cód. de identificação do destinatário dos serviços de ICT subcontratados	Tipo de código para identificar o destinatário dos serviços de ICT subcontratados da cadeia de suprimentos. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviço de ICT associado à cadeia de suprimentos, por exemplo, Armazenamento de dados.
Número de referência do acordo contratual	Número do contrato associado à cadeia de suprimentos, por exemplo, CNTR0009002.

Tipo de provedor de serviço	• **Terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos:
	  ◦ Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado
	  ◦ Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado
	• **Compromisso de terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos:
	  ◦ Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado
	  ◦ Tipo de código para identificar o provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT
	• **Entidade jurídica** : Selecionar esta opção exibe o LEI da entidade que fornece serviços de ICT.

LEI da entidade que fornece serviços de ICT	Entidade que fornece serviços de ICT usando LEI, código alfanumérico de 20 caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
	com base no padrão ISO 17442, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPP1.
Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Classificação	Classificação da cadeia de suprimentos, por exemplo, 1 ou 2.
Avaliação do serviço de ICT	
Nome	Nome da avaliação no formato <first-name.last-name>.
Descrição	Descrição da avaliação.
Número	Número de identificação exclusivo para a avaliação que será gerada pela aplicação. Por exemplo, TPA0001001. Este campo é preenchido automaticamente.
Departamento	Departamento ao qual a avaliação pertence.
Responsável	Nome do responsável pela avaliação.
Unidade de negócios	Nome da unidade de negócios associada à avaliação.
Número do contrato	Identificador exclusivo do acordo contratual, por exemplo, CNTR0009002. Este campo é preenchido automaticamente.
Número de referência do acordo contratual	Número do contrato associado à avaliação, por exemplo, CNTR0009002.
Tipo de provedor de serviço	• **Terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos: ◦ Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado ◦ Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado • **Compromisso de terceiros** : Selecionar esta opção exibe os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
	○ Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado ○ Tipo de código para identificar o provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT • **Entidade jurídica** : Selecionar esta opção exibe o LEI da entidade que fornece serviços de ICT.
Código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI0000000000EXTTPP1.
Código de identificação do provedor de serviços de compromisso ICT terceirizado	Código de identificação do provedor de serviço de compromisso de terceiros de ICT.
LEI da entidade que fornece serviços de ICT	Entidade que fornece serviços de ICT usando LEI, código alfanumérico de 20 caracteres com base no padrão ISO 17442, por exemplo, LEI00000000000000000000D.
Tipo de código de identificação do provedor de serviços de ICT terceirizado	Tipo de código para identificar o provedor de serviços de terceiros de ICT, por exemplo, LEI.
Tipo de serviços de ICT	Tipo de serviços de ICT, por exemplo, Análise de dados.
Substituibilidade do provedor de serviços de ICT terceirizado	Substituição do provedor de serviços de terceiros de ICT. As seguintes opções estão disponíveis: • Não substituível • Facilmente substituível • Complexidade média em termos de substituibilidade • Substituibilidade altamente complexa
Motivo para a classificação de substituibilidade	Motivo da classificação.
O terceiro de ICT é auditado?	Opção para especificar se o terceiro de ICT foi auditado. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não**
Data da última auditoria do provedor de serviços de ICT terceirizado	Data em que a última auditoria foi realizada.
Existência de um plano de saída	Disponibilidade de um plano de saída. As seguintes opções estão disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo acordo contratual

Campo	Descrição
	• Sim • Não
Capacidade de reintegração do serviço de ICT contratado	Opção para verificar a viabilidade de reincorporar o serviço de TIC contratado. Opções disponíveis incluem: • **Fácil** • **Difícil** • **Altamente complexo**
Impacto da descontinuação dos serviços de ICT	Opção para especificar o impacto da descontinuação dos serviços de ICT. Opções disponíveis incluem: • **Baixo(a)** • **Médio** • **Alto** • **Avaliação não realizada**
Há provedores de serviços de ICT terceirizados identificados?	Opção para indicar se outros provedores de serviços de terceiros de ICT foram identificados. Opções disponíveis incluem: • **Sim** • **Não** • **Avaliação não realizada** Se você marcar a caixa de seleção, especifique o seguinte valor de campo: **ICT TPP alternativo** .
Identificação de TPP de ICT alternativo	Detalhes suplementares sobre a identificação de provedores terceirizados alternativos de TIC (TPP).

Crie uma cadeia de suprimentos e aprimore os dados de resiliência digital

Crie um Tecnologia de comunicação e informação(ICT registro da cadeia de suprimentos de serviço em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Em seguida, você pode configurar detalhes da cadeia de suprimentos, como o tipo de ICT Identificador de entidade jurídica (LEI) da entidade que fornece o. ICT serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Contratos** e, em seguida, selecione o registro de contrato ao qual você deseja associar um registro da cadeia de suprimentos.
3. Navegue até a lista relacionada Cadeias de suprimentos de serviço de ICT e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo acordo contratual.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para editar o registro da cadeia de suprimentos, conclua o seguinte.
   a. Navegue até **Cadeias de suprimentos** e marque a caixa de seleção do registro desejado na lista.
   b. Selecione **Editar** e atualize os campos conforme necessário.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Para exportar registros da cadeia de suprimentos, conclua o seguinte.
   a. Navegue até **Cadeias de suprimentos** e marque a caixa de seleção do registro desejado na lista.
   b. Selecione **Exportar**.
   c. Selecione **Tipo de arquivo** .
      As opções disponíveis são:
      - **Excel**
      - **CSV**
      - **JSON**
      - **PDF**
   d. Selecione **Tipo de entrega** .
      As opções disponíveis são:
      - **Download**
      - **E-mail**

Crie uma avaliação e aprimore os dados de resiliência digital

Crie uma avaliação do Tecnologia de comunicação e informação(ICT) serviço em Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros. Adicione detalhes como o número de referência do acordo contratual, o código de identificação e o tipo de código para ICT provedor de serviço terceirizado. Em seguida, você pode aprimorar suas informações de resiliência digital para conformidade com DORA regulamentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É necessário que você revise seus contratos e terceiros anualmente. Você pode fornecer os seguintes detalhes da avaliação no formulário de avaliação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número de referência contratual, que ajuda a identificar os seguintes detalhes:
  - Usuários do contrato
  - Fornecedores do contrato
  - Outros detalhes relevantes que são extraídos automaticamente
- Informações de auditoria:
  - O provedor terceirizado foi auditado?
  - Quando a auditoria foi realizada pela última vez?
- Sair dos detalhes da estratégia:
  - Existência de um plano de saída
  - Possibilidade de integração com ICT provedor de serviço se encerrado
  - Avaliação de impacto da descontinuação do ICT serviço
  - Identificação de quaisquer alternativas

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Contratos** e, em seguida, selecione o registro de contrato ao qual você deseja associar um registro de avaliação.
3. Navegue até a lista relacionada Avaliações dos serviços de ICT e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário Criar novo acordo contratual.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para editar o registro de avaliação, conclua o seguinte.
   a. Navegue até **Avaliações** e marque a caixa de seleção do registro desejado na lista.
   b. Selecione **Editar** e atualize os campos conforme necessário.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Para exportar registros de avaliação, conclua o seguinte.
   a. Navegue até **Avaliações** e marque a caixa de seleção do registro desejado na lista.
   b. Selecione **Exportar**.
   c. Selecione **Tipo de arquivo** .
      As opções disponíveis são:
      - **Excel**
      - **CSV**
      - **JSON**
      - **PDF**
   d. Selecione **Tipo de entrega** .
      As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Download**
- **E-mail**

O que Fazer Depois

Depois que todos os detalhes forem capturados, você poderá executar as seguintes tarefas:

- Baixe as informações usando Microsoft Excel recurso de download. Para obter mais informações, consulte Crie um Microsoft Excel solicitação de download.
- Carregue registros atualizados conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Atualize registros existentes em massa.

Crie um Microsoft Excel solicitação de download

Crie um Microsoft Excel solicitação de download para baixar os registros do Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros para fins de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o módulo de solicitações de download/upload do Excel em Registros de terceiros de resiliência digital para exportar os registros em Microsoft Excel formato. . União Europeia auditores e reguladores podem baixar esses registros para auditorias, revisões e ações apropriadas.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Solicitações de download/upload do Excel** E, em seguida, crie uma solicitação de download/upload do Excel selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar uma solicitação de download, você pode escolher quais registros deseja baixar navegando até a guia correspondente. Por exemplo, você pode navegar até **Contratos** Para uma solicitação de download de registro de informações de terceiros ou **Avaliações** Guia para uma solicitação de download de avaliações.
5. Selecione os registros desejados na lista e execute uma das etapas a seguir.

Etapa	Descrição
Exportar para o Excel	Ao fazer uma solicitação de download de registros relacionados a avaliações, ramifi–cações, contratos, funções, entidades jurí–dicas, cadeias de suprimentos, terceiros ou compromissos de terceiros, basta selecio–nar **Exportar para Info Excel** para exportar esses registros como Microsoft Excel arqui–vo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Registro de exportação para informações	Ao fazer uma solicitação de download para um registro de Registro de informações de terceiros, selecione **Registro de exportação para informações** para exportar registros de contrato que você deseja como um Microsoft Excel arquivo.

6. Adicione o nome desejado para Microsoft Excel arquivo e selecione **Salvar** .

   Em versões anteriores à 21.x.x de Registros de terceiros de resiliência digital o download do contrato criou uma única planilha com todos os dados do contrato. A partir da versão 21.x.x de Registros de terceiros de resiliência digital, Quando você gera um relatório sobre os contratos, ele espelha a IU e fornece detalhes, incluindo informações sobre entidades, terceiros, compromissos de terceiros e informações específicas de contrato no Microsoft Excel folha.

   Gera um Microsoft Excel folha que você pode enviar diretamente para sua autoridade regulatória. O arquivo adere estritamente ao formato do modelo emitido pela autoridade reguladora e inclui todos os detalhes necessários para relatar seus compromissos de terceiros.

   A partir da versão 20.x.x de Registros de terceiros de resiliência digital, você pode ver os valores de escolha ou de referência no baixado Microsoft Excel arquivos. Por exemplo, os departamentos podem ser criados no sistema como "Pesquisa e desenvolvimento". Quando as funções são baixadas, os valores do departamento são exibidos como opções no Microsoft Excel modelo para seleção. O modelo inclui listas suspensas para departamentos, unidades de negócios e outras perguntas sim ou não (conforme visto no modelo de agência). Menus suspensos adicionais são adicionados para países, moedas etc.

   A aplicação também lida com traduções de metadados, incluindo cabeçalhos e opções suspensas.

   Certifique-se de que não haja registros duplicados presentes após o download de dados para entidades jurídicas, funções etc. Ao baixar o modelo, certifique-se de que não haja linhas de terceiros duplicadas. Por exemplo, criar um terceiro DORA e duas entidades DORA e criar contratos DORA para o mesmo fornecedor usando a mesma entidade resulta em apenas uma linha de terceiros no modelo baixado e não em duas linhas duplicadas. Você pode adicionar novas entidades e inserir seu LEI (mesmo que não esteja na lista suspensa) no arquivo de contrato baixado sem precisar baixar os registros de contrato novamente. Você pode carregar os registros de contrato modificados de volta para a aplicação.

7. Para exportar solicitações de download/upload do Excel, selecione as solicitações desejadas e, em seguida **Exportação** .

Etapa	Descrição
Selecione **Tipo de arquivo** .	Tipo de arquivo selecionado para a exportação. As opções disponíveis são: ○ **Excel** ○ **CSV**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	○ **JSON** ○ **PDF**
Selecione Tipo de entrega .	Tipo de entrega selecionado para a exportação. As opções disponíveis são: ○ **Download** ○ **E-mail**
Selecione Exportação.	Ação para exportar o registro.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

Use o formulário Criar nova solicitação de download/upload do Excel para capturar todas as informações necessárias para criar uma solicitação de download/upload para Registros de terceiros de resiliência digital usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação. Como gerente de risco de terceiros ou avaliador de risco de terceiros, você pode criar um registro de solicitação de download/upload do Excel.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação. Por exemplo, legal_entity_template.
Tipo de download	Tipos de solicitação de download. As opções são: • **Avaliações** • **Ramificações** • **Contratos** • **Funções** • **Entidades jurídicas** • **Cadeias de suprimentos** • **Terceiros** • **Compromissos de terceiros** • **Registro de informações de terceiros**
Número	Número da solicitação. Este campo é preenchido automaticamente.
Tipo de solicitação	Tipo da solicitação. As opções são: • **Upload** • **Download**
Estado	Estado do registro. Este campo é preenchido automaticamente para **Rascunho** estado.
Entidade que mantém o registro de informações	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

Campo	Descrição
Nota: Esses campos aparecem quando você seleciona **Registro de informações de terceiros** . **Tipo de download** .	
LEI da entidade que mantém o registro de informações	Entidade que mantém e atualiza o registro de informações usando o LEI, código alfanumérico de 20 caracteres baseado na norma ISO 17442.
Nome da entidade	Nome jurídico da entidade que mantém e atualiza o registro de informações.
País da entidade	País onde a licença ou o registo da entidade, conforme listado no registo de informação, foi emitido.
Tipo de entidade	Tipos da entidade. As opções incluem o seguinte: • **Instituições de crédito** • **Empresas de investimento** • **Contrapartes centrais (CCPs)** • **Empresas de gestão de ativos** • **Provedores de serviço de informações da conta** • **Instituições de moeda eletrónica** • **Provedores de serviço de ativos de criptografia** • **Depósito central de segurança** • **Locais de negociação** • **Repositórios de transações** • **Instituição de pagamento** • **Outra entidade financeira** • **Repositório de securitização** • **Provedores de serviço de crowdfunding** • **Administrador de benchmarks críticos** • **Agência de classificação de crédito** • **Instituições de provisão de pensões profissionais** • **Mediadores de seguros, mediadores de resseguros e mediadores de seguros auxiliares** • **Empresas de seguros e de resseguros** • **Provedores de serviço de emissão de relatórios de dados**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel

Campo	Descrição
	• **Gestores de fundos de investimento alternativos** • **Entidade não financeira: Diferente do provedor de serviços intragrupo de ICT** • **Entidade não financeira: Provedor de serviços intragrupo de ICT** • **Emissores de tokens referenciados por ativos**
Autoridade competente	A autoridade competente, nos termos do artigo 46.o do Regulamento (UE) 2022/2554 à qual o registo de informações é comunicado.
Data do relatório	O código ISO 8601 (aaaa–mm–dd) da data do relatório

Crie registros em massa

Crie registros em massa a partir do Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros em vez de criar um registro de cada vez para uma ou várias entidades. Você pode economizar tempo e esforço trabalhando em vários registros de uma só vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Apenas DORA os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Solicitações de download/upload do Excel** E, em seguida, crie uma solicitação de carregamento do Excel selecionando **Novo** .

   Nota: Apenas DORA os administradores podem ver **Upload** e execute esta tarefa.

3. No formulário, selecione **Upload** como o tipo de solicitação e preencha os campos restantes.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.

   Nota: Você só pode carregar um tipo de registro para cada solicitação de carregamento. Por exemplo, se você fez uma solicitação de carregamento de registros de avaliação, só poderá incluir informações de registro de avaliação no modelo.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um arquivo de modelo é gerado e está disponível para download.
5. Baixe o modelo padrão selecionando **Modelo de download** e preencha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir instruções para preencher o modelo navegando até **Instruções** do arquivo de modelo. Você pode adicionar suas informações de criação de registro navegando até **Resiliência digital** e preenchendo o modelo.

6. Anexe o arquivo de modelo concluído selecionando **Anexar arquivo** e selecionando o arquivo do seu disco rígido local.
7. Selecione **Carregar**.
8. Navegue até **Resultado** solicitação de carregamento para exibir os registros que foram carregados com sucesso e quaisquer erros.
   a. Corrija os erros em Microsoft Excel planilha.
9. Repita as etapas até que todos os erros sejam resolvidos e todos os registros sejam carregados com sucesso. Os registros são carregados em massa do Registros de terceiros de resiliência digital.

Atualize registros existentes em massa

Atualize registros existentes em massa do Registros de terceiros de resiliência digital usando Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Apenas DORA os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Registros de terceiros de resiliência digital** .
2. Selecione **Solicitações de download/upload do Excel** E, em seguida, crie uma solicitação de download do Excel selecionando **Novo** .
3. No formulário, selecione **Download** como o tipo de solicitação e preencha os campos restantes.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar uma solicitação de download, você pode escolher quais registros deseja baixar navegando até a guia correspondente. Por exemplo, você pode navegar até **Contratos** Para uma solicitação de download de registro de informações de terceiros ou **Avaliações** Guia para uma solicitação de download de avaliações.
5. Selecione os registros que você deseja atualizar na lista e selecione **Exportar para Excel** .
6. Adicione o nome desejado para Microsoft Excel arquivo e selecione **Salvar** .

   Cria um Microsoft Excel planilha que você pode usar para fazer atualizações em massa para os registros selecionados.

   Depois de baixar os modelos para adicionar opções nos campos de referência, os modelos de carregamento são atualizados para um formato dinâmico com menus suspensos para campos de seleção e referência, em vez de codificar os valores.

   Os modelos dinâmicos manipulam automaticamente traduções para cabeçalhos e opções de campo de referência. Eles buscam esses elementos em tempo real, garantindo que permaneçam atualizados sem a necessidade de atualizações manuais. O modelo padrão permanece atualizado porque as opções são geradas dinamicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir instruções para preencher o modelo navegando até **Instruções** do arquivo de modelo. Você pode adicionar suas informações atualizadas de criação de registro navegando até **Resiliência digital** e preenchendo o modelo.

Nota: Você só pode carregar ou baixar um tipo de registro para cada solicitação. Por exemplo, se você fez uma solicitação de carregamento de registros de avaliação, só poderá incluir informações de registro de avaliação no modelo.

7. Siga as instruções no arquivo de modelo e adicione suas informações atualizadas.
8. Navegue até para criar uma solicitação de carregamento **Solicitações de download/upload do Excel** e selecionando **Novo** .
9. No formulário, selecione **Upload** como o tipo de solicitação e preencha os campos restantes.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação Criar novo download/upload do Excel.

   Nota: Apenas DORA os administradores podem exibir o. **Upload** e execute esta tarefa.

10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Anexe o arquivo de modelo atualizado selecionando **Anexar arquivo** e selecionando o arquivo do seu disco rígido local.
12. Selecione **Carregar**.
13. Navegue até **Resultado** solicitação de carregamento para exibir os registros que foram carregados com sucesso e quaisquer erros.
    a. Corrija os erros em Microsoft Excel planilha.
14. Repita as etapas até que todos os erros sejam resolvidos e todos os registros sejam carregados com sucesso.
    Os registros atualizados são carregados em massa do Registros de terceiros de resiliência digital.

Gerenciar o portal de terceiros

Contatos de terceiros respondem a questionários, solicitações de documentação, tarefas e problemas no portal de terceiros. O portal é o ponto de interação entre terceiros e avaliadores de risco.

Contatos de terceiros

Contatos de terceiros são os indivíduos que representam o terceiro. Ao usar o portal de terceiros, eles podem responder a questionários, trabalhar em tarefas e resolver problemas que sua equipe de avaliação de risco de terceiros levanta. Contatos de terceiros são contatos primários ou secundários. O contato primário é o indivíduo atribuído que recebe os questionários de avaliação. Cada terceiro deve ter pelo menos um contato primário. Editor de terceiros [vendor_editor], gerente de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assador] ou o contato primário podem criar contatos de terceiros.

Você atribui o. **contato primário** responsabilidade com o contato de terceiros que pode responder diretamente a perguntas de avaliação ou atribuir outro contato no terceiro para responder às perguntas. Os contatos primários podem gerenciar outros contatos de terceiros.

Contatos de terceiros recebem automaticamente duas funções: Vendor_contact e snc_external. A função vendor_contact fornece aos contatos de terceiros acesso ao portal de terceiros, enquanto a função snc_external é uma proteção que restringe o acesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

somente ao portal. A função snc_external ajuda a impedir qualquer entrada não autorizada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configurar contatos de terceiros.

Nota: Os contatos de terceiros veem o nome da sua organização em todas as referências no portal de terceiros. Você especifica o nome em `sn_vdr_risk_asmt.company.name` configuração de propriedade. Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tarefas para contatos de terceiros

O contato primário de terceiros pode executar as seguintes tarefas:

- Delege questionários, tarefas e problemas a outros contatos de terceiros.
- Exiba e atualize as informações de contato de terceiros.
- Atualize as preferências de notificação.

Contatos secundários de terceiros podem usar o portal para executar as seguintes tarefas:

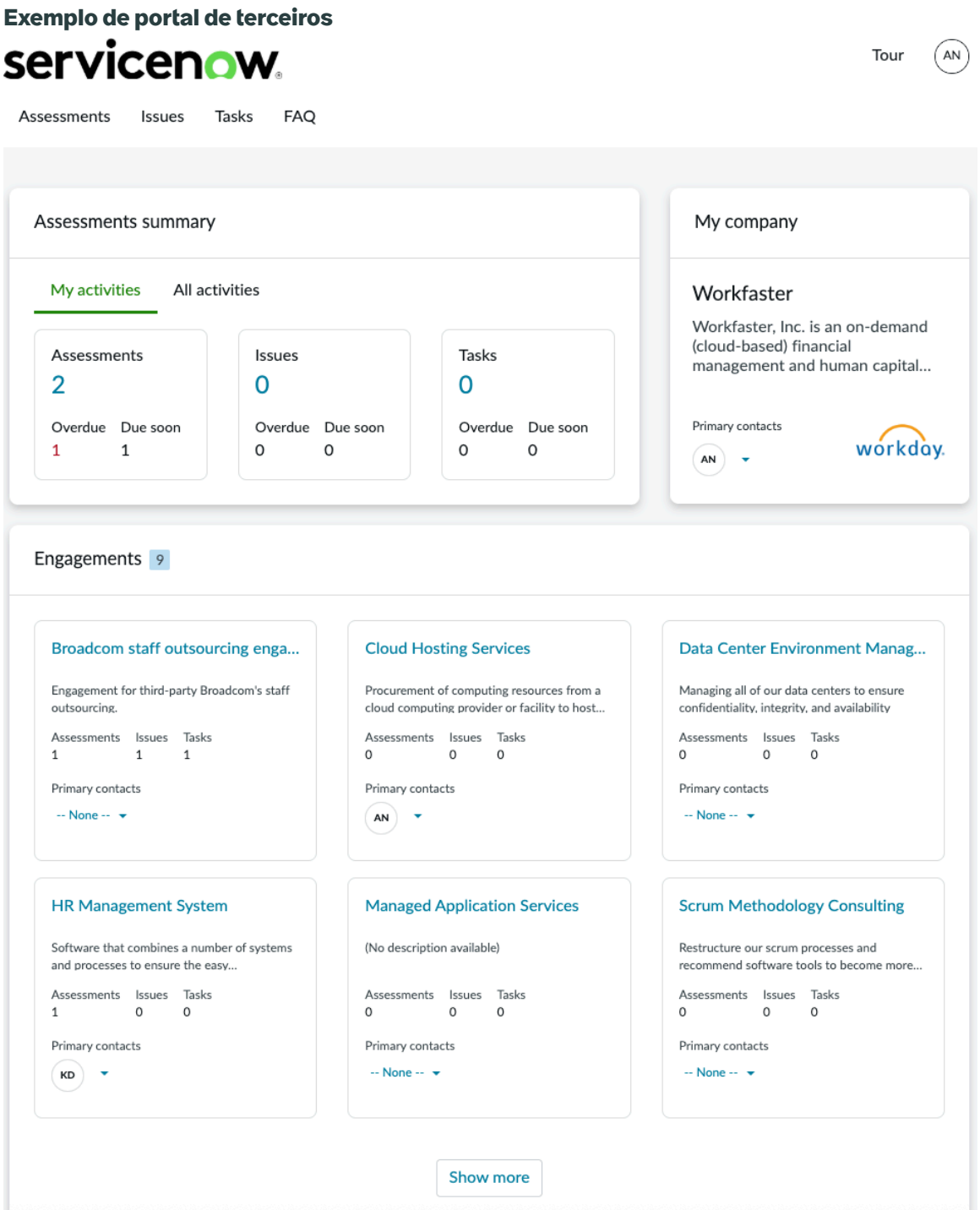
- Exibir e responder a avaliações "Atribuídas a mim".
- Altere uma senha ou solicite uma nova senha.

Importante: A função de contato de terceiros deve ser usada somente para contatos externos. A função proíbe o acesso ao ServiceNow AI Platform E concede acesso somente ao portal de terceiros.

Os contatos de terceiros veem o portal conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

estados de solicitação de questionário e documento

O andamento é rastreado nas solicitações de avaliação e o andamento é indicado pelo estado das solicitações nos questionários e solicitações de documento. Estes são os estados possíveis para solicitações.

Novo(a)

Os questionários e as solicitações de documentos são enviados, eles estão no **Novo** estado.

Em andamento

Depois que o contato de terceiros ou do compromisso começar a fornecer respostas em um questionário ou solicitação de documento, as solicitações estarão em **Em andamento** estado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concluído

Depois que o contato de terceiros ou do compromisso fornecer respostas para todas as perguntas em um questionário ou solicitação de documento e salvá-las, a solicitação estará em **Concluído** estado.

Nota: Depois que todas as solicitações entrarem no estado Concluído, você deverá retornar à página de avaliação e enviar a avaliação.

Responder a questionários usando um Microsoft Excel modelo

Contatos de terceiros podem usar um Microsoft Excel Modelo para responder a questionários baixando o modelo, preenchendo-o e importando a versão final para o portal de terceiros. . Microsoft Excel o modelo de questionário contém instruções para preencher o modelo. Isso permite que os contatos de terceiros forneçam informações fora do portal de terceiros, simplificando o processo de due diligence. Para obter mais informações, consulte Usando um Microsoft Excel modelo de planilha para questionários externos e Responda usando um Microsoft Excel modelo.

Responder a avaliações usando um questionário SIG

Terceiros podem usar o. Avaliações compartilhadas Questionário de coleta de informações padronizado (SIG) para fornecer documentação de avaliação no Gestão de risco de terceiros aplicação. O contato de terceiros pode carregar a planilha SIG pré-preenchida ou responder a um questionário baseado em formulário que é importado para a instância. Para obter mais informações, consulte Usando o questionário SIG para uma avaliação de risco e Responda usando o SIG.

Nota: Contatos de terceiros podem reatribuir um questionário a outro membro da equipe selecionando o ícone do menu Mais ações  e selecionando **Reatribuir** . Depois de reatribuir o questionário, eles perdem o acesso ao questionário.

Iniciando o portal

Contatos de terceiros iniciam o portal usando **[URL da instância]/svdp**).

Aprender a usar o portal - a página de perguntas frequentes

Contatos de terceiros podem selecionar **PERGUNTAS FREQUENTES** para exibir respostas a perguntas comuns, como como convidar usuários adicionais para o portal e como atribuir contatos primários a registros de compromisso ou de terceiros.

Gerenciar contatos de terceiros

Os usuários em sua organização com a função de avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] usam TPRM para gerenciar as seguintes atividades de contato de terceiros:

- Crie um login para um novo contato de terceiros.
- Habilite ou desabilite um login de contato de terceiros.
- Redefina uma senha para um contato de terceiros.
- Atribua uma função de usuário a um contato de terceiros.
- Atribua um contato de terceiros a uma avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba e atualize as informações de contato do cliente.
- Acesse as avaliações concluídas.

Para obter mais informações, consulte Configurar contatos de terceiros e Gerencie o acesso de seus contatos de terceiros.

Nota: Se necessário, você pode responder em nome de terceiros ou compromissos a questionários. Para obter mais informações, consulte Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso.

. **Permita que os avaliadores respondam/editem questionários para contatos de terceiros** propriedade (*sn_svdp.allow_assessor_edit*) deve estar ativo. Para obter mais informações sobre como configurar esta propriedade, consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tópicos relacionados

Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos

Usando um Microsoft Excel modelo de planilha para questionários externos

Usando o questionário SIG para uma avaliação de risco

TPRM E o plug-in Explicit Roles

Configurar contatos de terceiros

Configure seus contatos de terceiros para que você possa enviar avaliações, resolver problemas e comunicar quaisquer informações adicionais necessárias com esses contatos usando Gestão de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager e admin para as etapas 4 e 5

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Contatos de terceiros são usuários externos na organização de terceiros. Eles usam o portal de terceiros para organizar, priorizar e executar tarefas com segurança, como responder a questionários para avaliações, executar tarefas e se comunicar com sua equipe de avaliação de riscos sobre problemas. Você concede acesso ao portal de terceiros e especifica as permissões para contatos de terceiros. O gerente de risco de terceiros (TPR) deve entrar em contato com um membro da equipe com a função de administrador para concluir as etapas 4 e 5.

Importante: A função de contato de terceiros deve ser usada somente para contatos externos. A função proíbe o acesso ao seu ServiceNow AI Platform E concede acesso somente ao portal de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Contatos de terceiros** determinar se um contato de terceiros já foi atribuído.

   O número de contatos é listado para cada terceiro na página Contatos de terceiros.

2. Na página Contatos de terceiros, selecione um terceiro para exibir a lista de contatos associados.
   - Para gerenciar contatos existentes:
     - Selecione cada contato para verificar se o contato está associado ao terceiro apropriado, está ativo e, se aplicável, está especificado como o contato primário.

       Nota: Os questionários, as solicitações de documentos e os problemas atribuídos ao contato no momento são listados na guia Associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você não tiver a função de administrador, peça a um usuário que tenha para verificar se a função vendor_contact aparece para o usuário na lista relacionada Funções. Se o usuário com a função de administrador não puder ver a lista relacionada Funções, ele precisará ir para a etapa 4. Se o usuário com a função de administrador não puder ver a função vendor_contact listada para o usuário, ele precisará ir para a etapa 5.

Nota: Para obter mais informações sobre como gerenciar contatos de terceiros, consulte Gerencie o acesso de seus contatos de terceiros.

- Para adicionar um contato, selecione **Novo** e continue com as etapas a seguir.

Nota: Um contato deve ter a função snc_external porque a função vendor_contact a inclui.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de contato de terceiros

Campo	Descrição
Nome, Sobrenome, E-mail, Título, Departamento	Informações de contato padrão para o usuário na organização de terceiros.
ID do usuário	ID usado para fazer login na instância do portal de terceiros.
Terceiros	Organização de terceiros do contato.
Fuso horário	Fuso horário e idioma preferenciais para o usuário na organização de terceiros.
Ativo	Opção para ativar o contato para se qualificar para trabalhar no portal de terceiros.
Contato primário	Contato de terceiros que pode responder diretamente a perguntas de avaliação ou atribuir outro contato ao terceiro para responder às perguntas. Eles também podem gerenciar outros contatos de terceiros.

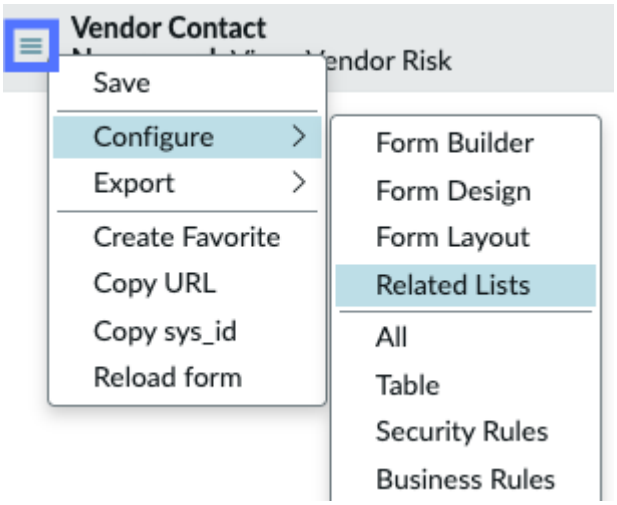
Nota: Uma notificação por e-mail é enviada para o novo contato de terceiros após o envio do formulário. O e-mail contém um link para o portal de terceiros e as credenciais de login.

4. Opcional: Valide se cada contato tem a função vendor_contact adicionando o. **Funções** Valor para a página Contato do fornecedor.

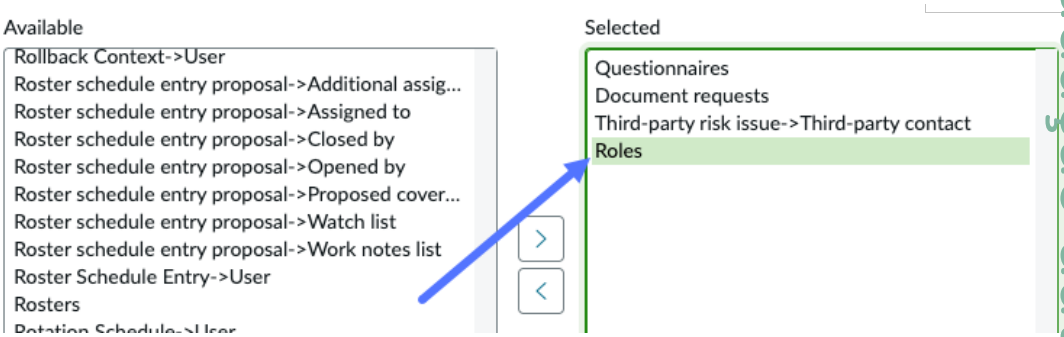
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Adicione a lista relacionada Funções selecionando o ícone Ações e selecionando **Configurar** > **Listas relacionadas**.



b. Mova a lista relacionada Funções para a lista Selecionado e selecione **Salvar** .



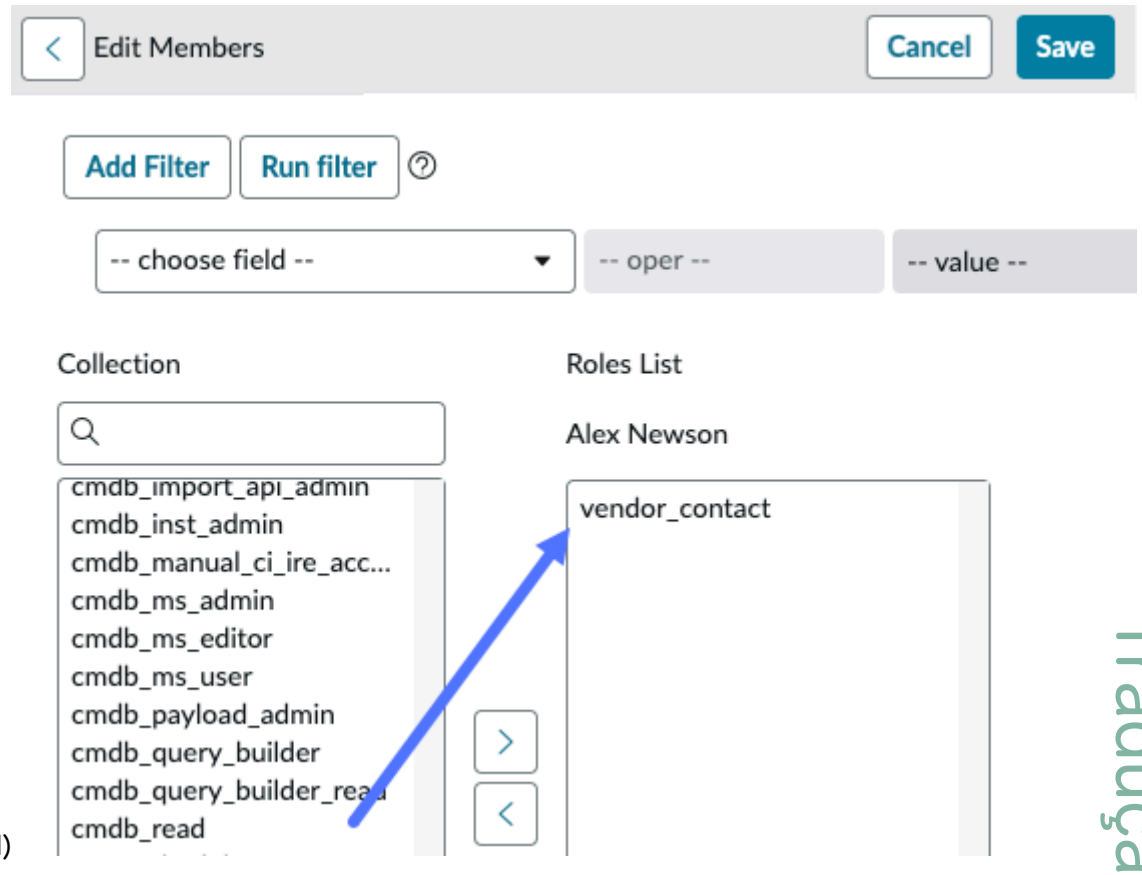
(Optional)

5. Opcional: Conceda aos contatos de terceiros acesso ao portal de terceiros selecionando **Editar** e adicionando **vendor_contact** Para a lista Funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional)



Aviso: Se o usuário tiver outras funções, como snc_internal, ele também poderá fazer login na sua plataforma e ter visibilidade dos registros críticos.

Gerencie o acesso de seus contatos de terceiros

Exiba seus contatos de terceiros existentes e ajuste suas informações e permissões de acesso conforme necessário usando Gestão de risco de terceiros. Ao manter os detalhes de contato atualizados, você pode ajudar a evitar que seus contatos de terceiros obtenham acesso não autorizado ou percam o acesso autorizado ao portal de terceiros.

Antes de Iniciar

O gerente de risco de terceiros (TPR) deve entrar em contato com um membro da equipe com a função de administrador para concluir as últimas 3 opções da etapa 3.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager e admin para concluir as últimas 3 opções da etapa 3.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seus contatos de terceiros são usuários externos na organização de terceiros. Eles usam o portal de terceiros para organizar, priorizar e executar tarefas com segurança, como responder a questionários para avaliações e se comunicar com sua equipe de avaliação de riscos sobre problemas. Você também pode ajustar o acesso ao portal de terceiros e as permissões para seus contatos de terceiros.

Procedimento

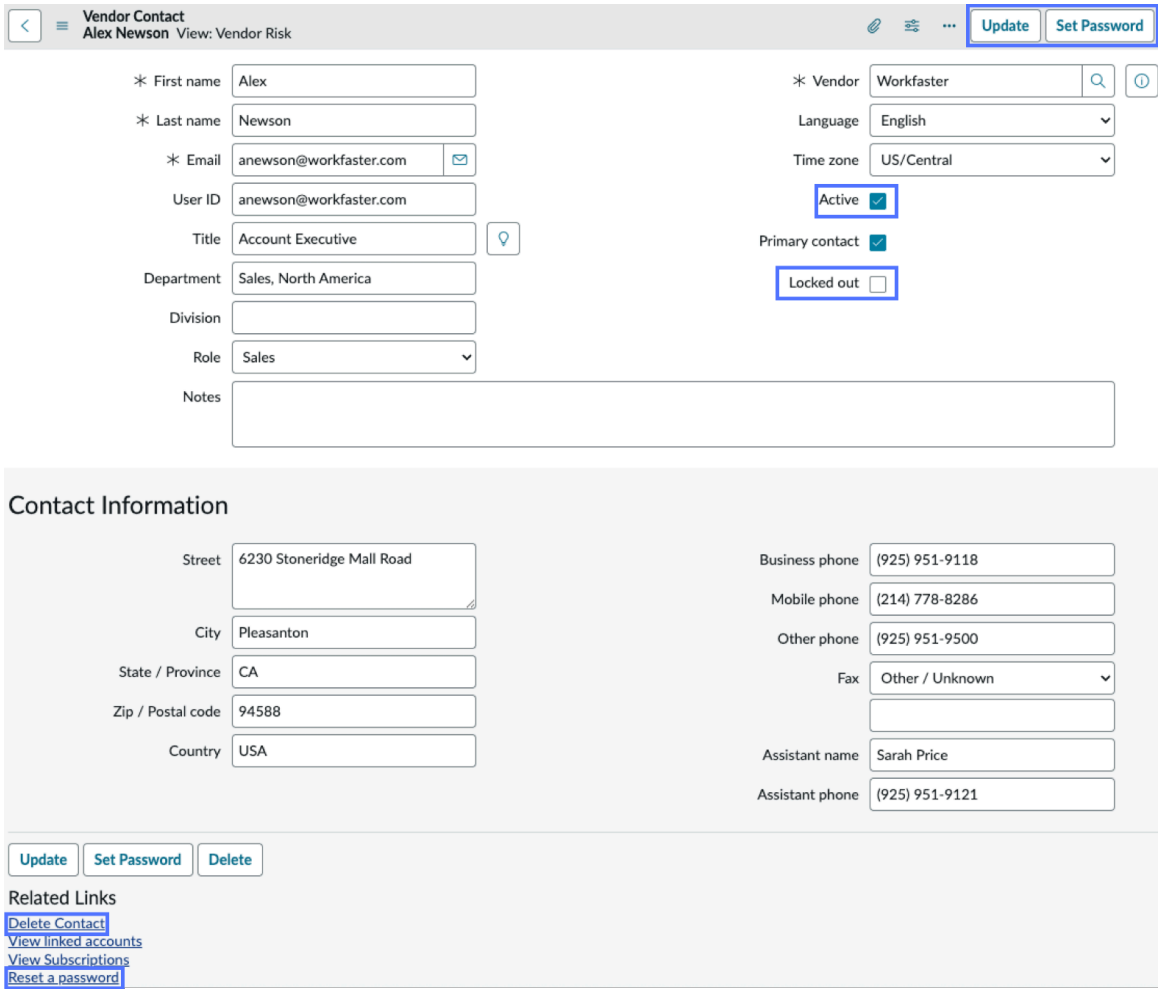
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Contatos de terceiros** para exibir seus contatos de terceiros existentes.

   O número de contatos é listado para cada terceiro na página Contatos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o terceiro para o qual você deseja exibir a lista de contatos associados e selecione o contato de terceiros.



3. **Opcional:** Gerencie o acesso ao portal para seus contatos de terceiros.

Opção	Descrição
Desative a conta	(Optional) Desative a conta limpando **Ativo** caixa de seleção. Depois de desativar a conta, o contato de terceiros não poderá fazer login ou apare–cer na lista de contatos associados.
Reenviar Convite	(Optional) Reenvie um convite por e-mail para acessar o portal de contato de tercei–ros selecionando **Reenviar convite** link rela–cionado. O e-mail contém um link para o portal de terceiros e as credenciais de login.
Excluir Contato	Remova a função snc_external do contato de tercei-ros e desative o contato de terceiros selecionando **Ex cluir contato** link relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Bloqueado	(Optional) Bloqueie o contato de terceiros selecionando **Bloqueado** opção. Depois de bloquear o contato de terceiros, essa pessoa não poderá mais fazer login. Esta opção permite que o contato de terceiros perca o acesso enquanto ainda está ativo. Esta ação pode ser útil como medida de precaução enquanto a senha do contato de terceiros está sendo redefinida.
Definir senha	Gere uma nova senha e envie-a para o contato de terceiros selecionando **Definir senha** .
Redefinir uma senha	(Optional) Envie um e-mail com um link para redefinir a senha de um contato de terceiros selecionando **Redefinir uma senha** link relacionado. É necessária uma configuração adicional pelo membro da sua equipe com a função de administrador.

4. Selecione **Atualizar**.

Nota: Para obter mais informações sobre como configurar contatos de terceiros, consulte Configurar contatos de terceiros e. Habilitar e-mail com contatos de terceiros.

Assinaturas eletrônicas em questionários ou solicitações de documentos

Questionários ou solicitações de documentos podem exigir assinaturas eletrônicas de contatos e/ou revisores de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma solicitação de questionário ou documento é enviada ao terceiro, o gerente de risco de terceiros (TPR) ou avaliador de TPR recebe uma notificação por e-mail que inclui um link para o registro.

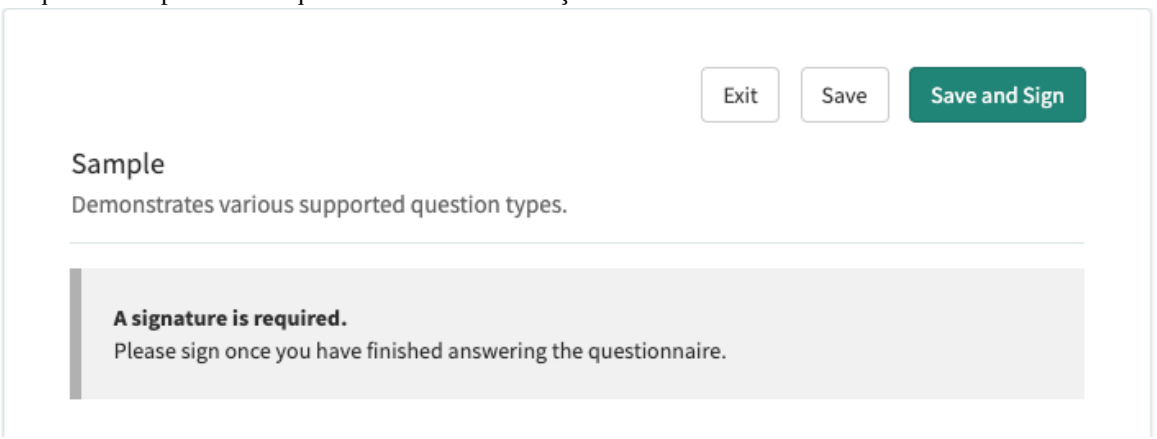
Nota: O recurso de assinatura não é compatível com SAE questionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

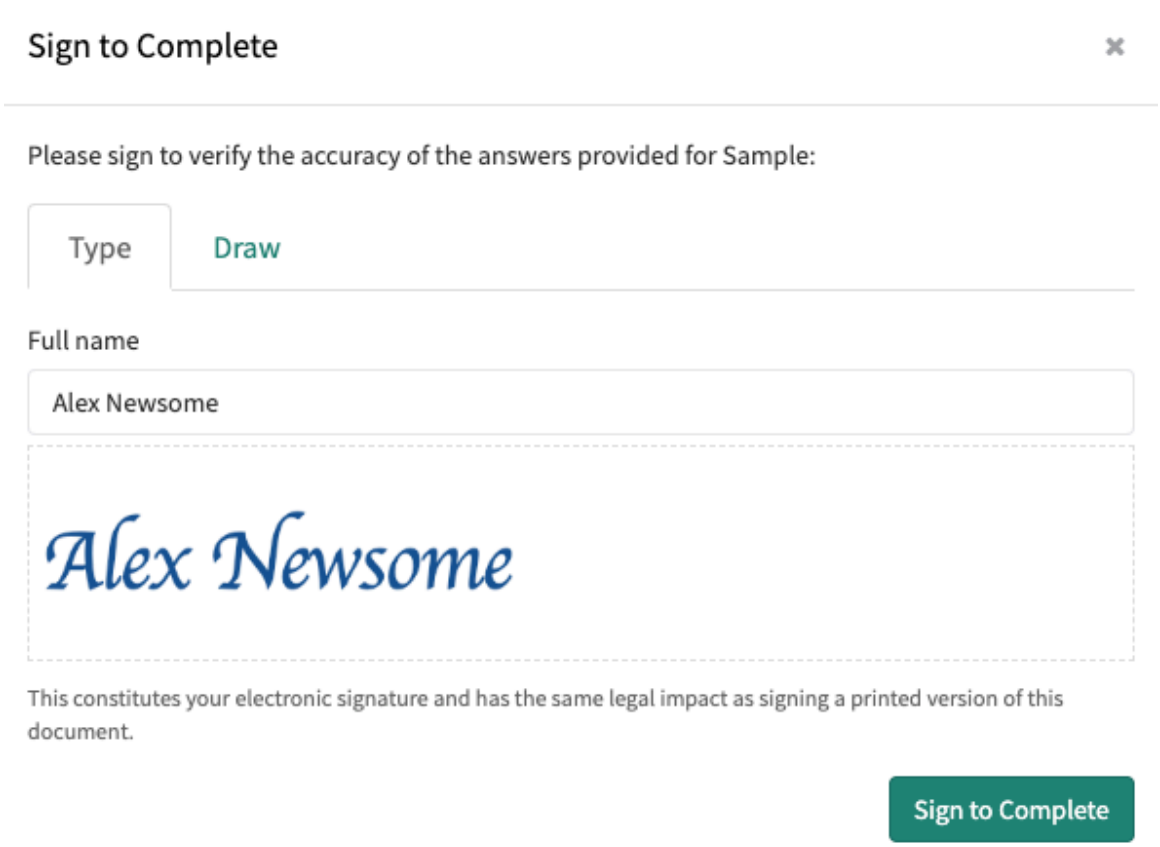
Procedimento

1. Clique no link para abrir o questionário ou a solicitação de documento.



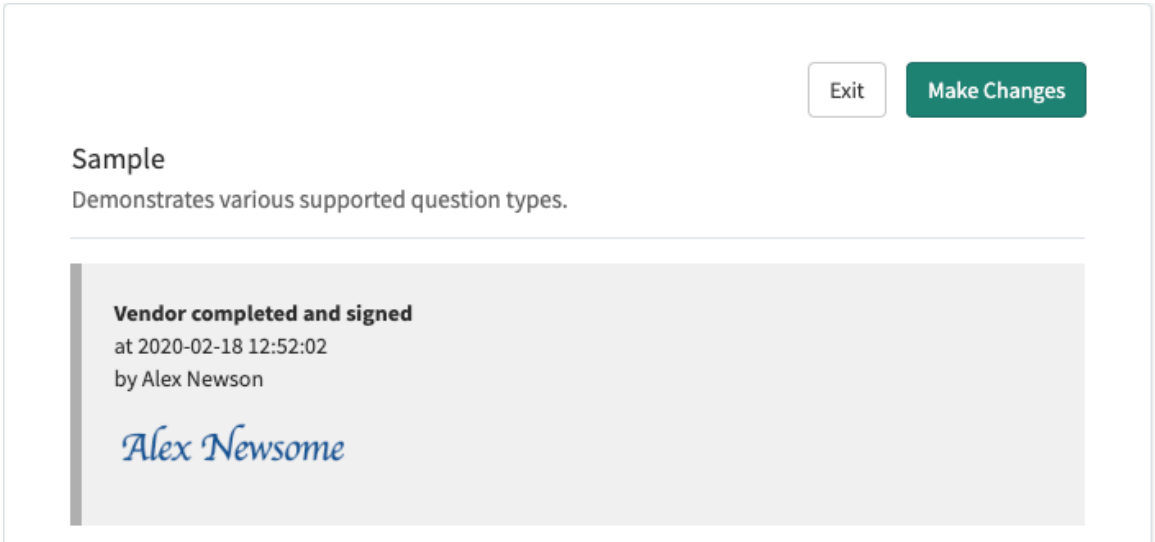
Nota: Observe que uma assinatura é necessária para **Amostra** questionário. Abra o questionário que requer uma assinatura.

2. Preencha o questionário ou a solicitação de documento e, quando tiver respondido às perguntas, clique em **Salve e assine** .
3. Use **Tipo** para inserir seu nome ou use **Desenhar** forneça uma assinatura de formato livre e clique em **Assinar para concluir** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para atualizar o questionário ou a solicitação de documento de qualquer maneira, clique em **Faça mudanças** .
   A assinatura é removida e você deve assinar novamente depois de fazer as mudanças.
5. Depois de concluir e assinar a avaliação, clique em **Sair** e repita o processo para todos os questionários adicionais ou solicitações de documento na avaliação.
6. Após concluir todos os questionários ou solicitações de documento na avaliação, clique em **Enviar avaliação** .

> **Nota:** Você não pode enviar uma avaliação até que todos os itens que exigem assinaturas eletrônicas tenham sido assinados.

Resultado
O estado da avaliação muda para **Resposta recebida** e as pontuações de risco são calculadas.

TPRM E o plug-in Explicit Roles

Ativando o. Gestão de risco de terceiros O plug-in também instala o plug-in Explicit Roles. Os administradores atribuem as funções snc_internal e snc_external para fornecer aos usuários internos e externos acesso à instância.

Quando os contatos de terceiros são criados, eles recebem automaticamente a função snc_external, dando acesso aos recursos relacionados ao portal de terceiros.

Várias tabelas fornecem acesso baseado em função ao registro definindo o. **Funções** campo. . **Funções** o campo está vazio, todos os usuários têm acesso a esse registro. Por exemplo, se o **Funções** campo para um Catálogo de serviços o item está vazio **Funções** , todos os usuários têm acesso a ele Catálogo de serviços item.

No entanto, quando o plug-in Explicit Roles é instalado, o. **Funções** o campo foi atualizado para **snc_internal** . Todos os usuários recebem a função snc_internal. Continuando com o exemplo anterior:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Antes de instalar o plug-in Explicit Roles, se for um Catálogo de serviços o item tinha um vazio **Funções** , era acessível a todos os usuários.
- Depois de instalar o plug-in Explicit Roles, o **Funções** . Catálogo de serviços o item é atualizado para snc_internal e todos os usuários existentes recebem a função snc_internal, tornando o item do catálogo acessível a esses usuários.
- Depois disso, todos os novos usuários devem receber a função snc_internal ou eles não terão acesso a ela Catálogo de serviços item.

A tabela a seguir descreve as mudanças nas tabelas afetadas pelo plug-in Funções explícitas.

Tabelas afetadas pelo plug-in Explicit Roles

Tabela	Mudanças
Controle de Acesso [sys_security_acl]	Para todas as ACLs existentes e recém-criadas sem um requisito de função, a função snc_internal é atribuída.
Item do catálogo [sc_cat_item]	Para todos os registros em que **Funções** o campo está vazio, a função snc_internal foi adicionada. Se a propriedade glide.sc.use_user_criteria estiver definida como falsa, os itens do catálogo recém-criados serão atribuídos automaticamente à função snc_internal. Se a propriedade estiver definida como verdadeira, os Critérios de usuário externo do SNC serão adicionados a todos os itens do catálogo recém-criados, excluindo os usuários externos da exibição do registro.
Página [content_page]	Para sites que têm uma página de login, em que **Ler funções** o campo está vazio, a função snc_internal foi adicionada. Para sites que não têm página de login ou que criaram páginas de conteúdo automaticamente, a função pública é adicionada.
Menu de navegação [sys_app_application]	Para todos os registros em que **Funções** o campo está vazio, a função snc_internal foi adicionada. Menus de navegação recém-criados com um vazio **Funções** também recebem automaticamente a função snc_internal.
Visão geral do painel de ajuda [sys_ui_overview_help_panel]	Para todos os registros em que **Funções** o campo está vazio, a função snc_internal foi adicionada. Painéis de visão geral recém-criados com um vazio **Funções** também recebem a função snc_internal.
Página do portal [sys_portal_page]	Para todos os registros em que **Leitura** o campo funções está vazio, a função snc_internal foi adicionada. Páginas do portal recém-criadas com um vazio **Ler funções** também recebem automaticamente a função snc_internal.
Processador [sys_processor]	Para todos os registros em que **Funções** o campo está vazio, a função snc_internal foi adicionada. Processadores recém-criados com um vazio **Funções** também recebem automaticamente a função snc_internal.
Relatório [sys_report]	Para todos os registros em que **Funções** o campo está vazio, snc_internal foi adicionado. Relatórios recém-criados que têm um vazio **Funções** ao compartilhar também é atribuída automaticamente a função snc_internal.

Usando um Microsoft Excel modelo de planilha para questionários externos

Terceiros e compromissos podem usar um Microsoft Excel Planilha para responder a questionários baixando o modelo, preenchendo-o e importando a versão final para o portal de terceiros. Isso permite que os entrevistados forneçam informações fora do portal de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Baixando o modelo de questionário

Você pode acessar o modelo de questionário por meio do Espaço de gestão de fornecedores, Interface do usuário clássica ou por meio do portal de terceiros.

Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá baixar o modelo de questionário navegando até o questionário desejado e selecionando **Exibir respostas** . Para obter mais informações sobre o processo do modelo de questionário, consulte Responda usando um Microsoft Excel modelo.

Para exibir um questionário usando a interface do usuário clássica, selecione **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todos abertos**, selecione a avaliação desejada e selecione **Exibir respostas** Ao lado do questionário desejado na lista relacionada Questionário. Depois que a página Questionário for aberta, selecione o link Baixar modelo do Excel.

Para exibir um questionário usando Espaço de gestão de fornecedores, selecione **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**, selecione o ícone de lista e navegue até **Avaliações de risco externo** . Depois de escolher a avaliação desejada, navegue até a seção Questionários e solicitações de documentos da guia Visão geral de risco e selecione o questionário desejado. Depois que a página Questionário for aberta, selecione o link Baixar modelo do Excel.

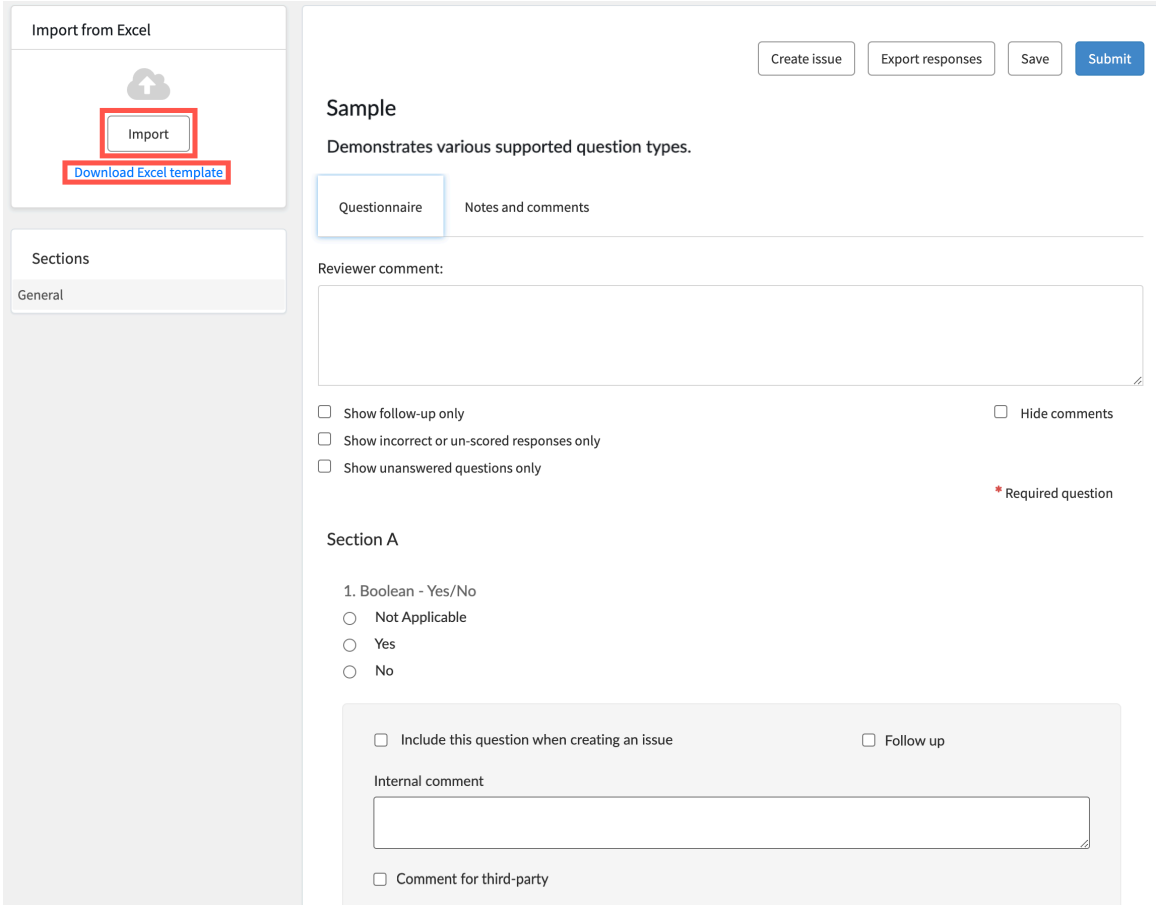
Nota: Como avaliador de TPR ou gerente de TPR, você pode enviar um questionário após concluir este processo em nome de um terceiro ou contato de compromisso, se for **Permita que os avaliadores respondam/editem questionários para contatos de terceiros** propriedade (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) está ativo. Para obter mais informações sobre como configurar esta propriedade e responder a questionários, consulte Configurar propriedades do TPRM, Responder a um questionário para um terceiro ou compromisso e Revise as respostas a questionários externos.

O exemplo a seguir mostra a página Questionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de questionário de amostra



Importante: O modelo de questionário é baixado no formato .xlsx e, depois de concluído, deve ser carregado no mesmo formato.

Preenchendo o modelo de questionário

Você pode exibir as instruções para preencher o modelo navegando até **Instruções** no arquivo do modelo de questionário. Para adicionar dados de pergunta para cada seção do questionário, vá para a guia correspondente. Cada guia é nomeada após sua seção e contém os dados relevantes da pergunta.

Importante: Você deve seguir as instruções para cada tipo de pergunta e entrada de coluna. As entradas nas colunas Detalhes da pergunta, Depende de e Obrigatório quando as colunas devem corresponder ao marcador, ao nome da pergunta ou à ação que está sendo referenciada. A validação do modelo de questionário é limitada.

Importando o modelo de questionário

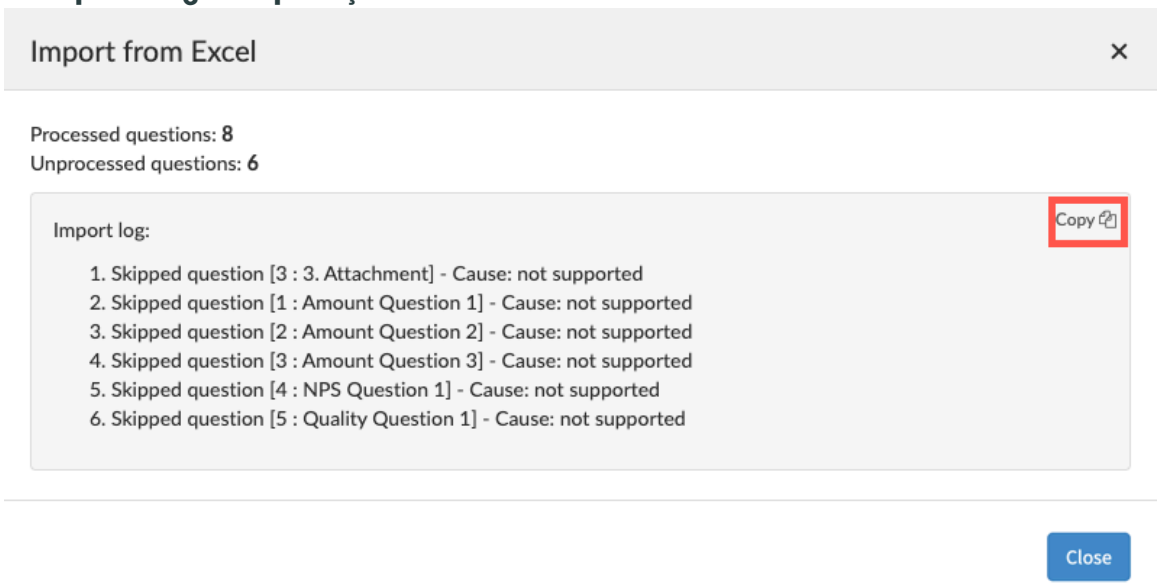
Importe um questionário preenchido selecionando Importar e, em seguida, selecionando o arquivo no navegador de arquivos. Uma caixa de diálogo mostra o status do andamento do seu modelo de questionário conforme as respostas são importadas. Após a conclusão da importação, você pode revisar os resultados e selecionar **Cópia** para copiar o log de importação para a área de transferência, se aplicável. Revise o log de importação e corrija todos os erros antes de tentar carregar o modelo atualizado.

O exemplo a seguir mostra a caixa de diálogo e o log de importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de log de importação



Limitações

O modelo de questionário tem as seguintes limitações e requisitos.

- Não modifique a estrutura ou a formatação do documento; faça seleções ou insira conteúdo conforme as instruções.
- Nem todos os tipos de pergunta têm validação, portanto, algumas de suas respostas podem não ser verificadas quanto à exatidão ou completude.
- Responda a todas as perguntas obrigatórias; deixá-las sem resposta pode resultar em um envio incompleto.
- Concluir determinados tipos de pergunta, incluindo Anexo, Referência, Escala de imagem e Modelo, na instância da ServiceNow ou com a ajuda de um representante de terceiros, pois o modelo não oferece suporte a eles.
- Siga as condições adicionais especificadas na coluna Necessário Quando para perguntas condicionais, que dependem de suas respostas a perguntas anteriores, conforme indicado na coluna Depende em.
- Revise a coluna Detalhes da pergunta com cuidado, pois ela fornece contexto ou informações adicionais sobre as perguntas.
- Desabilite todos os filtros no modelo de questionário para ajudar a garantir que você veja e responda a todas as perguntas, pois os filtros podem ocultar perguntas.
- Evite modificar ou distribuir o documento sem autorização, pois isso viola o acordo de direitos autorais e pode resultar em penalidades para você ou sua organização.

Para obter mais informações sobre os requisitos do modelo de questionário, consulte **Instruções** no arquivo do modelo de questionário.

Para obter instruções que você pode enviar para contatos de terceiros, consulte Responda usando um Microsoft Excel modelo.

Nota: Devido a restrições de licença, você não pode baixar Avaliações compartilhadas Modelos de questionário de coleta de informações padronizadas (SIG). Para obter mais informações sobre como usar questionários SIG, consulte Usando o questionário SIG para uma avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responda usando um Microsoft Excel modelo

Use um Microsoft Excel Modelo para responder a questionários baixando o modelo, preenchendo-o e importando a versão final para o portal de terceiros. . Microsoft Excel o modelo de questionário contém instruções para preencher o modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Vendor_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft Excel o modelo de questionário permite que os contatos de terceiros e de engajamento forneçam informações fora do portal de terceiros, simplificando o processo de due diligence. Para obter mais informações, consulte Usando um Microsoft Excel modelo de planilha para questionários externos.

Procedimento

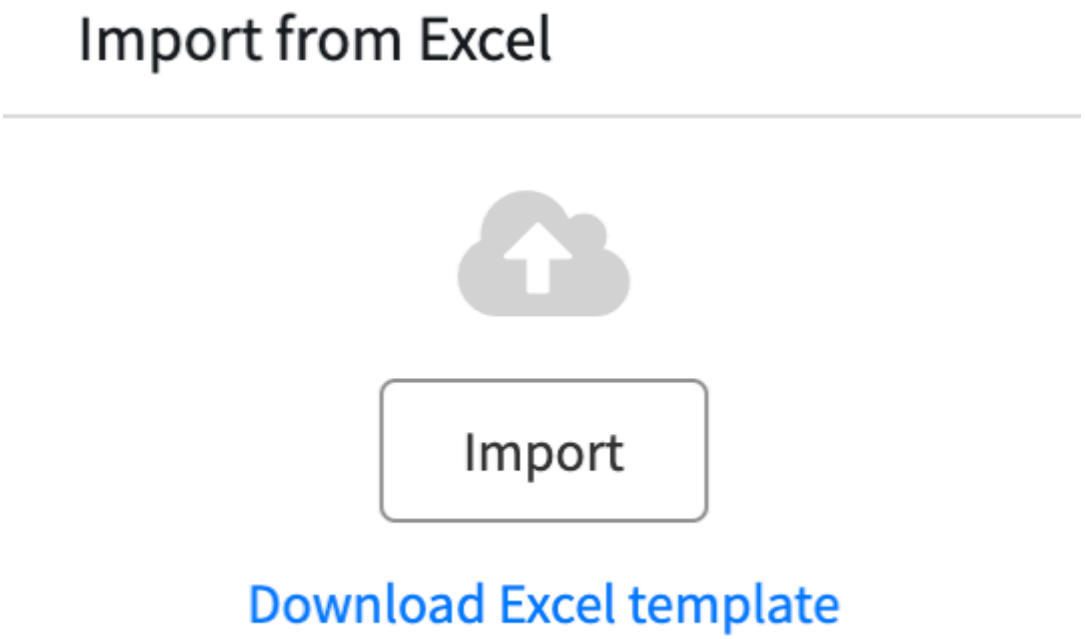
1. Faça login no portal de terceiros em `https://<myCompany>.service-now.com/ svdp` .
2. Selecione **Avaliações** e selecione a avaliação e o questionário aos quais você deseja responder.
3. Selecione o link Baixar modelo do Excel.
   O sistema gera um arquivo de modelo e ele é baixado automaticamente. Os arquivos baixados usam a seguinte convenção de nomenclatura de arquivo: <questionnaireName_id>.xlsx
4. Preencha o modelo de acordo com as instruções.
   Você pode exibir as instruções para preencher o modelo navegando até **Instruções** no arquivo de modelo. Para adicionar dados de pergunta para cada seção do questionário, vá para a guia correspondente. Cada guia é nomeada após sua seção e contém os dados relevantes da pergunta.

   > **Importante:** Você deve seguir as instruções para cada tipo de pergunta e entrada de coluna. As entradas nas colunas Detalhes da pergunta, Depende de e Obrigatório quando as colunas devem corresponder ao marcador, ao nome da pergunta ou à ação que está sendo referenciada. A validação do modelo de questionário é limitada.

5. Carregue um questionário preenchido selecionando **Importação** e, em seguida, selecione o arquivo no navegador de arquivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Uma caixa de diálogo mostra o status do andamento do carregamento do modelo de questionário. Após a conclusão do carregamento, você poderá revisar os resultados.

6. Revise os resultados e selecione **Cópia** para copiar o log de importação para a área de transferência, se aplicável.
7. Selecione **Fechar**.
   a. Revise o log de importação e corrija todos os erros no Microsoft Excel modelo de questionário.
8. Repita as etapas 5 a 7 até que todos os erros sejam resolvidos.
   O modelo de questionário foi carregado com sucesso e agora o questionário foi atualizado com todos os dados da pergunta do modelo de questionário Concluído.
9. Selecione **Enviar**.
   O questionário preenchido agora está disponível para revisão pelo solicitante.

Usando o questionário SIG para uma avaliação de risco

Terceiros podem usar o. Avaliações compartilhadas Questionário de coleta de informações padronizado (SIG) para fornecer documentação de avaliação no Gestão de risco de terceiros aplicação. O contato de terceiros pode carregar a planilha SIG pré-preenchida ou responder a um questionário baseado em formulário que é importado para a instância.

Versões SIG compatíveis

TPRM Compatível com a versão atual do SIG e versões anteriores até 2021. As seguintes versões de SIG são compatíveis:

- SIG completo 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Core 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Lite 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As versões do SIG 2020 estão disponíveis para reativação. As versões do SIG 2020 são desativadas por padrão.

Importante:

. sistema base Inclui exemplos de questionários SIG. Esses questionários não fornecem as respostas corretas. Os modelos fornecidos pelo Avaliações compartilhadas o serviço não inclui as respostas corretas. Você tem que determinar as respostas corretas e erradas.

Perguntas sim ou não nos questionários SIG de amostra não incluem lógica de pontuação. Por padrão, todas as respostas Sim nas amostras são classificadas como corretas. Você deve configurar a lógica para suas próprias necessidades.

Limitações de SIG

Seu terceiro pode ter os seguintes problemas ao usar um SIG:

- Se um terceiro carregar uma versão anterior ao SIG compatível mais antigo, todas as respostas para perguntas correspondentes serão importadas e todas as perguntas não correspondentes serão importadas com respostas vazias para que o terceiro responda mais tarde.
- Se um terceiro tentar carregar os dados de uma versão do SIG mais antiga do que a versão atual, algumas perguntas podem não ser mapeadas ou analisadas corretamente (por exemplo, se você carregar dados para SIG 2021 FULL em SIG 2022 FULL).
- O carregamento de uma versão do SIG anterior à 2021 não é compatível.

Nota: Para obter mais informações sobre como usar o. GRC Plug-in SIG Questionnaire Integration, consulte Integração do questionário de coleta de informações padronizadas (SIG), Instale o. GRC Integração do questionário SIG e Verifique a integração do questionário SIG em Gestão de risco de terceiros.

Para obter instruções que você pode enviar para contatos de terceiros, consulte Responda usando o SIG.

Responda usando o SIG

Use o Questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) de Avaliações compartilhadas para fornecer documentação de avaliação no portal de terceiros. Você pode carregar a planilha SIG pré-preenchida ou importar um questionário baseado em formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: Vendor_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
TPRM Compatível com a versão atual do SIG e versões anteriores até 2021. As seguintes versões de SIG são compatíveis:

- SIG completo 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Core 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021
- SIG Lite 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021

Nota: As versões do SIG 2020 estão disponíveis para reativação. As versões do SIG 2020 são desativadas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você carregar uma versão anterior ao SIG compatível mais antigo, todas as respostas para perguntas correspondentes serão importadas e todas as perguntas não correspondentes serão importadas com respostas em branco para você responder mais tarde.

Importante: Se você tentar carregar dados de uma versão do SIG mais antiga do que a versão atual, algumas perguntas podem não ser mapeadas ou analisadas corretamente (por exemplo, se você carregar dados para SIG 2022 FULL em SIG 2023 FULL). Não é possível carregar uma versão do SIG anterior à 2021.

Procedimento

1. Faça login no portal de terceiros em `https://<myCompany>.service-now.com/ svdp` .
2. Carregue um questionário preenchido ou preencha o questionário.

Ação	Etapas
Carregue um questionário SIG preenchido	Selecione **Importação** , navegue até o ar–quivo e selecione **Aberto** . 
Preencha o questionário	Selecione o questionário e preencha-o.

3. Envie o questionário SIG no portal de terceiros.
   O questionário SIG completo agora está disponível para revisão pelo solicitante.

Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco

Solicite relatórios ou pontuações de inteligência de risco diretamente de seus provedores de conteúdo de inteligência de risco externos usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Essas informações podem ser solicitadas e gerenciadas com base na importância ou no nível de risco do terceiro individual.

Visão geral da inteligência de risco

Provedores de inteligência de risco são empresas especializadas em analisar e gerar pontuações de risco para vários domínios de risco de terceiros. Esses provedores oferecem serviços semelhantes aos sistemas de pontuação de crédito pessoal, fornecendo dados que ajudam as organizações a avaliar terceiros.

Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] e for o responsável pela solicitação de due diligence ou o gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá usar o. TPRM aplicação para solicitar pontuações ou relatórios para terceiros usando o formulário de solicitação de inteligência de risco. Depois que os relatórios e as pontuações são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gerados pelo provedor de inteligência de risco, os links para esses relatórios são entregues e associados a esse registro de relatório de inteligência de risco.

As informações nesses relatórios podem cobrir vários tópicos, incluindo os riscos geopolíticos, a estabilidade econômica, as tendências específicas do setor e as mudanças regulatórias que podem afetar sua interação com terceiros. Você pode solicitar diferentes tipos de relatórios, como relatórios de risco de crédito, relatórios de conformidade, relatórios de risco estratégico e muito mais, para seus requisitos específicos do programa de gestão de risco.

Configurar provedores de inteligência de risco e tipos de solicitação

Se você tiver a função de revisor de avaliação de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer], deverá registrar os provedores e configurar os tipos de solicitação e provedores no Gestão de risco de terceiros antes que você possa solicitar um relatório. Para obter mais informações, consulte Registre um provedor de inteligência de risco, Configure um serviço de provedor de inteligência de risco e Configure um tipo de solicitação para um provedor.

Nota: Você pode solicitar relatórios de risco para terceiros, mas não para compromissos.

Solicitação de inteligência de risco

Como gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assassador] que é o proprietário da solicitação de due diligence ou negociador de contrato [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] atribuído à solicitação de due diligence, você pode solicitar um Relatório de inteligência de risco (RIR específico) para obter informações sobre como um relatório de inteligência de segurança de segurança de risco (RIR). Você deve seguir este processo para solicitar relatórios ou pontuações de inteligência de risco:

1. Preencha o formulário de solicitação de RIR. Uma solicitação de RIR pode ser associada a uma solicitação de terceiros ou due diligence. Quando você associa uma solicitação de RIR a uma solicitação de due diligence, os revisores e aprovadores podem acessar com mais facilidade todas as atividades, pontuações, relatórios e detalhes relacionados por meio do **Solicitação de relatório do Inteligência de risco** No Espaço de gestão de fornecedores [var.vendor-management-ws]. Para obter mais informações, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco e Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence.

   Nota: Se você quiser associar uma solicitação de RIR a uma solicitação de due diligence, ela deverá ser concluída após a conclusão do Questionário de risco inerente (IRQ) (ou seja, quando a solicitação de due diligence entrar no estado IRQ em andamento).

2. O gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] e sua equipe revisam a solicitação.
3. O gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assassador] que é o proprietário da solicitação de due diligence ou negociador de contrato [sn_vdr_risk_asmt.contract_negator] atribuído à solicitação de due diligence pode enviá-la se aprovada. Depois que a solicitação é enviada e entra no estado Pedido pendente, todos os campos na seção Solicitação de relatório de inteligência de risco são somente leitura para ajudar a impedir que pedidos incorretos sejam enviados ao provedor.

   Nota: O gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contratos pode cancelar uma solicitação de RIR enquanto a solicitação está no estado Aberto ou Pedido pendente. Uma solicitação de RIR também pode ser cancelada se o relatório não for mais necessário devido a novas informações que afetam o terceiro ou alguma outra mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Depois que os relatórios e as pontuações são gerados pelo provedor de inteligência de risco, os links para esses relatórios e as pontuações são entregues e associados à solicitação de relatório de inteligência de risco. Em seguida, a solicitação RIR entra no estado Encerrado concluído.

Para obter mais informações sobre solicitações de RIR e seus estados de processo, consulte Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco.

Nota: Você não pode ter várias solicitações RIR com o mesmo provedor, tipo de solicitação ou terceiro. Por exemplo, se você já tiver associado uma solicitação de RIR a um terceiro, não poderá solicitar o mesmo relatório do mesmo provedor como parte de uma solicitação de due diligence para um compromisso. Este processo ajuda a impedir que pedidos duplicados sejam enviados ao provedor.

Você pode adicionar pontuações manualmente a terceiros e usar a lista relacionada Pontuações de inteligência de risco para revisar as informações de histórico sobre as pontuações existentes de um terceiro. Para obter mais informações, consulte Adicione uma pontuação de inteligência de risco aos dados de risco de terceiros.

Acompanhamento de informações relacionadas a sanções

Rastreando informações relacionadas a sanções sobre seus terceiros, você pode verificar se esses terceiros estão envolvidos em atividades proibidas ou restritas por sanções ou regulamentações governamentais. Registrar e atualizar informações relacionadas a sanções para terceiros mantém sua equipe informada enquanto você revisa e aprova uma solicitação de due diligence como parte do seu programa de risco de terceiros. Para obter mais informações sobre como rastrear informações relacionadas a sanções, consulte Rastrear informações relacionadas a sanções.

Solicitar um relatório de inteligência de risco

Solicite um relatório de inteligência de risco (RIR) ou pontuação para obter informações sobre a confiabilidade de um terceiro específico usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação.

Antes de Iniciar

Você deve configurar e registrar todos os provedores de inteligência de risco e configurar os tipos de solicitação para que eles estejam disponíveis como seleções no formulário de relatório de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Registre um provedor de inteligência de risco, Configure um serviço de provedor de inteligência de risco e Configure um tipo de solicitação para um provedor.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar diferentes tipos de relatórios de inteligência de risco, como relatórios de risco de crédito, relatórios de conformidade, relatórios de risco estratégico e muito mais para os requisitos específicos do programa de gestão de risco.

Nota: Só pode haver uma solicitação ativa de cada tipo para um terceiro. Por exemplo, se o Workfaster já tiver solicitado um relatório de nível 1, ele não poderá solicitar outro relatório de nível 1 enquanto o primeiro ainda estiver sendo processado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Solicitações de relatório**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco. Para criar uma solicitação de relatório de inteligência de risco associada a uma solicitação de due diligence, consulte Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence.

4. **Opcional:** Na seção Sanção do formulário, insira todas as informações relacionadas a sanções.
   Para obter informações sobre como rastrear informações de triagem de sanções, consulte Rastrear informações relacionadas a sanções.

5. Selecione **Save** (Salvar).

   O sistema é aberto para a solicitação de RIR de risco de terceiros. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR. Use este ID para rastrear sua solicitação. Você pode adicionar anexos e iniciar uma discussão com sua equipe nesta página.

6. Selecione **Enviar solicitação** .
   A solicitação de RIR foi enviada ao provedor.

   Nota: Você pode criar uma solicitação de inteligência de risco por meio da página de registro de terceiros com as ações a seguir.

   a. Em Espaço de gestão de fornecedores, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Todos os terceiros** .
   b. Selecione o terceiro relevante para acessar a página de registro de terceiros.
   c. Em **Solicitação de relatório do Inteligência de risco** , selecione **Novo** e especifique **Provedor** e. **Tipo de solicitação** .
   d. Selecione **Save** (Salvar).
   e. Selecione **Enviar solicitação** .

      Você enviou a solicitação de RIR para o provedor.

Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence

Solicite um relatório de inteligência de risco (RIR) ou pontuação para obter informações sobre a confiabilidade de um terceiro específico como parte do processo de solicitação de due diligence usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação. Ao associar sua solicitação de RIR a uma solicitação de due diligence, todas as atividades, pontuações, relatórios e detalhes ficam disponíveis para você ver.

Antes de Iniciar

Você deve configurar e registrar todos os provedores de inteligência de risco e configurar os tipos de solicitação para que eles estejam disponíveis como seleções no formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco. Para obter mais informações, consulte Registre um provedor de inteligência de risco, Configure um serviço de provedor de inteligência de risco e Configure um tipo de solicitação para um provedor.

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor que é o proprietário da solicitação de due diligence, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator atribuído à solicitação de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar diferentes tipos de relatórios de inteligência de risco, como relatórios de risco de crédito, relatórios de conformidade, relatórios de risco estratégico e muito mais para os requisitos específicos do programa de gestão de risco.

Nota: Só pode haver uma solicitação ativa de cada tipo para um terceiro. Por exemplo, se o Workfaster já tiver solicitado um relatório de nível 1, ele não poderá solicitar outro relatório de nível 1 enquanto o primeiro ainda estiver sendo processado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de gestão de fornecedores**.
2. Selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Solicitações de due diligence** > **Todas as solicitações**.
3. Navegue até a página de registro de solicitação de due diligence selecionando o relevante **DDR** número.
4. Em **Solicitação de relatório do Inteligência de risco** , selecione **Novo** e especifique **Provedor** e. **Tipo de solicitação** .

   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco.

5. **Opcional:** Na seção Sanção do formulário, insira todas as informações relacionadas à sanção.
   Para obter informações sobre como rastrear informações de triagem de sanções, consulte Rastrear informações relacionadas a sanções.
6. Selecione **Save** (Salvar).

   O sistema é aberto para a solicitação de inteligência de risco de terceiros. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR. Use este ID para rastrear sua solicitação. Você pode adicionar anexos e iniciar uma discussão com sua equipe nesta página.

7. Selecione **Enviar solicitação** .
   Você enviou a solicitação de RIR para o provedor.

Rastrear informações relacionadas a sanções

Rastreie informações relacionadas a sanções como parte da solicitação de relatórios e pontuações de inteligência de risco usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Registrar e atualizar informações relacionadas a sanções para terceiros mantém sua equipe informada enquanto você realiza a due diligence como parte do seu programa de risco de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor que é o proprietário da solicitação de due diligence, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator atribuído à solicitação de due diligence

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração do provedor de inteligência de risco** > **Solicitações de relatório**.
2. Selecione o número de RIR desejado.
3. No formulário, especifique se o terceiro está sancionado selecionando **Sim** ou **Não** e preencha os campos.
   Para obter descrições de todos esses campos, consulte Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Atualizar**.
   A seção relacionada a sanções da solicitação de RIR foi atualizada.

Referência do Gestão de risco de terceiros

Os tópicos de referência fornecem descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são instalados com a aplicação Gestão de risco de terceiros.

Terminologia

Saiba mais sobre os principais conceitos e termos usados no TPRM aplicação.

Terceiro, quarto e enésima partes

. *terceiros* é qualquer organização ou indivíduo com quem você interagiu ou entrou em um relacionamento comercial. Terceiros podem ter subsidiárias e podem contratar quarteirizados. Por exemplo, os departamentos são subsidiárias. . *quarteirista* pode contratar outras partes (referidas como enésimas partes - quinta, sexta e assim por diante). Todas as partes descendentes (quarteirizados a enésimos partes) carregam o risco da mesma forma que terceiros.

. *fornecedor* fornece os bens ou serviços que você usa para produzir ou entregar seus próprios bens ou serviços. Todos os fornecedores são terceiros, mas nem todos os terceiros são fornecedores. Aqui está uma lista de alguns outros tipos de terceiros:

- Fornecedores
- Afiliadas
- Contrapartes
- Consultores
- Parceiros
- Serviços profissionais
- Consultores
- Franquias
- Revendedores
- Revendedores
- Distribuidores
- Clientes
- Clientes
- Equipe terceirizada

Compromissos

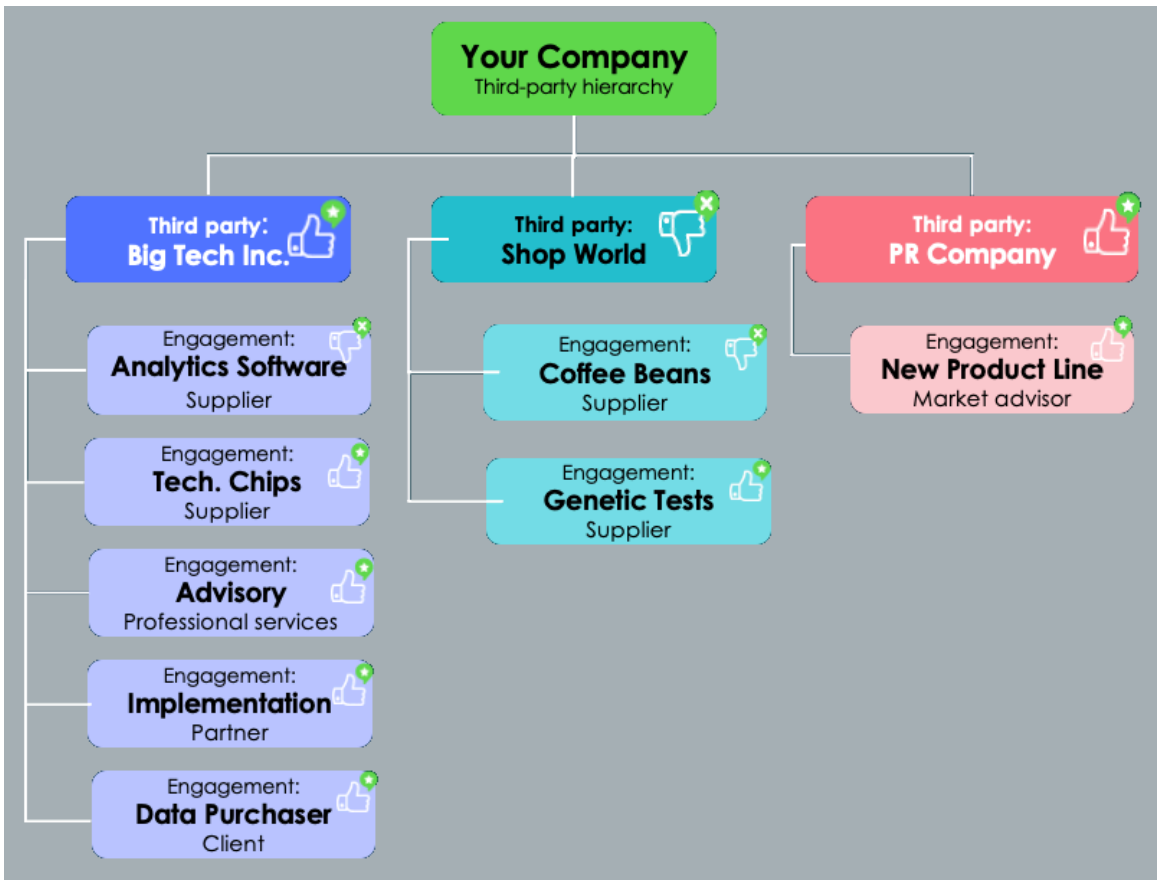
Um *compromisso* é o relacionamento informal ou contratado que você pretende formar com um terceiro que pode expor sua organização a riscos. O compromisso descreve os serviços ou produtos a serem fornecidos pelo terceiro e outros detalhes do relacionamento. Esses detalhes podem incluir as condições de pagamento, requisitos de confidencialidade e a duração do relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode avaliar cada compromisso usando avaliações internas e externas. Os problemas, tarefas, avaliações internas e avaliações externas estão associados aos compromissos.

Neste exemplo, sua empresa interage com três terceiros e gerencia vários compromissos entre eles.



Os compromissos de terceiros específicos que você pode ter dependem do seu setor, tamanho e requisitos operacionais. Cada compromisso traz seu próprio conjunto de riscos e requer medidas de gestão de risco apropriadas (due diligence) para proteger seus interesses.

- Para obter uma discussão detalhada e um exemplo, consulte Por que você pode ter vários compromissos com um único terceiro.
- Para obter uma lista dos tipos de compromissos que você pode executar, consulte Tipos de compromisso com terceiros.

Subsidiárias

. *subsidiária* é uma organização de propriedade ou controlada pelo terceiro e é considerada parte da organização do terceiro. Normalmente, eles são gerenciados como parte do perfil de risco do terceiro. Eles são diferentes da quarta à enésima parte que têm contratos com terceiros e não são de propriedade ou controlados por esse terceiro.

A avaliação de risco para subsidiárias é a mesma que para outros terceiros. As classificações de risco das subsidiárias contribuem para a pontuação do terceiro controlador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IRQ: O questionário de risco inerente

Durante o processo de avaliação interna, os funcionários internos da sua organização respondem a perguntas no IRQ. Essas respostas ajudam a avaliar o risco inerente associado ao envolvimento com um terceiro. Um risco inerente refere-se ao nível de risco antes de implementar quaisquer medidas de mitigação de risco. Um IRQ oferece suporte às seguintes atividades:

Determinar fatores de risco

- A natureza dos serviços fornecidos pelo terceiro.
- A confidencialidade dos dados envolvidos.
- A localização geográfica do terceiro.
- A postura de segurança geral do terceiro.

Determinar pontuação ou classificação

As respostas ao questionário geralmente são pontuadas ou classificadas para ajudar a quantificar o risco inerente associado ao terceiro. Este sistema de pontuação pode ajudar a priorizar os esforços de gestão de riscos.

Tomada de decisão

Os resultados do IRQ são então usados no processo de tomada de decisão. Os administradores e gerentes de risco de terceiros (TPR) podem configurar os IRQs para enviar questionários de avaliação externa específicos (due diligence) aos terceiros com base nas respostas específicas às perguntas.

- Você deve se envolver com o terceiro?
- Que nível de due diligence é necessário?
- Que medidas específicas de mitigação de risco você deve implementar?

Due diligence contínua

O IRQ também pode fazer parte da gestão contínua, com reavaliações periódicas para considerar mudanças nas operações de terceiros, práticas de segurança ou outros fatores relevantes.

Due diligence (DD)

Due diligence é o processo de conduzir uma investigação completa ou exame da integridade, reputação, estabilidade financeira, conformidade jurídica, capacidades operacionais, cadeia de suprimentos e outros fatores relevantes de um parceiro de negócios, fornecedor ou fornecedor em potencial. Conduzir due diligence em terceiros é um componente crucial do seu programa abrangente de risco de terceiros. Você realiza a due diligence para tomar conhecimento dos riscos associados a terceiros para que possa decidir com confiança como formar seu relacionamento. Use fluxos de trabalho de due diligence para integrar novos compromissos ou para reavaliar ou desativar compromissos existentes. Os fluxos de trabalho de due diligence incluem a coleta de informações por meio de avaliações internas, avaliações externas e inteligência de risco. Todas as pontuações dessas etapas são analisadas pelos gerentes de risco de terceiros para decidir se integrar, reavaliar ou descontinuar um compromisso. A due diligence também tem um processo de negociação de contrato opcional antes de fechar o fluxo de trabalho de due diligence.

Consulte Por que você realiza a due diligence e Tipos de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliações de risco de terceiros

Uma avaliação de risco de terceiros (TPRA) é um conjunto de questionários que você pode enviar para contatos de terceiros ou usuários internos para avaliar os riscos de terceiros e de compromisso. Uma avaliação que você envia para usuários internos é categorizada como uma avaliação interna. Uma avaliação que você envia para um contato de terceiros é chamada de avaliação externa.

Use um *avaliação interna* calcular os níveis de compromisso e de terceiros. A classificação que você usa para identificar os questionários internos na tabela Modelos de questionário é o modelo de questionário de risco inerente [irq_template]. Você pode anexar automaticamente os questionários necessários para avaliações externas de acordo com as respostas que você recebe das avaliações internas. Você pode configurar esta opção em um questionário para tabela de mapeamento de perguntas [sn_tprm_dd_m2m_question_to_question].

Use um *avaliação externa* avaliar os riscos associados ao terceiro e ao compromisso de acordo com as respostas de contato de terceiros que você recebe. As classificações de risco de uma avaliação externa são calculadas no nível de avaliação usando todos os questionários anexados à avaliação. Essas classificações de avaliação são agregadas e acumuladas para terceiros e compromissos. A agregação é MIN, MAX ou AVG e pode ser configurada em uma configuração de pontuação. Contatos de terceiros (usuários externos) do portal de terceiros `https://<myCompany>.service-now.com/ svdp` responda a essas avaliações externas.

Para obter mais informações sobre pontuação, consulte Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico.

Fornecedores de inteligência de risco

Os provedores de inteligência de risco geram pontuações de risco para uma variedade de domínios de risco de terceiros. Sua organização pode comprar serviços de provedores que retornam dados semelhantes às pontuações de crédito pessoais. As pontuações fornecem informações sobre o quão confiável e seguro um terceiro específico pode ser.

Consulte Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco.

Pontuações de inteligência de risco

Pontuações de inteligência de risco são avaliações numéricas que avaliam o nível de risco associado a uma organização específica. Essas pontuações são geradas por provedores de inteligência de risco que coletam e analisam uma ampla variedade de fontes de dados. As pontuações podem vir em qualquer forma, sejam classificações ou números. O sistema mapeia o valor da pontuação para o apropriado TPRM classificação. Essas pontuações podem ajudar sua organização a tomar decisões fundamentadas sobre como interagir com terceiros, gerenciar a conformidade e mitigar possíveis riscos. As pontuações de inteligência de risco estão disponíveis para terceiros a partir do Washington DC versão. As classificações de risco são calculadas pelas regras de pontuação associadas ao compromisso na configuração de pontuação.

Pontuações de terceiros

Pontuações de terceiros são avaliações numéricas que são um agregado de suas pontuações de inteligência de risco e pontuações determinadas por avaliações externas (questionários de compromisso e questionários de risco de terceiros).

Essas pontuações ajudam as organizações a tomar decisões informadas sobre como selecionar e gerenciar relacionamentos com terceiros, permitindo o alinhamento com seus

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

requisitos de tolerância a riscos e conformidade. Ao avaliar pontuações de terceiros, as organizações podem identificar possíveis riscos, priorizar os esforços de due diligence e implementar estratégias apropriadas de mitigação de riscos.

Componentes de classificação de risco

. *componente* é a entidade para a qual você pode avaliar o risco. O sistema de base inclui compromissos, monitoramento externo, subsidiárias e avaliações de risco de terceiros. O risco é calculado para cada componente e, em seguida, o risco é agregado e acumulado para calcular uma classificação de risco de terceiros.

. *critérios do componente* é a definição de como um componente será usado por terceiros. Um critério de componente é um grupo de componentes que deve ser aplicado a um tipo específico de terceiro ou compromisso.

Nota: Não é possível adicionar novos componentes ou modificar os existentes. No entanto, você pode definir os critérios (em termos de método de pontuação e peso) a serem usados para avaliar os componentes.

. *área ou domínio de risco* define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Normalmente, isso está alinhado à área/domínio em que o terceiro opera ou para o qual ele fornece um produto/serviço. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco à segurança e um banco em termos de risco financeiro.

. *critérios da área de risco* A definição de como as áreas de risco serão usadas por terceiros é definida nos critérios da área de risco. Um critério de área de risco de terceiros é um grupo (ou agrupamento) de domínios ou áreas de risco que podem se aplicar a um tipo específico de terceiro. Por exemplo, domínios de risco de segurança, financeiro e reputação podem ser agrupados em critérios de área de risco que devem ser aplicados a terceiros. É possível entender e mitigar melhor os riscos que um terceiro representa para sua organização, identificando os domínios de seus negócios para avaliar o risco e quantificando a importância (peso) de cada domínio.

Regras de pontuação

. *regra de pontuação* fornece o mecanismo para aplicar critérios de componente e critérios de área de risco a critérios de terceiros e de área de risco para um compromisso.

Para terceiros, os critérios do componente determinam quais componentes específicos são aplicáveis e o método de pontuação relevante para cada componente. Esses componentes podem incluir localização geográfica, postura geral de segurança e resultados de avaliações internas e externas. Os métodos de pontuação desses componentes são configurados na configuração de pontuação. Por exemplo, as avaliações internas de localização geográfica e postura geral de segurança fazem parte do processo de avaliação interna, enquanto as avaliações externas usam métodos como MIN, MAX ou AVG para calcular as classificações de risco. Além disso, as pontuações de inteligência de risco de provedores externos são mapeadas para classificações apropriadas e combinadas com as pontuações de avaliação externa para formar a pontuação geral de terceiros.

Para terceiros, os critérios da área de risco determinam quais áreas de risco específicas (ou domínios) são aplicáveis e o método de pontuação relevante para cada área de risco.

Essas áreas de risco podem incluir:

- Violações de dados
- Tempo de inatividade
- Violações de conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Interrupção da cadeia de suprimentos
- Peças falsificadas
- Problemas de conformidade regulamentar
- Propriedade oculta
- Risco à reputação
- Risco financeiro

O método de pontuação para cada área de risco pode ser configurado na configuração de pontuação e pode ser MIN, MAX ou AVG, dependendo da preferência da organização e da natureza do risco.

Para um compromisso, os critérios da área de risco determinam as áreas ou domínios de risco aplicáveis, que incluem:

- Localização geográfica
- Postura de segurança
- Natureza dos serviços
- Confidencialidade de dados
- Elementos de terceiros

O método de pontuação para uma área de risco específica pode ser configurado como MIN, MAX ou AVG. Este método agrega as classificações de risco de avaliações internas e externas para determinar a pontuação geral de terceiros.

Nota:

Para obter mais informações sobre configuração e pontuação da avaliação, consulte Configuração de avaliação clássica, Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico e Verificando cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico.

Elementos de terceiros

Elementos de terceiros são as organizações externas das quais um terceiro ou compromisso depende para fornecer bens, serviços ou suporte. Essas organizações podem incluir fornecedores, prestadores de serviço, indivíduos ou qualquer outra organização externa que tenha acesso aos sistemas, dados ou instalações de terceiros ou do compromisso. Quaisquer vulnerabilidades ou falhas nesses elementos de terceiros podem ter um impacto significativo nas operações, reputação e segurança do terceiro ou do compromisso. Ao implementar esses controles e lidar com os riscos associados, as organizações podem aprimorar sua capacidade de gerenciar e mitigar os possíveis impactos negativos de terceiros e seus elementos de terceiros. Reavaliar e atualizar regularmente esses controles é essencial para se adaptar às mudanças no ambiente de negócios e no cenário regulatório.

Aqui estão alguns exemplos de elementos de terceiros e seus controles associados e possíveis riscos.

Datacenter

Instalações ou locais onde terceiros ou compromissos terceirizam o armazenamento, o processamento e o gerenciamento de seus dados e infraestrutura DE TI.

Controles:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Avaliações de segurança do fornecedor: Avalie regularmente as medidas e práticas de segurança de fornecedores terceirizados que fornecem serviços, como hospedagem em nuvem ou armazenamento de dados.
- Criptografia de dados: Confirme se os dados armazenados no datacenter estão criptografados para protegê-los contra acesso não autorizado.
- Controles de acesso: Implemente controles de acesso rigorosos para limitar o acesso físico e virtual às instalações e servidores do datacenter.
- Plano de resposta a incidentes: Desenvolva e mantenha um plano de resposta a incidentes abrangente para lidar com quaisquer incidentes de segurança imediatamente.

Riscos:

- Violações de dados: Uma violação no datacenter de terceiros pode levar ao acesso não autorizado e ao comprometimento de informações confidenciais.
- Tempo de inatividade: A dependência de um datacenter de terceiros coloca a empresa em risco de tempo de inatividade se o provedor de serviços enfrentar problemas técnicos.
- Violações de conformidade: A falha do datacenter em aderir aos padrões de conformidade normativa ou do setor pode levar a consequências jurídicas e financeiras para a organização.

Instalação de fabricação

Instalações ou locais onde terceiros ou compromissos terceirizam a produção ou montagem de seus produtos.

Controles:

- Auditorias do fornecedor: Audite e avalie regularmente as práticas de segurança dos fornecedores que fornecem componentes ou serviços críticos para o processo de fabricação.
- Padrões de garantia de qualidade: Impor padrões de garantia de qualidade para fornecedores terceirizados para promover a integridade e a segurança de matérias-primas e componentes.
- Visibilidade da cadeia de suprimentos: Mantenha a visibilidade de toda a cadeia de suprimentos para identificar e lidar com possíveis vulnerabilidades.
- Acordos Contratuais: Estabeleça acordos contratuais claros com os fornecedores, descrevendo os requisitos de segurança e as consequências da não conformidade.

Riscos:

- Interrupção da cadeia de suprimentos: A dependência de fornecedores terceirizados expõe a organização ao risco de interrupções na cadeia de suprimentos, afetando a produção.
- Peças falsificadas: Controles inadequados na cadeia de suprimentos podem levar ao uso de componentes falsificados ou abaixo do padrão, comprometendo a qualidade do produto.
- Problemas de conformidade regulatória: A falha dos fornecedores em cumprir os padrões regulatórios pode resultar em consequências jurídicas e regulatórias para a instalação de fabricação.

Proprietários efetivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indivíduos que, em última instância, possuem ou controlam uma organização envolvida em um relacionamento ou transação comercial. Esses indivíduos podem não ser os proprietários registrados ou legais da organização, mas têm influência ou controle significativo sobre suas operações, tomada de decisões ou assuntos financeiros.

Controles:

- Due diligence: Incorpore um processo robusto de due diligence para identificar e verificar os proprietários beneficiários, incluindo verificações de antecedentes, revisões de documentos e entrevistas, quando necessário.
- Obrigações contratuais: Incluir cláusulas em contratos com terceiros que exigem que eles divulguem quaisquer mudanças na propriedade beneficiária e confirmem a conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.
- Monitoramento e emissão de relatórios: Estabeleça um sistema de monitoramento contínuo dos proprietários beneficiários para detectar quaisquer mudanças ou desenvolvimentos que possam afetar o perfil de risco do terceiro.
- Treinamento e conscientização: Forneça treinamento à equipe relevante sobre a importância de entender e monitorar a propriedade beneficiária, incluindo sinais de alerta e procedimentos de emissão de relatórios.
- Programa de conformidade regulatória: Desenvolva e mantenha um programa que verifica a conformidade com todas as leis e regulamentações relevantes relacionadas à propriedade beneficiária, incluindo requisitos de emissão de relatórios e divulgação.
- Procedimentos de escalação: Estabeleça procedimentos de escalação claros para casos em que preocupações ou irregularidades relacionadas à propriedade beneficiária sejam identificadas, promovendo ações oportunas e apropriadas.

Riscos:

- Propriedade oculta: Os proprietários beneficiários podem ocultar deliberadamente sua propriedade, tornando difícil avaliar os possíveis riscos associados à influência deles sobre o terceiro.
- Risco à reputação: Se os proprietários beneficiários tiverem uma reputação questionável, o envolvimento com eles poderá prejudicar a reputação da sua organização.
- Conformidade regulatória: O não cumprimento das regulamentações relacionadas à emissão de relatórios de propriedade beneficiária e à transparência pode levar a consequências jurídicas e regulatórias.
- Risco financeiro: Proprietários beneficiários com instabilidade financeira ou envolvimento em atividades fraudulentas podem representar riscos financeiros para o terceiro e, consequentemente, para sua organização.

Funções no Gestão de risco de terceiros

As funções determinam as permissões e o acesso no TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TPRM funções

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
Leitor de terceiros [vendor_reader]	Acesso de leitura a registros de contato de terceiros.	Nenhum(a)
Editor de terceiros [vendor_editor]	Criar/atualizar/excluir registros de contato de terceiros.	Nenhum(a)
Revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Exibir dados de avaliação e questionário. Além de exibir, eles podem deixar comentários nas seguintes tabelas: • Avaliações de hierarquização • Avaliação interna • Avaliação externa • Ocorrências de risco de terceiros • Tarefas de risco de terceiros • Solicitação de due diligence de risco de terceiros	Contém: • compliance_reader • risk_reader • task_editor • vendor_reader • sn_dora_accel.user • sn_smart_asmt.template_reader • sn_smart_asmt.assessment_reader
Avaliador de TPR (avaliador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	• Inclui todas as permissões da função de revisor de avaliação de terceiros, mais: Gerenciar terceiros, contatos de terceiros, avaliações de risco externas e problemas. • Você pode definir as seguintes opções para *sn_svdp.allow_assessor_edit* propriedade: ○ Permita que os avaliadores de TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas em questionários de terceiros (padrão). ○ Permita que os avaliadores de TPR	Contém: • compliance_reader • vendor_assessment_revisor • vendor_editor • vendor_reader • sn_dora_accel.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
	modifiquem as respostas. ○ Não permita que os avaliadores de TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas. Consulte Configurar propriedades do TPRM.	
Aprovador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver]	Inclui todas as permissões da função de revisor de avaliação de terceiros, mais: Aprovar IRQs.	Contém: • vendor_assessment_revisor • sn_dora_accel.user
Gerente de TPR (gerente de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Inclui todas as permissões da função de avaliador de TPR, mais: • Gerencie modelos de avaliação de terceiros e avaliações programadas. • Gerencie compromissos e contatos de engajamento. • Gerencie regras de pontuação para terceiros e compromissos.	Contém: • vendor_assessor • sn_dora_accel.manager
Administrador de TPR (administrador de risco de terceiros) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Inclui todas as permissões da função de gerente de TPR, mais: Crie e edite os seguintes itens: • Modelos de avaliação de terceiros • Modelos de classificação de risco por níveis • Modelos de questionário de nível de risco • Modelos de questionário de terceiros • Modelos de solicitação de documentos • Avaliações Agendadas	Contém: • vendor_risk_manager • assessment_admin • sn_dora_accel.admin • sn_smart_asmt.assessment_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome amigável [nome da função]	Descrição	Contém as funções
Negociador de contratos de risco [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator]	Inclui todas as permissões da função de avaliador de TPR, mais: Fornece aos usuários do departamento jurídico acesso para modificar o status do contrato e as datas de início e expiração. Você pode adicionar usuários com esta função ao **Negociadores de risco de contrato** grupo de usuários. Consulte Adicione usuários a grupos com base nas responsabilidades.	Contém: • vendor_assessor • sn_dora_accel.manager
[vendor_contact] • Chamado de A. *contato de terceiros* ao responder a um questionário/tarefa/problema externo de um terceiro. • Chamado de um *contato de compromisso* ao responder a um questionário/tarefa/problema de um compromisso.	Você atribui a função de contato de terceiros aos usuários na organização de terceiros cujo risco está sendo avaliado. Os contatos de terceiros recebem a função snc_external para conceder acesso a recursos e ações no portal de terceiros. **Importante:** A função de contato de terceiros deve ser usada somente para contatos externos. A função proíbe o acesso ao seu ServiceNow AI Platform E concede acesso somente ao portal de terceiros. Você atribui o. **contato primário** responsabilidade com o contato de terceiros que pode responder diretamente a perguntas de avaliação ou atribuir outro contato no terceiro para responder às perguntas. Os contatos primários podem gerenciar outros contatos de terceiros.	Contém: snc_external

Funções necessárias para acessar o. Registros de terceiros de resiliência digital

Um usuário com uma das seguintes funções pode acessar o. Registros de terceiros de resiliência digital módulos relacionados no Espaço de gestão de fornecedores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuário do TPRM DORA [sn_dora_accel.user] função

  O revisor de avaliação de terceiros e o aprovador de TPR contêm esta função.

- Função de gerente DORA TPRM [sn_dora_accel.manager]

  O avaliador de TPR e o gerente de TPR contêm esta função.

- TPRM DORA admin [sn_dora_accel.admin]

  O administrador de TPR contém esta função.

Para obter mais informações sobre DORA funções relacionadas, consulte Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital.

Funções necessárias para usar Mecanismo de avaliação inteligente

Um usuário com uma das seguintes funções pode exibir modelos no Espaço de avaliação:

- TPRM SAE função de leitor de modelo [sn_smart_asmt.template_reader]

  O revisor de avaliação de terceiros contém esta função.

- TPRM SAE função de leitor de avaliação [sn_smart_asmt.assessment_reader]

  O revisor de avaliação de terceiros contém esta função.

Um usuário com uma das seguintes funções pode responder a questionários no Espaço de gestão de fornecedores, Portal GRC ou portal de terceiros.

- TPRM SAE usuário de avaliação interna [sn_vdr_risk_asmt.internal_assessment_responder]

  Esta função é atribuída automaticamente a um avaliador de IRQ atribuído ou a um respondente de avaliação interna.

  Esta função é necessária para responder a questionários de avaliação interna/IRQ usando o Portal GRC.

  Esta função contém as seguintes funções: sn_grc_business_user, canvas_user e sn_smart_asmt.actor.

- TPRMSAE usuário de avaliação externa [sn_vdr_risk_asmt.external_assessment_responder]

  Esta função é atribuída automaticamente ao contato de terceiros atribuído.

  Esta função é necessária para responder a questionários externos usando o portal de terceiros.

  Contém a função: sn_smart_asmt.actor.

Um usuário com TPRM SAE a função de administrador [sn_smart_asmt.assessment_admin] pode criar SAE modelos no Configurar separação de domínio para Espaço de gestão de fornecedores e. Espaço de avaliação.

O administrador de terceiros contém esta função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] é a função mínima que você deve ter para exibir qualquer modelo que seja membro do questionário externo de TPRM, da solicitação de documento externo de TPRM, do questionário de classificação por níveis interno de TPRM e das finalidades de IRQ interno de TPRM.

Para obter mais informações sobre SAE funções relacionadas, consulte Funções no Mecanismo de avaliação inteligente.

Tópicos relacionados

Atribuir TPRM funções para usuários e grupos de usuários

Funções instaladas com Registros de terceiros de resiliência digital

Funções no Mecanismo de avaliação inteligente

Números de ID exclusivos para TPRM registros

Quando você cria (ou o sistema gera) um novo registro (por exemplo, uma solicitação de due diligence ou uma tarefa), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que ajuda a identificar o tipo de dados no registro. Você pode usar o número de ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.

Prefixos de texto exclusivos para números de ID que identificam o tipo de registro

- **Solicitações de questionário** : Quando um modelo de questionário é adicionado a uma avaliação e enviado, o sistema gera instâncias de avaliação para cada modelo. Cada uma dessas instâncias recebe automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto AINST.
- **Contratos** : Para cada contrato, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto C ou cntr.
- **Controles** : Para cada controle, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto Ctrl.
- **Solicitações de due diligence** : Para cada solicitação de due diligence, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR.
- **Regras de pontuação de risco de compromisso** : Para cada regra de pontuação de risco de compromisso, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto ERS.
- **Gestão orientada por eventos** : Para cada regra de gestão orientada por eventos, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto EMR. Na tabela de histórico de execuções de regra (execuções), o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo para cada execução que começa com o texto EMH.
- **IRQs** : Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA.
- **Solicitações de Inteligência de risco** : Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.
- **Problemas** : Para cada problema, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRI.
- **Tarefas** : Para cada tarefa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Avaliações externas (o processo de due diligence externa em que os contatos de terceiros respondem a solicitações de informações)** : Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA.
- **Regra de pontuação de risco de terceiros** : Para cada regra de pontuação de risco de terceiros, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRS.
- **Avaliação de classificação de risco por níveis** : Para cada avaliação de classificação de risco por níveis, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VTA.

Resultados da migração de um modelo para um TPRM SAE modelo

Você pode exibir os modelos que foram migrados para Avaliação inteligente formato.

Acompanhamento da migração do modelo

Depois de iniciar o processo de migração, você pode exibir o andamento e confirmar se ele foi concluído com sucesso ou se houve erros. Para obter mais informações sobre o processo de migração, consulte Migre um modelo para um SAE modelo e. Criação de um modelo de avaliação a partir de tipos de métrica de avaliação legada.

Exibindo os resultados da migração

Para exibir os resultados da migração, navegue até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Migração de modelo clássico**. Na lista Migrações do modelo de avaliação, selecione o número da migração. Cada registro de migração para um tipo de métrica recebe um número exclusivo que começa com o texto ATmig. O formulário exibe os valores que foram usados para gerar o modelo. As listas relacionadas exibem o status e o conteúdo dos dados migrados.

A tabela a seguir descreve os campos na lista de migração do modelo de avaliação.

Lista de migração do modelo de avaliação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo que começa com o texto ATSMIG no registro de migração do questionário. Você pode usar o número para pesquisar o registro.
Tipo de métrica de origem	Modelo clássico que migrou.
Modelo de avaliação de destino	Avaliação inteligente modelo migrado do modelo de origem.
Finalidade	Finalidade do modelo migrado. **Nota:** Conhecido como Classificações de modelo no mecanismo de avaliação clássico, TPRM. **Finalidade** para cada classificação de modelo clássico. TPRM as opções de finalidade incluem: • Questionário de elemento de terceiros externo do TPRM • Questionário externo quarteirizado de TPRM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de migração do modelo de avaliação

Campo	Descrição
	• Solicitação de documento externo de TPRM • Questionário externo de TPRM • IRQ interno de TPRM • Questionário de classificação interna de TPRM Para exibir um TPRM SAE Modelo de questionário Você deve ter a função de revisor de avaliação de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]. Para obter mais informações sobre como criar finalidades do modelo de avaliação, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação. **Nota:** Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Status das migrações	Valor que é atualizado conforme o processo de migração do modelo prossegue. • **Em andamento** Status para Depois que você iniciar o processo de migração, o processo estará em andamento até ser concluído. • **Concluído** : A migração foi concluída com sucesso. • **Parcialmente concluído** : Somente alguns elementos foram migrados com sucesso. • **Com erro** : Ocorreu um erro durante a migração.
Detalhes do erro	Descrição de um erro que ocorreu durante a migração malsucedida.
Criação em	Data e hora em que o trabalho de migração foi criado.

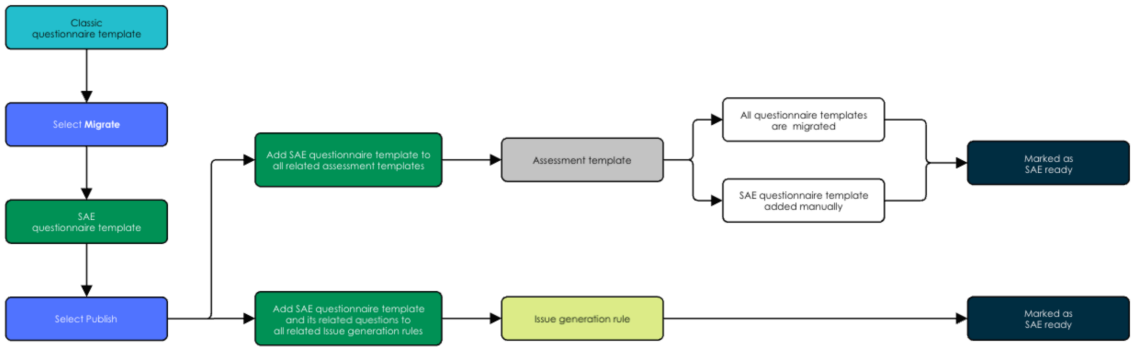
Resultados da migração do modelo

O diagrama a seguir mostra o questionário para TPRM SAE fluxo de trabalho de migração de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de migração do SAE



1. Migre modelos um a um ou em massa. Após a migração, todos os modelos ficam no estado Rascunho.
2. Revise cada modelo de questionário migrado individualmente para confirmar se eles estão precisos e completos.
3. Publicar TPRM SAE modelos de questionário. Após a publicação, as seguintes ações ocorrem automaticamente:
   - TPRM SAE Os modelos estão associados a todos os modelos de avaliação relacionados.
   - TPRM SAE Os modelos estão associados a todas as regras de geração de problemas relacionados.

   Nota: Para que as regras de geração de problemas funcionem conforme o esperado quando aplicadas a um TPRM SAE Modelo de avaliação, pelo menos uma pergunta deve ter a opção Habilitar resposta preferencial, definida como verdadeira.
4. Depois que todos os modelos de questionário relacionados a um modelo de avaliação forem migrados e publicados, eles devem ser marcados como Compatível com avaliação inteligente e prontos para uso.
5. Revise cada modelo de avaliação para confirmar se ele está marcado como Compatível com avaliação inteligente. Se um modelo de avaliação não estiver marcado como Compatível com avaliação inteligente, adicione manualmente um novo TPRM SAE o modelo de questionário para ele atualizará seu status.
6. Depois que um modelo de questionário é migrado e publicado, sua regra de geração de problemas relacionada é marcada automaticamente como Compatível com avaliação inteligente e está pronta para uso.

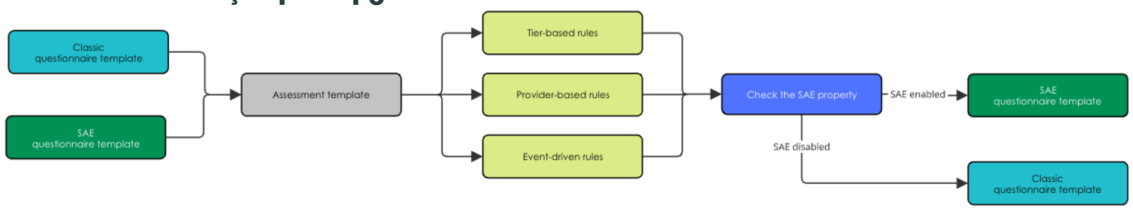
Para obter mais informações, consulte Migre um modelo para um SAE modelo, Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento, Crie um modelo de avaliação externa e. Crie uma regra de geração de problemas.

O diagrama a seguir mostra o relacionamento entre modelos de avaliação e questionários após a atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de avaliação pós-upgrade



- Antes de definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (*sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled*), as seguintes propriedades são usadas por padrão.
  - Modelos de questionário existentes
  - Avaliações existentes
- Depois de definir Mecanismo de avaliação inteligente habilitado (*sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled*), as seguintes propriedades são usadas por padrão.
  - SAE Modelos de questionário (novos ou migrados).
  - Avaliações marcadas como compatíveis com avaliação inteligente.
  - As regras de gestão baseadas em camadas, baseadas em provedor e orientadas por eventos funcionam somente com avaliações marcadas como oferece suporte à avaliação inteligente.

Nota: Modelos e perguntas devem ser revisados para confirmar se estão marcados como oferece suporte à avaliação inteligente. Depois que os modelos de avaliação e as perguntas são marcados como Compatível com a avaliação inteligente, as regras de geração de problemas podem ser aplicadas.

Resultados de pontuação da migração do modelo

A regra de negócio Migrar pontuações do modelo clássico automatiza a migração de pontuações do modelo Clássico para TPRM SAE modelo, ajudando a garantir uma configuração de pontuação consistente. Se um novo modelo for criado, os usuários deverão habilitar manualmente a pontuação, definir as opções corretas e definir suas pontuações. Para obter mais informações, consulte Pontuação em avaliações, Configurar pontuação para uma avaliação e Normalização na avaliação.

Limitações de migração

O processo de migração de avaliação tem as seguintes limitações e requisitos.

- Os seguintes tipos de pergunta não são compatíveis: Porcentagem, classificação, escala de imagem e métrica personalizada. Você deve converter esses tipos de pergunta em formatos compatíveis antes da migração ou criar novas perguntas no designer de modelo após a migração.
- Se uma seção no modelo clássico contiver apenas perguntas incompatíveis, uma seção vazia será criada no TPRM SAE modelo. TPRM SAE modelos com seções vazias não podem ser publicados; portanto, você deve adicionar perguntas de substituição a essas seções ou excluir as seções vazias antes de publicar.
- Ao transferir TPRM SAE modelos de questionário entre instâncias, o conjunto de atualizações não incluirá as informações de duração. Os usuários devem exportar as informações de duração manualmente do sn_smart_asmt_duration e importe-a para as instâncias de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um modelo de avaliação não for atualizado para oferecer suporte SAE as avaliações, as regras de gestão relacionadas baseadas em níveis, baseadas em provedor e orientadas por eventos não serão executadas conforme o esperado.
- . TPRM a migração de pontuação continuará somente se não houver erros durante a migração do modelo. . TPRM a migração de pontuação não ocorre.
- As respostas de avaliações anteriores não são migradas.

Tópicos relacionados

Como os tipos de métrica legada são migrados para seções em modelos

Diretrizes para importar dados da planilha

Antes de tentar importar os dados do questionário de um Microsoft Planilha do Excel em Gestão de risco de terceiros, você deve verificar se seu formato atende a diretrizes específicas.

Configurações de propriedade que afetam os dados da planilha

Você pode especificar as seguintes configurações de propriedade:

Delimitador de texto em planilhas [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter **]**

Cadeia de caracteres que separa o texto de resposta em perguntas do tipo "Escolha" e "Seleção múltipla".

Delimitadores comuns: R, t, t e o caractere de vírgula.

Tamanho máximo do arquivo da planilha [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size **]**

Tamanho máximo do arquivo em MB que pode ser importado.

Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Colunas compatíveis

As colunas obrigatórias são marcadas com *. Os títulos de coluna devem aparecer na primeira linha da planilha.

- Número de série *
- Categoria *
- Pergunta *
- Pedido *
- Tipo de dados *
- Descrição
- Com pontuação
- Resposta correta
- Definição de escala
- Depende de
- Exibida quando
- Mín
- Máx

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Peso
- Obrigatório(a)
- Permitir informação adicional
- Permissão não aplicável
- Todas as outras colunas da tabela Métrica de avaliação [asmt_metric]

Tipos de pergunta compatíveis

- Caixa de seleção
- Sim/Não
- Escolha
- Anexo
- Data
- Data/Hora
- Percentual
- Cadeia de caracteres
- Seleção múltipla
- Número
- Escala Numérica

Formatos do Excel compatíveis

Requisitos:

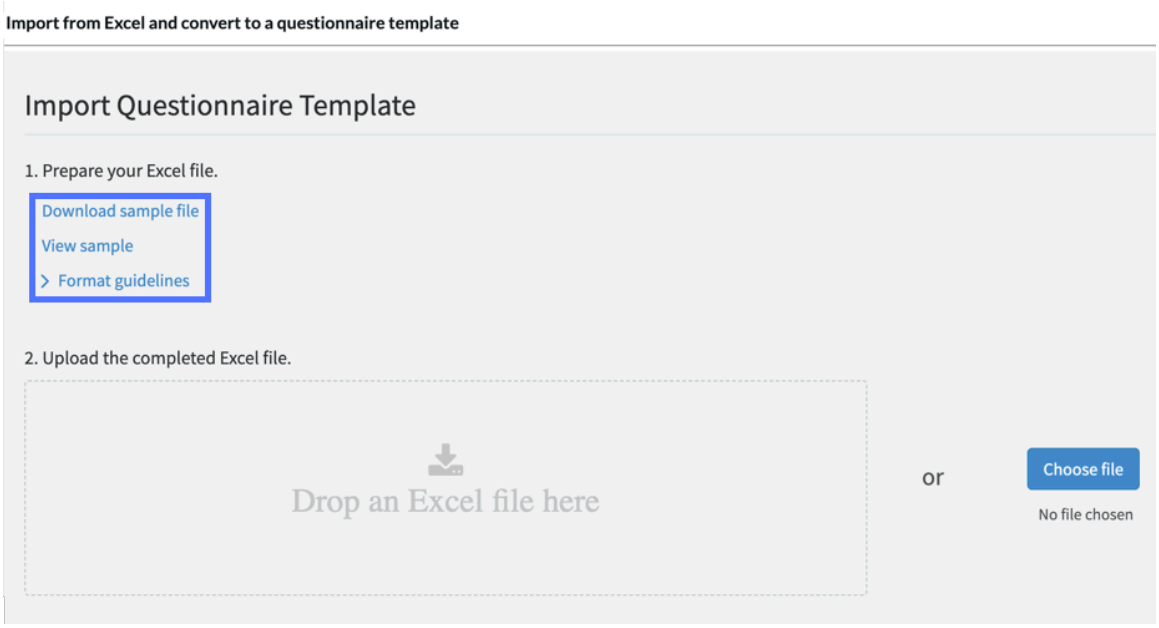
- Cada arquivo pode ter apenas uma planilha.
- Você pode separar várias escolhas em uma célula com quebras de linha (Alt/Option e Enter). Outras opções estão disponíveis em Propriedades do sistema.

- .xlsx
- .xls
- .xlm
- .xltx
- .xlt
- .xlw
- .xlsb
- .csv

Nota: Você pode revisar os requisitos de formatação e exibir ou baixar uma planilha de amostra para usar como exemplo. Fazer referência a um arquivo de amostra pode ajudar a garantir que você esteja usando valores no formato esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos relacionados

Importe um questionário de uma planilha

Configurar propriedades do TPRM

Questionários de amostra

O questionário que você usa pode depender do seu setor, área geográfica, jurisdição ou da natureza específica de suas operações. Esses questionários são fornecidos como parte do sistema de base e são exemplos que não devem ser implementados em seu programa de gestão de risco sem antes serem revisados e aprovados pela sua equipe jurídica.

Tipos de modelo de questionário

Você pode exibir esses modelos de questionário navegando até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
IRQ - Integração de compromisso de terceiros	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Integração de compromisso de terceiros - Cingapura	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Integração de compromisso de terceiros - UE	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Due diligence adicional de compromisso de terceiros	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
IRQ - Renovação de compromisso de terceiros	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Eng. De terceiros Desligamento sem Due diligence	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
IRQ - Eng. De terceiros Desligamento com Due diligence	Nenhum(a)	Due diligence externa do escopo enviada	Modelo de IRQ
OSHA - Questionário de amostra	Risco de conformidade	OSHA	Modelo de questionário
FDA - Questionário de amostra	Risco de conformidade	FDA	Modelo de questionário
Financeiro - Exemplo de questionário	Risco financeiro		Modelo de questionário
ABAC - Questionário de amostra	Antissuborno e risco de corrupção		Modelo de questionário
Controle de exportação - Exemplo de questionário	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
Cadeia de suprimentos - Exemplo de questionário	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
CCPA - Exemplo de questionário	Risco de privacidade		Modelo de questionário
HIPPA - Exemplo de questionário	Risco de privacidade		Modelo de questionário
GDPR - Exemplo de questionário	Risco de privacidade		Modelo de questionário
BCM - Exemplo de questionário	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
NIST - Questionário de amostra	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Meio ambiente completo - Exemplo de questionário	Risco ambiental		Modelo de questionário
Environmental Lite - Exemplo de questionário	Risco ambiental		Modelo de questionário
ESG - Questionário de amostra	Risco ambiental		Modelo de questionário
Questionário de amostra do CAIQ 4.0.2	Risco à Segurança		Modelo de questionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
Questionário de amostra da FCPA - Reino Unido	Antissuborno e risco de corrupção		Modelo de questionário
Questionário de amostra de pergunta geral de TPRM	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Due diligence da cadeia de suprimentos alemã - Exemplo de questionário - UE	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
PCI DSS - Exemplo de questionário	Risco de conformidade		Modelo de questionário
SOX - Exemplo de questionário	Risco de conformidade		Modelo de questionário
AML - Questionário de amostra	Antissuborno e risco de corrupção		Modelo de questionário
Questionário de amostra	Risco financeiro		Modelo de questionário
CFPB - Questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
FTC - Questionário de amostra	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Lei do Ar Limpo do AAC - Exemplo de questionário	Risco ambiental		Modelo de questionário
CWA Clean Water Act - amostra de questionário	Risco ambiental		Modelo de questionário
Questionário de amostra do administrador de aviação federal da FAA - EUA	Risco de conformidade		Modelo de questionário
DOT Department of Transportation - Questionário de amostra - EUA	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Receita interna do IRS - Exemplo de questionário - EUA	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Resiliência operacional - Exemplo de questionário	Risco de resiliência		Modelo de questionário
Amostra de questionário	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Resiliência da cadeia de suprimentos - Exemplo de questionário	Risco de resiliência		Modelo de questionário
12CFR Parte 1016 Privacidade - Exemplo de questionário	Risco de privacidade		Modelo de questionário
GLBA Gramm-Leach-Bliley Act - Exemplo de questionário - EUA	Risco de privacidade		Modelo de questionário
RBI Reserve Bank of India - Exemplo de questionário - India	Risco financeiro		Modelo de questionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
Faturamento médico - Exemplo de questionário	Risco de conformidade		Modelo de questionário
MiSID II Mercados de Instrumentos Financeiros Diretiva II - Exemplo de Questionário - UE	Risco financeiro		Modelo de questionário
PSD2 Payment - Exemplo de questionário - UE	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Minerais de conflito - Questionário de amostra	Risco reputacional		Modelo de questionário
Hi-Trust Health Info Trust Alliance - Exemplo de questionário	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Lei de suborno de 2010 - Exemplo de questionário	Antissuborno e risco de corrupção		Modelo de questionário
CPRA California Privacy Rights Act - Exemplo de questionário	Risco de privacidade		Modelo de questionário
Controles de segurança críticos de ICs - Exemplo de questionário	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Cyber Essentials - Exemplo de questionário	Risco à Segurança		Modelo de questionário
BCM da Autoridade Monetária de Cingapura - Exemplo de perguntas. Singapura	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
PDPA Personal Data Protection Act - Exemplo de perguntas. Singapura	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Agência de Segurança Cibernética da CSA de Cingapura - Perguntas de amostra.- Cingapura	Risco à Segurança		Modelo de questionário
Plano gráfico sustentável de Cingapura - Exemplo de perguntas - Cingapura	Risco ambiental		Modelo de questionário
Lei de bens estratégicos (controle) - Perguntas de amostra Singapura	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
WSHA da lei de segurança e saúde no local de trabalho - Perguntas de amostra. Singapura	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Regulamentos anticorrupção e suborno de Cingapura - Perguntas de amostra. Singapura	Antissuborno e risco de corrupção		Modelo de questionário
TradeFirst - Exemplo de questionário - Cingapura	Risco de continuidade de negócios		Modelo de questionário
EU-OSHA - Perguntas de amostra - UE	Risco de conformidade		Modelo de questionário
Risco do produto do elemento - Amostra			Modelo de questionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Área de risco	Regulamento ou finalidade	Classificação
Risco da instalação do elemento - Amostra			Modelo de questionário
Risco do Datacenter da instalação do elemento - Amostra			Modelo de questionário
Risco do beneficiário beneficiário do elemento - Amostra			Modelo de questionário
Elemento - Informações do produto. Amostra- amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
Elemento - Informações gerais da instalação. Amostra- amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
Elemento - Informações do Datacenter da instalação. Amostra- amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
Elemento - Informações do beneficiário efetivo. Amostra- amostra		Coleção de elementos de terceiros	Modelo de questionário
IA generativa - Exemplo de questionário			Modelo de questionário

Gestão de processos de solicitação de due diligence

Na guia Detalhes, você pode exibir e ajustar as informações da solicitação de due diligence de terceiros. Você também pode registrar em log comentários externos e anotações de trabalho privadas, anexar arquivos e rastrear atualizações de solicitação no fluxo de atividades.

. **Detalhes** a guia de uma solicitação de due diligence exibe informações nas seguintes seções:

Solicitação de due diligence de terceiros

Solicitação de due diligence de terceiros

Campo	Descrição
Número	Para cada solicitação de due diligence, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto DDR.
Estado	Estado atual no processo de due diligence: IRQ, due diligence externa, aprovação, risco de contrato ou encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de due diligence de terceiros

Campo	Descrição
Tipo de solicitação	• **Integrar um novo compromisso.** Inicie o processo de integração de um novo compromisso com um terceiro existente. • **Reavalie um compromisso existente.** Reavalie um compromisso existente quando as condições mudarem. Por exemplo, digamos que você ouviu notícias adversas ou tem mudanças nas linhas de suprimentos de terceiros. Reavaliar o risco realizando due diligence adicional. • **Reavalie um compromisso existente para renovação de contrato.** Reavalie o risco antes que sua organização renove o contrato com um terceiro atual ou compromisso, conduzindo a due diligence. • **Desligar um compromisso com due diligence.** Determine se o desligamento (término do relacionamento) com um compromisso é o curso de ação ideal conduzindo a due diligence. Por exemplo, pode ser muito arriscado mudar de terceiros ou compromissos, mesmo que o desempenho atual não atenda às expectativas. • **Desligar um compromisso sem due diligence.** Solicite que um compromisso seja encerrado permanentemente quando um compromisso terminar ou você quiser mudar para um terceiro diferente por outros motivos. Normalmente, você não precisa realizar due diligence adicional. No entanto, o processo inclui o processo IRQ (Questionário de risco inerente) normal para confirmar que os serviços fornecidos pelo compromisso não continuarão mais.
Prioridade	Prioridade da solicitação. • **1 - Crítico** • **2- Alto** • **3 - Moderado** • **4 - Baixo** • **5 - Planejamento**
Terceiro	Terceiro ao qual a solicitação está associada.
Gasto anual	Dinheiro gasto com a organização terceirizada em um ano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de due diligence de terceiros

Campo	Descrição
Compromisso	Compromisso com o qual a solicitação está associada. **Nota:** Depois que a solicitação de due diligence é enviada pelo solicitante, o gerente de TPR ou o proprietário da solicitação de due diligence pode atualizar este campo para um compromisso existente selecionando . Isso ajuda a evitar a integração de compromissos existentes.
Pular processo de risco de contrato	Opção para ignorar o processo de risco do contrato. Ao marcar a caixa de seleção, você ignora negociação de contrato estado. . **Data de início do contrato** e. **Data de vencimento do contrato** os campos são substituídos por **Data de início do compromisso** e. **Data de vencimento do compromisso** . Consulte Processo de risco do contrato. **Nota:** Depois que o gerente de risco de terceiros (TPR) aprovar a solicitação, ela não será enviada para os negociadores de contrato e a solicitação será encerrada.
Solicitante	Criador da solicitação.
Aberto(a)	Data em que a solicitação foi aberta.
Data de início do contrato, Data de vencimento	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o compromisso.
Data de início do compromisso, data de vencimento do compromisso	Datas preferenciais para o início e o fim das interações com o compromisso.
Avaliador de IRQ	Usuário em sua organização que responde ao IRQ. Consulte Gestão de processos de IRQ.
Negociador de contratos	Usuário em sua organização que prepara, negocia e aprova o contrato.
Grupo de atribuição	Grupo qualificado de indivíduos disponíveis para trabalhar na solicitação. Para novas solicitações, o **Grupo de atribuição** está definido como **Responsáveis pela solicitação de due diligence** . O sistema envia uma notificação por e-mail para todos os usuários do grupo especificado no **Grupo de atribuição** . A mensagem informa que a solicitação foi recebida e está em **Novo** estado. A mensagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de due diligence de terceiros

Campo	Descrição
	também inclui um link para a página de detalhes da solicitação. No formulário de solicitação de due diligence: • Qualquer membro do grupo pode selecionar **Atribuir a mim** ou defina **Responsável** campo para qualquer outro membro do grupo. • Um gerente de TPR ou avaliador de TPR pode limpar **Grupo de atribuição** Ou altere o valor para selecionar entre diferentes avaliadores de TPR no **Responsável** lista de seleção.
Atribuição a	O indivíduo atribuído à solicitação de due diligence. O responsável é responsável por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisar suas respostas e criar e resolver problemas. Para conduzir a avaliação à conclusão, os proprietários são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. O responsável deve ter a função de gerente de TPR ou avaliador de TPR.
Descrição resumida, Descrição	Descrição da solicitação que ajuda outras pessoas a entender a intenção e os requisitos do criador.

Informações básicas de terceiros

Informações básicas de terceiros

Campo	Descrição
Nome de terceiro	Nome do terceiro ao qual a solicitação está associada.
Número DUNS	Identificador numérico exclusivo para a entidade de negócios única. Um número DUNS não é exigido legalmente para uma empresa. **Nota:** Na tabela Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request], há duas colunas de número DUNS: vdr_duns_number indica o número DUNS de terceiros e eng_duns_number indica o número duns do compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações básicas de terceiros

Campo	Descrição
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Fax	Informações de contato padrão para a organização de terceiros.
Site	URL do terceiro.
Tipo	Tipo de terceiro.
Setor	O setor no qual o terceiro está envolvido.
Nome, Sobrenome, Título, E-mail, Telefone	Informações de contato padrão para o contato de terceiros.

Informações básicas de compromisso

Informações básicas de compromisso

Campo	Descrição
Nome de compromisso	Nome do compromisso ao qual a solicitação está associada.
Tipo	Tipo de produto ou serviço para este compromisso.
Usar o endereço da empresa	Opção para usar o mesmo endereço corporativo que o terceiro. Ao marcar a caixa de seleção, preencha automaticamente os campos relacionados com as informações de contato da organização de terceiros.
Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País, Fax	Informações de contato padrão para a organização do compromisso.
Usar o mesmo contato	Opção para usar as mesmas informações de contato que o terceiro. Quando você marca a caixa de seleção, os campos relacionados são preenchidos automaticamente com as informações de contato de terceiros.
Nome, Sobrenome, Título, E-mail, Telefone	Informações de contato padrão para o contato de compromisso que responderá aos questionários.

Classificações de risco

Os campos são preenchidos automaticamente pela fase atual do processo de IRQ da solicitação.

Campo	Descrição
Classificação de avaliação inerente	Classificação determinada pelo processo de IRQ.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação da inteligência de risco	Classificação determinada por dados de um provedor de serviços de inteligência de risco.
Classificação de avaliação de terceiros	Classificação determinada por respostas durante o processo de avaliação externa.
Classificação do compromisso	Classificação determinada para o compromisso.

Resumo do andamento

Status dos processos de due diligence. Os campos são preenchidos automaticamente pela fase atual de cada avaliação da solicitação de due diligence.

- Avaliação de risco inerente
- Avaliação de risco de terceiros
- Avaliação de risco do compromisso

Compor, Atividade, Anexos

. **Seção Compor** em **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações sobre problemas e tarefas, envios para contatos TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:

- **Anotações de trabalho (privadas)** : Informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho são visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
- **Comentários** Comentários sobre a avaliação de risco de terceiros estão visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

Tópicos relacionados

Solicitação de due diligence de risco de terceiros

Solicitar due diligence para um compromisso de terceiros

Desligamento de um compromisso sem realizar due diligence

Solicitar formulário de solicitação de due diligence de risco de terceiros

Formulário Criar novo compromisso de terceiros

Solicitar formulário de solicitação de due diligence de risco de terceiros

O formulário de solicitação de due diligence captura todas as informações iniciais necessárias para iniciar o processo de due diligence. Qualquer funcionário em sua organização pode solicitar due diligence. Se você estiver selecionando um terceiro existente, uma parte significativa das informações será preenchida automaticamente.

Formulário Solicitar due diligence de risco de terceiros

Campo	Descrição
Seção de informações de terceiros	
Número DUNS,	Informações padrão da organização primária. Um número DUNS não é exigido legalmente para uma empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Solicitar due diligence de risco de terceiros

Campo	Descrição
telefone, indústria, site, e Fax	**Nota:** • O terceiro identificado aqui pode ser o destino da sua solicitação ou pode ser o pai da organização com a qual você interage. Você adiciona as informações sobre a organização do compromisso na seção Endereço do compromisso a seguir. • Na tabela Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request], há duas colunas de número DUNS: vdr_duns_number indica o número DUNS de terceiros e eng_duns_number indica o número duns do compromisso.
Seção de informações de compromisso	
Nome	Nome que identifica este compromisso em todos os formulários e listas.
Tipo	Tipo de produto ou serviço que a organização engajada fornece.
Fax	Números de telefone e fax do departamento ou organização subsidiária à qual o compromisso está relacionado. Este número pode ser diferente do número do terceiro primário.
Data de início de solicitação	Data em que você precisa que o compromisso esteja ativo para que possa interagir com o terceiro. Essas informações ajudam o gerente de risco de terceiros (TPR) a priorizar sua solicitação.
Data de término da solicitação	Data em que você espera encerrar o compromisso.
Usuário que responderá ao IRQ inicial	Pessoa com a função de avaliador de IRQ que deve responder ao IRQ. Para obter mais informações, consulte Responder a uma avaliação interna. **Nota:** Ao revisar esta solicitação de due diligence, o gerente ou proprietário de TPR pode especificar um usuário diferente.
Seção de endereço de terceiros	
Rua, Cidade, Estado/ Província, CEP/ Código Postal, País	Informações de endereço padrão da organização primária.
Seção de endereço do compromisso	
Rua, Cidade, Estado/ Província, CEP/ Código Postal, País	Informações de endereço padrão para a organização do compromisso. Selecione **Igual ao endereço de terceiros** se o destino da sua solicitação de compromisso for a organização de terceiros primária.
Seção de contato primário de terceiros	
Nome, Sobrenome,	Informações de contato padrão da pessoa na organização de terceiros que atua como primária *contato de terceiros* .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Solicitar due diligence de risco de terceiros

Campo	Descrição
Título, E-mail e Telefone	Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.
Seção de contato primário do compromisso	
Nome, Sobrenome, Título, E-mail e Telefone	Informações de contato padrão da pessoa na organização do compromisso que atua como primária *contato de terceiros* . Se o destino da sua solicitação de compromisso for a organização de terceiros primária, selecione **Igual ao contato primário de terceiros** . Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.

Tópicos relacionados

- Solicitação de due diligence de risco de terceiros
- Solicitar due diligence para um compromisso de terceiros

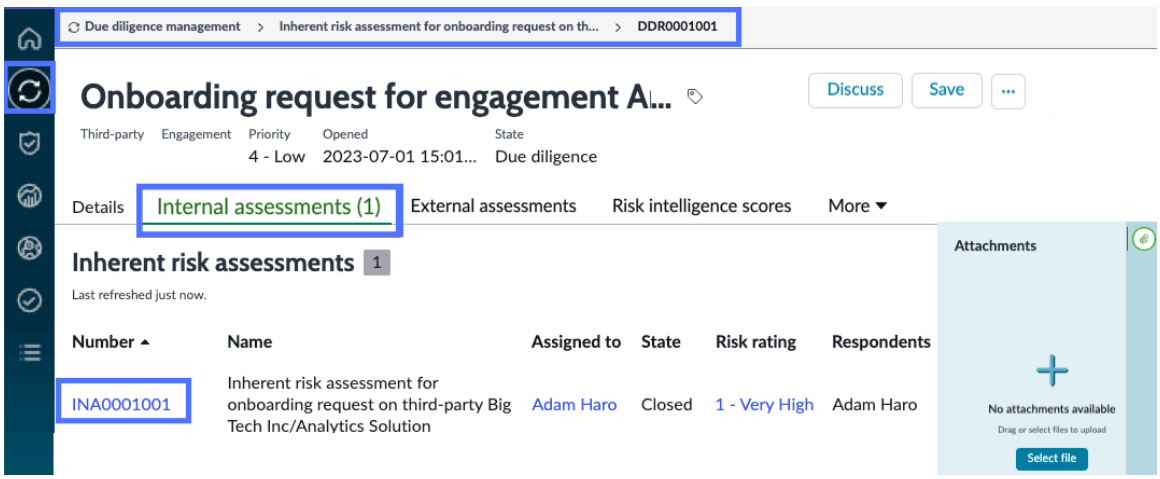
Gestão de processos de IRQ

A primeira etapa interna após a aprovação de uma solicitação de compromisso é iniciar o processo de IRQ para definir o escopo do risco, determinando a pontuação de risco do terceiro.

Acessando o processo de IRQ

Na página Gestão de due diligence, selecione **DDR** número de qualquer solicitação de due diligence e selecione **Avaliações internas** guia.

A guia exibe a lista de todos os processos de IRQ para a solicitação de compromisso. Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA.



Exibição da lista de avaliações de risco internas

Guia Avaliações internas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Avaliações internas

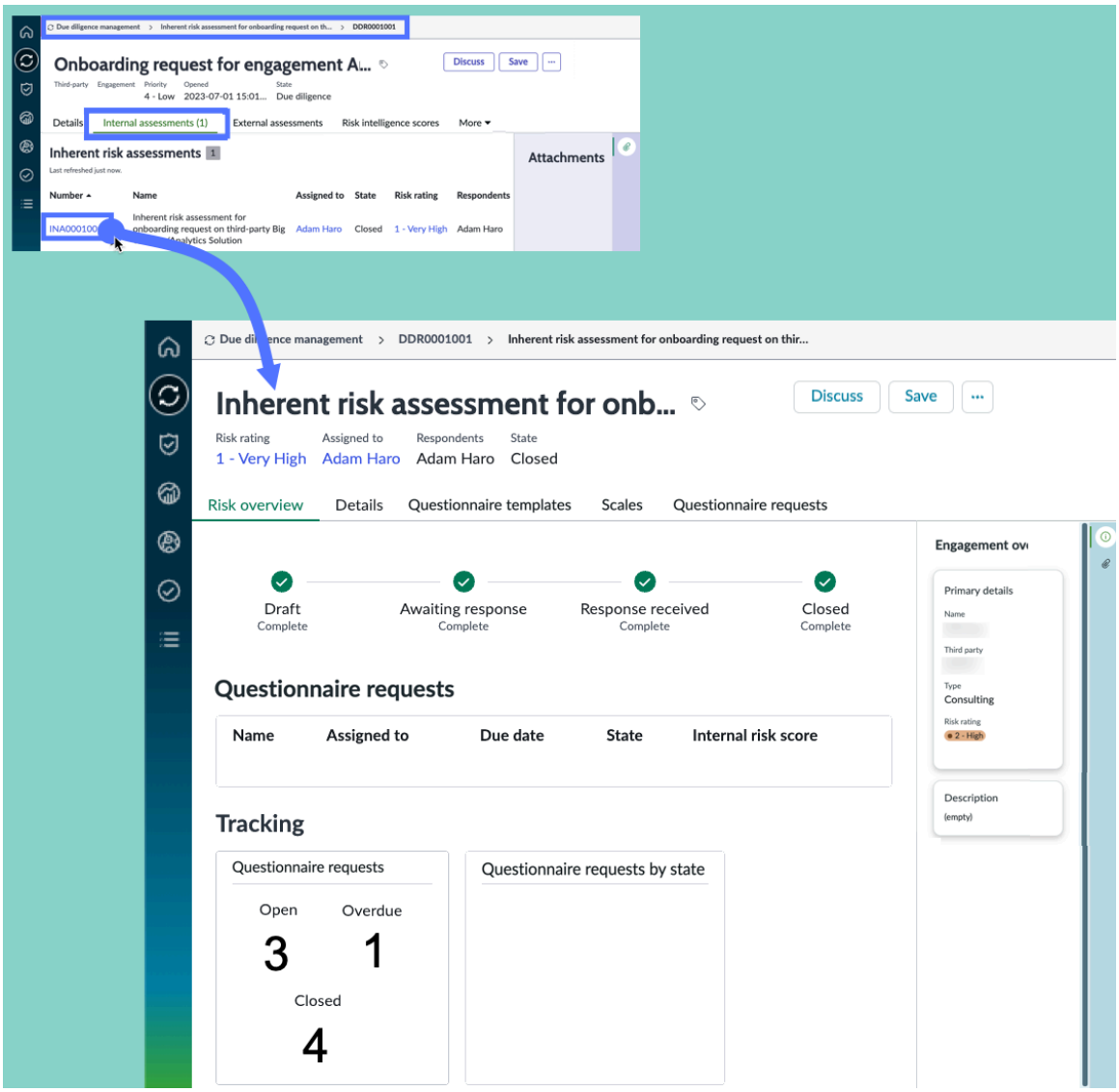
Coluna	Descrição
Número	Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA. Selecione um número INA para trabalhar na página Avaliações internas para **Visão geral do risco** guia. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Nome, Atribuído a, Classificação de risco	Dados da solicitação de compromisso.
Estado	O estado atual da avaliação interna: Rascunho, Aguardando resposta, Resposta recebida ou Encerrado.
Entrevistados	Usuários que responderam à solicitação.

Guia Visão geral de risco na página Avaliações internas

Para cada processo de IRQ, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto INA. Selecione um número INA para trabalhar no processo de IRQ na página Avaliações internas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Os símbolos indicam o estado de cada fase no processo de IRQ da solicitação.



- **Solicitações de questionário** Seção: Lista de questionários associados ao terceiro. Você pode exibir cada questionário selecionando **Nome** .
- **Acompanhamento** Contagem de avaliações associadas aos terceiros que estão em **Aberto** , **Atrasado** e **Encerrado** estado.

Guia Detalhes na página Avaliações internas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Seção de avaliação interna** : Informações gerais sobre o terceiro e cronogramas para a avaliação geral e prazos do questionário a partir da solicitação de due diligence do compromisso.

- . **Seção Compor** em **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações sobre problemas e tarefas, envios para contatos TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:
  - **Anotações de trabalho (privadas)** : Informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho são visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
  - **Comentários** Comentários sobre a avaliação de risco de terceiros estão visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.
- . **Visão geral de terceiros** a seção fornece informações importantes sobre o terceiro associado à solicitação de compromisso.

Guia Modelos de questionário na página Avaliações internas

A guia lista todos os IRQs abertos. Selecione um nome de questionário para exibir os detalhes.

Guia Escalas na página Avaliações internas

A guia lista as definições da classificação calculada e dos valores de nível. Consulte Configure escalas de classificação de risco para pontuação e. VRM avaliações de classificação de risco de terceiros para obter instruções para definir as configurações.

Guia Solicitações de questionário na página Avaliações internas

Todos os valores na guia vêm das avaliações internas que foram realizadas na terceira parte do compromisso.

Guia Solicitações de questionário

Coluna	Descrição
Número	Quando um modelo de questionário é adicionado a uma avaliação e enviado, o sistema gera instâncias de avaliação para cada modelo. Cada uma dessas instâncias recebe automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto AINST. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Número da avaliação	Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Solicitações de questionário

Coluna	Descrição
	para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Tipo de métrica	Questionário que determinou os questionários usados na avaliação.
Atribuição a	Usuário responsável por gerenciar e responder ao IRQ.
Prazo	Prazo para que terceiros respondam e devolvam todos os questionários.
Estado	Fase atual do processo de IRQ para a solicitação de compromisso.
Pontuação de risco interno	Uma regra de pontuação de risco de compromisso especifica critérios de componente que determinam quais compromissos são selecionados para avaliação. Por exemplo, uma regra pode habilitar avaliações para compromissos que envolvem mais de $40 000 negócios anuais. As regras de pontuação de compromisso se aplicam somente a compromissos. Consulte Defina regras de pontuação de risco de compromisso.

Tópicos relacionados

- Avaliar o risco de terceiros
- Responder a uma avaliação interna

Criar novo formulário de avaliação interna

Use o formulário de avaliação interna para capturar todas as informações necessárias para criar uma avaliação interna. Como avaliador de risco de terceiros, você pode criar um modelo de avaliação.

Formulário de avaliação interna

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a avaliação de risco de terceiros em todos os formulários e listas.
Descrição resumida	Uma explicação mais detalhada da finalidade da avaliação.
Número	Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação interna

Campo	Descrição
Aplica-se a	A parte à qual a avaliação se aplica: **Terceiros** ou **Compromisso** .
Terceiro	Selecione o terceiro a ser avaliado. **Nota:** Você pode reativar um terceiro que está em **Encerrado** status. Se essa solicitação for aceita e fechada, o status do terceiro será alterado para **Ativo** .
Compromisso	Selecione o compromisso a ser avaliado. O campo ficará visível somente se você tiver selecionado **Compromisso** em **Aplica-se a.** campo.
Solicitação de due diligence	Se houver uma solicitação de due diligence associada a esta avaliação, ela será listada aqui.
Mecanismo de avaliação	O mecanismo de avaliação usado para a avaliação de risco de terceiros. Este campo está definido como **Inteligente** . Este campo só ficará visível se você tiver habilitado o Mecanismo de avaliação inteligente habilitado [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled propriedade]. Para obter mais informações sobre esta propriedade, consulte Configurar propriedades do TPRM. **Nota:** Ao revisar avaliações anteriores, você pode determinar qual mecanismo foi usado marcando este campo. Se a avaliação foi criada usando o mecanismo de avaliação clássico, o campo será exibido **Clássico** .
Estado	Fase atual do processo de avaliação interna.
Atribuição a	O indivíduo proprietário de uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos gerais de avaliação. O responsável é responsável por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisar suas respostas e criar e resolver problemas. Para conduzir a avaliação à conclusão, eles são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. Eles devem ter a função de gerente de TPR ou avaliador de TPR.
Classificação de risco	A classificação de risco geral do terceiro. • Crítico • Alto(a) • Moderado • Baixo(a) • Secundário **Nota:** . **Classificação de risco** é determinado pela descoberta de um intervalo de escala de classificação de risco no qual a pontuação de risco cai. Ele define como um intervalo mínimo e máximo de pontuações de avaliação é mapeado para uma pontuação de risco qualitativo.
Entrevistados	Indivíduo atribuído para responder à avaliação interna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação interna

Campo	Descrição
	Vários entrevistados podem ser atribuídos a uma avaliação interna.
Programação de avaliação	
Duração planejada (dias)	Duração estimada da avaliação. **Nota:** Esta estimativa inclui a quantidade de tempo necessário para receber respostas e para que usuários internos e externos revisem.
Data de início planejada/ Data de término planejada	Datas e horas planejadas de início e conclusão para o trabalho na avaliação. **Nota:** . **Data de término planejada** é definido automaticamente como um mês a partir de **Data de início planejada** . Depois que a avaliação é salva, esta data não pode ser alterada.
Duração real	A quantidade de tempo que levou para concluir a avaliação de risco de terceiros. Este campo é calculado usando **Data do estado real** e. **Data de término real** .
Data de início real	Data e hora em que o trabalho na avaliação começou.
Data de término real	Data e hora de conclusão da avaliação.
Anotações e comentários	
Anotações de trabalho	Informações sobre a avaliação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre a avaliação.

Tópicos relacionados

Crie um modelo de avaliação externa

Gestão de avaliação de risco de terceiros (externa)

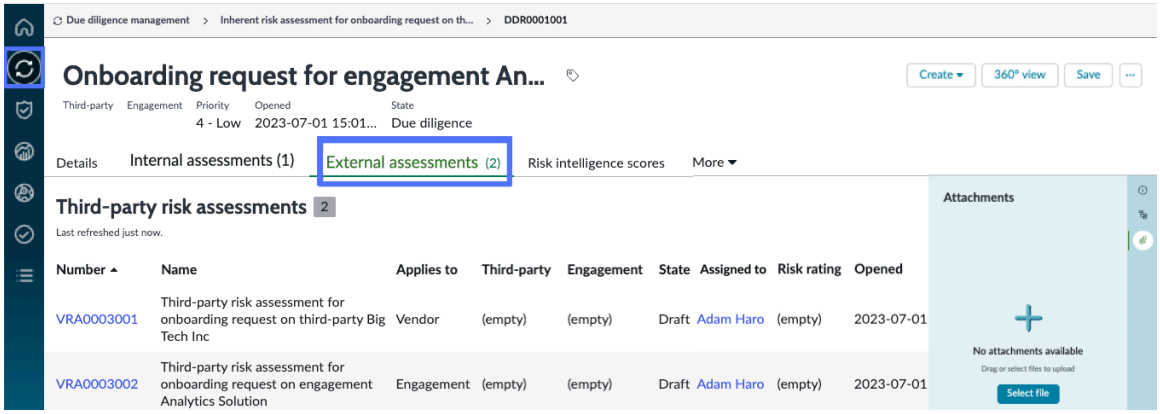
Após a conclusão do processo de IRQ, você envia questionários e solicitações de documentos para o contato de terceiros. Você gerencia a avaliação de risco de terceiros trabalhando com os contatos para ajudar a garantir que as respostas sejam completas e precisas.

Acessar uma avaliação externa

Na página Gestão de due diligence, selecione **DDR** número de qualquer solicitação de due diligence de compromisso e selecione **Avaliações externas** guia. A guia exibe a lista de todas as avaliações de risco de terceiros (processos de due diligence externos) da solicitação de compromisso selecionada.

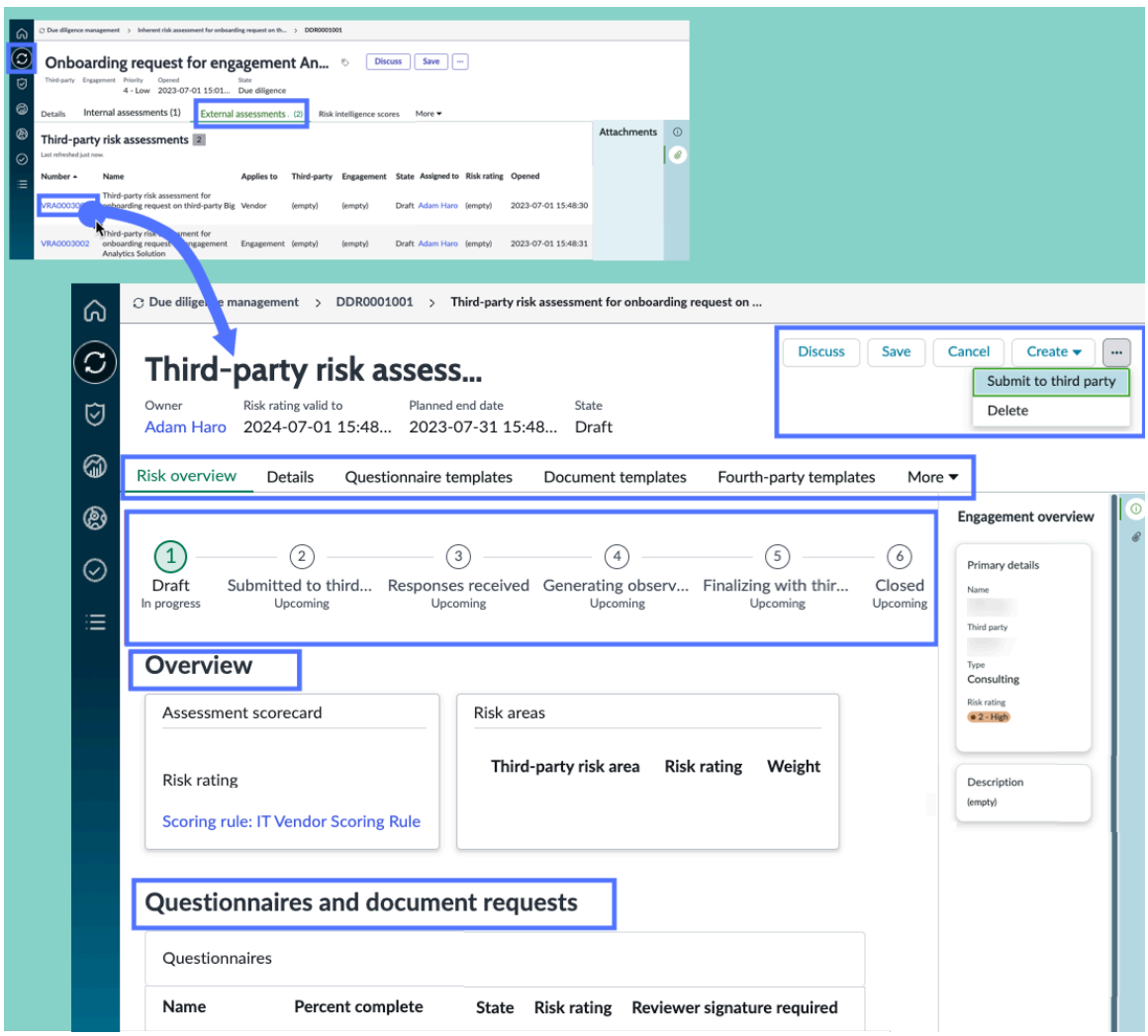
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Trabalhar em uma avaliação de risco de terceiros

Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA. Uma avaliação de risco pode representar o trabalho em uma solicitação de compromisso para uma organização de terceiros ou uma solicitação de compromisso para um grupo na organização primária. Selecione um número de VRA para trabalhar na avaliação de risco no **Avaliações externas** guia.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações em qualquer guia

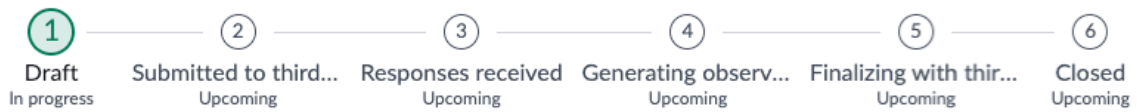
Ações

Ação	Descrição
Discutir	Selecione **Discutir** para enviar uma mensagem para outros usuários. A mensagem é registrada no **Atividade** . **Detalhes** guia.
Criar	Crie um problema ou tarefa conforme descrito nas seções a seguir.
Salvar	Selecione **Salvar** para salvar qualquer mudança feita em um valor em qualquer guia.
Enviar para terceiro	Envie todos os questionários e solicitações de documentos para o contato do TP. A ação é registrada na seção Atividade no **Detalhes** guia.
... Excluir	Selecione **Excluir** para excluir o registro da solicitação de compromisso.
Adicionando um anexo	Selecione **Procurar** em **Anexos** ou selecione o ícone de anexo para selecionar e adicionar um anexo.

Trabalhar em avaliações de risco de terceiros

Guia Visão geral de risco na página Avaliações externas

- Os símbolos indicam o estado atual do processo de avaliação externa da solicitação de compromisso. Consulte estados do ciclo de vida de uma avaliação externa para obter descrições dos estados.



- **Visão geral** Lista de avaliações associadas ao compromisso.
- **Solicitações de questionários e documentos** Lista de questionários e solicitações de documentos para o compromisso.
- **Questionários de quarteirizados** Seção: Lista de questionários e solicitações de documentos para quarteirizados e suas subpartes associadas ao compromisso.
- **Acompanhamento** Contagem de avaliações associadas aos terceiros que estão em **Aberto** , **Atrasado** e **Encerrado** status.

Guia Detalhes na página Avaliações externas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seção de avaliação de risco de terceiros: Informações gerais sobre o terceiro, além de cronogramas para a avaliação geral e datas de vencimento do questionário da solicitação de due diligence do compromisso.

- . **Seção Compor** em **Detalhes** permite que você adicione texto permanentemente ao registro. A seção Atividade é atualizada com todas as ações sobre problemas e tarefas, envios para contatos TP e também com anotações de trabalho e comentários que os usuários adicionam ao registro. Adicione texto nos seguintes campos conforme necessário:
  - **Anotações de trabalho (privadas)** : Informações sobre a avaliação de risco de terceiros. As anotações de trabalho são visíveis somente para usuários internos atribuídos ao processo.
  - **Comentários** Comentários sobre a avaliação de risco de terceiros estão visíveis para usuários internos e para contatos de terceiros.

Guia Modelos de questionário na página Avaliações externas

A guia lista os questionários aos quais o contato de terceiros responderá. Selecione um nome para exibir os detalhes. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer.

Para permitir que os avaliadores de TPR modifiquem respostas, configure **Permita que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas em questionários de terceiros** [`sn_svdp.allow_assessor_edit` propriedade do sistema]. Você pode definir as seguintes opções:

- Habilitar avaliadores de TPR para responder perguntas ou modificar respostas (padrão)
- Permita que os avaliadores de TPR modifiquem as respostas
- Não permita que os avaliadores de TPR respondam a perguntas ou modifiquem respostas

Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Guia Modelos de documento na página Avaliações externas

A guia lista as solicitações de documentos que o contato de terceiros deve retornar. As informações nas colunas ajudam você a priorizar seu trabalho no acompanhamento com contato de terceiros. Em particular, os valores de estado e percentual concluído são indicadores-chave. Selecione um nome para exibir os detalhes. Para obter mais informações, consulte Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento e Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer.

Guia Modelos de quarteirizados na página Avaliações externas

A guia lista os questionários de quarteirizados aos quais o contato de terceiros responderá. Selecione um nome para exibir os detalhes. Para obter mais informações, consulte Monitorando seus quarteirizados participantes.

Guia Áreas de risco de terceiros na página Avaliações externas

Um domínio de risco define o tipo de risco a ser avaliado para um terceiro. Por exemplo, você pode avaliar um terceiro de gestão de dados em termos de risco à segurança e um banco em termos de risco financeiro. Risco à segurança e risco financeiro são domínios de risco. Algumas aplicações da plataforma se referem aos domínios de risco como "áreas de risco". Consulte Defina um domínio de risco de terceiros.

Guia Problemas na página Avaliações externas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de TPR se comunica com os contatos de TP e os contatos de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e tarefas. O gerente de TPR também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário. Consulte Crie um problema para um terceiro ou compromisso e Gerenciar problemas.

Guia Tarefas na página Avaliações externas

Em um processo iterativo, antes que o gerente de TPR encerre uma avaliação, o gerente de TPR pode gerar problemas e tarefas de não conformidade. O gerente de TPR se comunica com os contatos de TP e os contatos de compromisso usando comentários para encerrar os problemas e tarefas. O gerente de TPR também pode atribuir diferentes contatos conforme necessário. Consulte Crie uma tarefa para um terceiro ou compromisso e Gerencie uma tarefa para um terceiro ou compromisso.

Tópicos relacionados

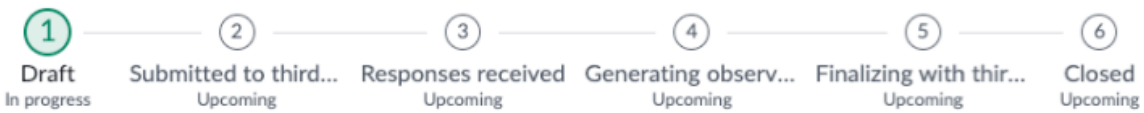
- estados do ciclo de vida de uma avaliação externa
- Defina um domínio de risco de terceiros
- Gerenciar problemas
- Gerencie uma tarefa para um terceiro ou compromisso
- Formulário de tipo de métrica de avaliação
- Formulário de avaliação de risco de terceiros
- Formulário Elemento de terceiros

estados do ciclo de vida de uma avaliação externa

O processo de coleta de dados de avaliação de terceiros é movido entre vários *estados* . Por exemplo, durante **Enviado a terceiros** estado, o terceiro responde a tarefas, problemas e trabalha para concluir os questionários.

estados de avaliação de terceiros

estados de avaliação de terceiros



Rascunho

Um registro de avaliação externa é aberto no **Rascunho** estado.

- **Modelo de avaliação:** Um conjunto de questionários externos e solicitações de documento que são gerados automaticamente com base nas respostas de IRQ. Como alternativa, um administrador pode especificar manualmente os questionários e as solicitações de documento.
- **Classificação de risco:** A classificação de risco geral gerada automaticamente com base nas respostas de IRQ.
- **Responsável:** O responsável é a pessoa responsável por uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos gerais de avaliação. Os proprietários são responsáveis por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisar suas respostas e criar e resolver problemas. Para conduzir a avaliação à conclusão, os proprietários são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. O responsável deve ter a função de gerente de TPR ou avaliador de TPR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviado ao terceiro

Os questionários e as solicitações de documento para a avaliação foram enviados para o contato de terceiros. As partes interessadas internas aguardam respostas.

Respostas Recebidas

Depois que os contatos do terceiro concluírem todos os questionários e solicitações de documentos, sua equipe interna de risco de terceiros revisa e analisa as respostas. A equipe pode retornar perguntas específicas para acompanhamento, esclarecimento ou respostas ausentes.

Gerando observações

Quando todas as respostas forem concluídas, o sistema poderá gerar problemas automaticamente para respostas incorretas.

Contatos de terceiros respondem a problemas. Sua equipe interna de risco de terceiros toma uma determinação final para aceitar as respostas ou corrigir os problemas.

Finalizando com um terceiro

Sua equipe de risco de terceiros revisa todos os dados de avaliação. Em alguns casos, a equipe redefine a avaliação para **Rascunho** estado para reiniciar o ciclo de vida da avaliação.

Encerrado

Quando todos os dados são aceitáveis, a avaliação está concluída e um membro da equipe fecha a avaliação. Se o compromisso for contratado, o. **Encerrado** o estado inicia o processo de risco do contrato.

Formulário Objetivos de controle

Use o formulário de objetivos de controle para capturar todas as informações necessárias para associar um controle a uma pergunta usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Como administrador de risco de terceiros, você pode criar um objetivo de controle.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do objetivo de controle.
Origem	Origem do objetivo de controle. Por exemplo, se o objetivo de controle for de um provedor de terceiros, indique qual.
ID da origem	Número de identificação exclusivo usado pela origem para catalogar este objetivo de controle.
Referência	Identificador numérico exclusivo.
Primário	Objetivo de controle que não é secundário do objetivo de controle atual. Evitar o relacionamento primário – secundário cíclico.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de pontuação de conformidade calculada para este objetivo de controle e seu código de cor: • 80 e maior em verde • 80 a 50 em amarelo • abaixo de 50 em vermelho
Ativo	Opção que indica se um objetivo de controle está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
Cria controles automaticamente	Opção que indica que os controles são criados automaticamente a partir do objetivo de controle. **Nota:** Selecione esta opção se o objetivo de controle também puder servir como o controle.
Categoria	Lista de opções: • Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços • Gestão de auditorias e riscos • Manual de Estilo de Conformidade e Governança • Gestão do Human Resources • Liderança e objetivos de alto nível • Monitoramento e medição • Gestão operacional • Proteção física e ambiental • Proteção da privacidade quanto a informações e dados • Gestão de registros • Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração • Continuidade de sistemas • Design, compilação e implementação de sistemas • Segurança técnica • Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros • Raiz
Classificação	Lista de opções: • Preventivo • Corretiva • Detetive
Tipo	Lista de opções: • Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços • Relatórios ou Medições Acionáveis • Gestão de auditorias e riscos • Comportamento • Processos de negócios • Comunicar • Configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Objetivos de controle

Campo	Descrição
	• Gestão de dados e Informações • Duplicar • Estabelecer Funções • Estabelecer/Manter Documentação • Gestão do Human Resources • Investigar • Zona de Impacto de TI • Gestão de logs • Manutenção • Monitorar e Avaliar Ocorrências • Proteção Física e Ambiental • Processo ou Atividade • Gestão de registros • Continuidade de Sistemas • Design, Compilação e Implementação de Sistemas • Segurança Técnica • Testando • Treinamento
Atestado	Lista de opções. • **Certificação de GRC** é escolhido por padrão • **Nota:** Se o usuário mudar a certificação de controle, o tipo de certificação do objetivo de controle relacionado também será alterado.
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo atribuída a este objetivo de controle.
Descrição	Descrição do objetivo de controle.
Domínio funcional	Domínio funcional para o objetivo de controle.

Tópicos relacionados

Adicionar manualmente um objetivo de controle a uma pergunta

Formulário Criar novo controle

Use o formulário Criar novo controle para capturar todas as informações necessárias para associar um controle a um terceiro ou compromisso usando o. Gestão de risco de terceiros aplicação. Como administrador de risco de terceiros, você pode criar um controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle

Campo	Descrição
Nome	Nome do controle.
Número	Número de identificação exclusivo.
Entidade	Entidade relacionada. **Nota:** Se você mudar o estado da entidade para Ativo do estado Descontinuado, o controle criado manualmente na entidade também será movido para o estado Rascunho.
Herdar do objetivo de controle	Opção para indicar se o controle é criado por meio do processo de geração de item. Para obter mais informações, consulte Vários controles para uma combinação exclusiva de entidade e objetivo de controle .
Objetivo de Controle	Objetivo de controle relacionado.
Grupo responsável	Grupo proprietário da política.
Responsável	Usuário proprietário da política. **Nota:** O responsável é sempre adicionado como respondente. O responsável pelo controle selecionado pertence ao grupo responsável.
Sincronizar com o proprietário da entidade	Opção para sincronizar o controle com o proprietário da entidade.
Controle-chave	Indicador de que o controle é um controle de chave.
Ponderação	Valor usado para calcular a eficácia da pontuação do controle. Com base na ponderação do controle, no valor de eficácia da pontuação do controle é calculado
Status	Status do controle. As opções possíveis são: • **Em conformidade** • **Fora de conformidade** • **Nenhuma opção se aplica**
Estado	Estado de controle. As opções possíveis são: • **Rascunho** Neste estado, todos os usuários de conformidade podem modificar o controle. Disponível somente ao criar um controle único. Controles únicos são possíveis, mas não recomendados. • **Atestar** Quando o controle é criado a partir de um objetivo de controle, os controles ficam neste estado. **Nota:** Quando um controle é definido novamente como rascunho, a certificação é cancelada. • **Revisão** Os controles são movidos automaticamente para revisão a partir da fase de certificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle

Campo	Descrição
	• **Monitor** Neste estado, todos os gerentes de conformidade podem mover o controle de revisão para monitoramento. • **Descontinuado** Gerentes ou administradores de conformidade podem mover um controle de Monitor para Descontinuado. **Nota:** Quando um controle é descontinuado: ◦ Indicadores associados não são executados ◦ As certificações associadas foram canceladas ◦ As mudanças nos objetivos de controle associados não atualizam o controle
Isento	Marque o controle como isento.
Função	Lista de opções: • Controle padrão • Controle comum **Nota:** Todos os controles existentes são chamados de controles padrão. Você pode converter um controle padrão em comum e reverter sua função como padrão, se necessário. No entanto, por padrão, todos os controles existentes ou criados são padrão. Para obter mais informações, consulte Converta o controle padrão em controle comum e adicione entidades dependentes.
Imposição	Lista de opções: • Obrigatório • Voluntário
Categoria	Lista de opções: • Aquisição ou venda de instalações, tecnologia e serviços • Gestão de auditorias e riscos • Manual de Estilo de Conformidade e Governança • Gestão do Human Resources • Liderança e objetivos de alto nível • Monitoramento e medição • Gestão operacional • Proteção física e ambiental • Proteção da privacidade quanto a informações e dados • Gestão de registros • Endurecimento do sistema por meio de gestão de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle

Campo	Descrição
	• Continuidade de sistemas • Design, compilação e implementação de sistemas • Segurança técnica • Supervisão de cadeia de suprimentos e de terceiros • Raiz • Preterido
Tipo	Lista de opções: • Aquisição/Venda de Ativos ou Serviços • Relatórios ou Medições Acionáveis • Gestão de auditorias e riscos • Comportamento • Processos de negócios • Comunicar • Configuração • Gestão de dados e Informações • Duplicar • Estabelecer Funções • Estabelecer/Manter Documentação • Gestão do Human Resources • Investigar • Zona de Impacto de TI • Gestão de logs • Manutenção • Monitorar e Avaliar Ocorrências • Proteção Física e Ambiental • Processo ou Atividade • Gestão de registros • Continuidade de Sistemas • Design, Compilação e Implementação de Sistemas • Segurança Técnica • Testando • Treinamento
Classificação	Lista de opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle

Campo	Descrição
	• Preventivo • Corretiva • Detetive • Zona de Impacto de TI
Frequência	Frequência na qual o controle é testado. Este campo é para fins de teste e emissão de relatórios do controle. Lista de opções: • Orientado por evento • Diariamente • Semanalmente • Mensalmente • Trimestralmente • Semestralmente • Anualmente **Nota:** Para obter informações sobre a diferença entre **Frequência** campo para um controle e **Frequência de certificação** campo em uma entidade, consulte KB0694607 .
Descrição	Descrição do controle.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o controle.
Atestado	
Atestado	Selecione em uma lista de opções. • Outros tipos de certificação podem ser configurados. • Se este campo estiver preenchido, então **Entrevistados de certificação** o campo se torna obrigatório automaticamente e o responsável se torna o respondente. **Nota:** Se o usuário mudar o tipo de certificação no objetivo de controle, todos os controles relacionados também serão alterados.
Entrevistados do atestado	• Usuários atribuídos à certificação deste controle. • Somente um usuário com a função sn_grc.user pode ser adicionado como respondente. **Nota:** Quando ambos **Certificação** e. **Entrevistados de certificação** os campos são definidos, as certificações são criadas quando você clica em **Atestar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de controle

Campo	Descrição
Frequência de certificação	Frequência na qual as certificações no controle são acionadas. Se o campo não tiver nenhum valor selecionado, a entidade associada **Frequência de certificação** o valor é padronizado para este campo. Opção de frequência de certificação. • Diariamente • Semanalmente • Mensalmente • Trimestralmente • Semestralmente • Anualmente **Nota:** Após a conclusão da certificação, o controle passa para os estados Revisar e Monitorar. O controle é monitorado quanto à próxima data de vencimento de certificação. Você tem a opção de acionar a frequência de certificação do controle com base na certificação **Data de criação** ou a última certificação concluída **Data de atualização** . Esta opção é baseada no valor em `Trigger control attestations based on the created or updated date of the last completed attestation`propriedade do sistema.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Informações públicas sobre o controle.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional para o objetivo de controle.

Tópicos relacionados

Adicione manualmente um controle a um terceiro ou compromisso

Formulário de tipo de métrica de avaliação

Use o formulário de tipo de métrica de avaliação para capturar todas as informações necessárias para criar um modelo de questionário usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Como administrador de risco de terceiros, você pode criar um modelo de questionário.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo.
Área de risco de terceiros	Selecione o domínio de risco de terceiros que se aplica ao tipo de terceiro que receberá o questionário ou a solicitação de documento. Por exemplo, se você selecionar o domínio Risco de segurança, somente os terceiros atribuídos a esse domínio de risco receberão o questionário ou a solicitação de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de métrica de avaliação

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Defina um domínio de risco de terceiros.
Assinatura de terceiros necessária	Opção para exigir que o contato primário do terceiro forneça uma assinatura eletrônica no portal de terceiros. **Nota:** Você pode usar assinaturas eletrônicas para certificar que o contato de terceiros revisou e aprovou com sucesso as respostas do questionário ou a solicitação de documento.
Assinatura do revisor necessária	Opção para exigir que o revisor revise a validade das respostas da avaliação e forneça uma assinatura eletrônica como aprovação final.
Descrição	Uma descrição do modelo.
Incluir respostas anteriores	Opção para preencher previamente o questionário com respostas de um questionário preenchido (o estado é **Concluído**). **Importante:** Se você tiver a função avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], poderá substituir a opção especificada no modelo de questionário ao editar um questionário. A entrada no portal de terceiros notifica o contato de terceiros que as respostas foram copiadas. A notificação inclui um link para a avaliação que forneceu as respostas e sua data da última atualização. • As respostas são preenchidas quando o novo questionário é enviado ao contato de terceiros. • O questionário de origem deve ser baseado no mesmo modelo do questionário atual. • As respostas são preenchidas a partir do questionário preenchido mais recentemente. • As respostas do anexo, duração e tipo de assinatura não são copiadas. • A configuração não pode ser alterada depois que o questionário é enviado ao terceiro. Para especificar a idade máxima dos questionários de origem, configure **Idade máxima para reutilizar respostas** `sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_question_reuse` propriedade do sistema. Consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tópicos relacionados

Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento

Crie um questionário ou modelo de solicitação de documento usando o Designer

Avaliar o risco de terceiros

Formulário Criar novo modelo de avaliação externa

Use o formulário de modelo de avaliação externa para capturar todas as informações necessárias para criar um modelo de avaliação externa. Como gerente de risco de terceiros, você pode criar um modelo de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelos de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de avaliação.
Duração válida dos resultados da avaliação (dias)	O número de dias em que a avaliação padrão será válida.
Duração de avaliação (dias)	Tempo fornecido para que toda a avaliação externa seja concluída.
Duração de questionário (dias)	Tempo alocado para que o avaliador conclua a parte do questionário da avaliação.
Duração de revisão de questionário (dias)	Tempo alocado para que o administrador de risco de terceiros revise as respostas fornecidas ao questionário.
Criada por	Usuário que criou o modelo.
Criação em	Hora em que o modelo foi criado.
Atualização em	Hora em que o modelo foi atualizado pela última vez.
Compatível com avaliação inteligente	Opção que indica que o modelo de avaliação pode ser usado com Mecanismo de avaliação inteligente. **Nota:** Para avaliações existentes, esta opção não é definida quando há modelos clássicos de solicitação de questionário e documento que não foram migrados e publicados. Esta opção é definida automaticamente quando um SAE o modelo de solicitação de questionário ou documento foi adicionado manualmente. Quando você cria um novo modelo de avaliação e tem o. Mecanismo de avaliação inteligente propriedade habilitada, este campo é selecionado por padrão depois de salvar o modelo.
Descrição	Descrição da avaliação
Modelos de questionário	
Nome	Nome do modelo de questionário.
Área de risco de terceiros	A área de risco de terceiros que se aplica a este modelo de questionário.
Descrição	Descrição do modelo de questionário.
Modelos de solicitação de documentos	
Nome	Nome do modelo de solicitação de documento.
Área de risco de terceiros	A área de risco de terceiros que se aplica a este modelo de solicitação de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelos de avaliação

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do modelo de solicitação de documento.
SAE **Modelos de questionário**	
Nome	Nome do modelo de questionário.
Área de risco de terceiros	A área de risco de terceiros que se aplica a este modelo de questionário.
Descrição	Descrição do modelo de questionário.
SAE **Modelos de documento**	
Nome	Nome do modelo de solicitação de documento.
Área de risco de terceiros	A área de risco de terceiros que se aplica a este modelo de solicitação de documento.
Descrição	Descrição do modelo de solicitação de documento.

Tópicos relacionados

Crie um modelo de avaliação externa

Criar Novo TPRM SAE formulário de modelo de questionário

Criar novo TPRM formulário de modelo de questionário para capturar todas as informações necessárias para criar um TPRM SAE modelo de questionário usando Avaliação inteligente designer de modelo. Como administrador de risco de terceiros, você pode criar um modelo de questionário.

Formulário Criar novo modelo de questionário TPRM

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome significativo exclusivo para o modelo.
Área de risco de terceiros	A área de risco de terceiros que se aplica a este modelo de questionário. **Nota:** Esta opção só está disponível quando você cria um modelo de questionário usando Espaço de gestão de fornecedores.
Finalidade	Finalidade do novo modelo. **Nota:** Conhecido como Classificações de modelo no mecanismo de avaliação clássico, TPRM. **Finalidade** para cada classificação de modelo clássico. TPRM as opções de finalidade incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo modelo de questionário TPRM

Campo	Descrição
	• Questionário de elemento de terceiros externo do TPRM • Questionário externo quarteirizado de TPRM • Solicitação de documento externo de TPRM • Questionário externo de TPRM • IRQ interno de TPRM • Questionário de classificação interna de TPRM Para exibir um TPRM TPRM Modelo de questionário Você deve ter a função de revisor de avaliação de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]. Para obter mais informações sobre como criar finalidades do modelo de avaliação, consulte Crie uma categoria de modelo de avaliação **Nota:** Você pode criar uma avaliação somente a partir de um modelo de avaliação publicado. Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.
Incluir respostas anteriores	Opção para preencher previamente o questionário com respostas de um questionário preenchido (o estado é **Concluído**). **Importante:** Se você tiver a função avaliador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], poderá substituir a opção especificada no modelo de questionário ao editar um questionário no estado de rascunho. A entrada no portal de terceiros notifica o contato de terceiros que as respostas foram copiadas. A notificação inclui um link para a avaliação que forneceu as respostas e sua data da última atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo modelo de questionário TPRM

Campo	Descrição
	• As respostas são preenchidas quando o novo questionário é enviado ao contato de terceiros. • O questionário de origem deve ser baseado no mesmo modelo do questionário atual. • As respostas são preenchidas a partir do questionário preenchido mais recentemente. • As respostas do anexo, duração e tipo de assinatura não são copiadas. • A configuração não pode ser alterada depois que o questionário é enviado ao terceiro. Para especificar a idade máxima dos questionários de origem, configure **Idade máxima para reutilizar respostas** `sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_question_reuse` propriedade do sistema. Consulte Configurar propriedades do TPRM. **Nota:** Esta opção só está disponível quando você cria um modelo de questionário usando Espaço de gestão de fornecedores.
Instruções	Informações que um respondente pode achar úteis ao responder a um questionário.

Tópicos relacionados

Crie um TPRM SAE questionário ou modelo de solicitação de documento

Formulário de avaliação de risco de terceiros

Use o formulário de avaliação de risco de terceiros para capturar todas as informações necessárias para criar uma avaliação usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Como avaliador ou gerente de risco de terceiros, você pode criar uma avaliação externa.

Formulário de avaliação de risco de terceiros

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a avaliação de risco de terceiros em todos os formulários e listas.
Descrição	Uma explicação mais detalhada da finalidade da avaliação.
Número	Para cada avaliação de risco externa, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto VRA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de risco de terceiros

Campo	Descrição
	O ID exclusivo é usado em todas as referências ao item. Você pode usar o ID para pesquisar ou filtrar o item no qual deseja trabalhar.
Aplica-se a	A parte à qual a avaliação se aplica: **Terceiros** , **Compromisso** , **Entidade** .
Terceiro	O terceiro avaliado. **Nota:** Você pode reativar um terceiro que está em **Encerrado** status. Se essa solicitação for aceita e fechada, o status do terceiro será alterado para **Ativo** .
Compromisso	Selecione o compromisso a ser avaliado. O campo ficará visível somente se você tiver selecionado **Compromisso** em **Aplica-se a.** campo.
Entidade	Selecione a entidade a ser avaliada. O campo ficará visível somente se você tiver selecionado **Entidade** em **Aplica-se a.** campo. **Nota:** Este é um registro de entidade criado como parte do processo de coleta de elementos de terceiros. Para obter mais informações, consulte Monitoramento de elementos de terceiros.
Avaliação repetida	A avaliação usada para criar a avaliação atual. **Nota:** Você pode criar avaliações repetidas se estiver usando o mecanismo de avaliação clássico. Você pode configurar regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documentos para compromissos e terceiros usando o recurso de gestão orientada por eventos se estiver usando o. Mecanismo de avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Configure uma avaliação de risco para se repetir em uma programação e Gestão orientada por eventos: Automatize os processos de avaliação.
Modelo de avaliação	Selecione um modelo de avaliação para criar questionários ou solicitações de documento para esta avaliação. Para usar vários modelos para criar vários questionários ou solicitações de documento para a avaliação, deixe o campo em branco.
Solicitação de due diligence	Se houver uma solicitação de due diligence associada a esta avaliação, ela será listada aqui.
Mecanismo de avaliação	O mecanismo de avaliação usado para a avaliação de risco de terceiros. Este campo está definido como **Inteligente** . Este campo só ficará visível se você tiver habilitado o Mecanismo de avaliação inteligente habilitado [`sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled` propriedade]. Para obter mais informações sobre esta propriedade, consulte Configurar propriedades do TPRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de risco de terceiros

Campo	Descrição
	Nota: Ao revisar avaliações anteriores, você pode determinar qual mecanismo foi usado marcando este campo. Se a avaliação foi criada usando o mecanismo de avaliação clássico, o campo será exibido **Clássico** .
Estado	O processo de coleta de dados de avaliação de terceiros faz transições por vários *estados* . Consulte estados do ciclo de vida de uma avaliação externa para obter descrições detalhadas.
Classificação de risco	A classificação de risco geral do terceiro. • Crítico • Alto(a) • Moderado • Baixo(a) • Secundário **Nota:** . **Classificação de risco** é determinado pela descoberta de um intervalo de escala de classificação de risco no qual a pontuação de risco cai. Ele define como um intervalo mínimo e máximo de pontuações de avaliação é mapeado para uma pontuação de risco qualitativo.
Classificação de risco válida até	A data em que a classificação de risco expira. A data deve ser posterior a **Classificação de risco válida até** data em todos os questionários associados ou solicitações de documento.
Acionar por nível de terceiros	Marque a caixa de seleção para iniciar a avaliação quando o nível de risco mudar para o terceiro.
Atribuição a	O indivíduo proprietário de uma avaliação para fins de auditoria e monitora e gerencia os processos gerais de avaliação. O responsável é responsável por confirmar que a avaliação foi concluída em tempo hábil pelo terceiro, revisar suas respostas e criar e resolver problemas. Para conduzir a avaliação à conclusão, eles são notificados quando uma avaliação atinge um marco específico. Eles devem ter a função de gerente de TPR ou avaliador de TPR.
Participantes da lista de observação	Adicione usuários que devem ser notificados quando este registro for modificado.
Pontuação de risco **Nota:** As classificações de risco são calculadas e exibidas após o recebimento das respostas de avaliação.	
Classificação de risco calculado	Média das classificações de risco da área de risco de terceiros.
Classificação de risco da ocorrência	A classificação de risco para problemas associados aos terceiros que estão sendo avaliados. A classificação de risco do problema é baseada na prioridade dos problemas encerrados e como eles foram resolvidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de risco de terceiros

Campo	Descrição
	• Se o problema foi **Encerrado concluído** indica que o problema foi resolvido. • Se o problema foi **Encerrado incompleto** indica que o terceiro não conseguiu concluir as perguntas associadas. • Se o problema foi **Cancelado** indica que o problema não precisava ser resolvido. Se o problema estiver encerrado e o **Estado** da avaliação não está fechada ou cancelada, o. **Classificação de risco do problema** recalculado e exibido. **Nota:** . **Classificação de risco calculada** não é afetado por este cálculo.
Substituir classificação de risco	Opção para substituir a classificação de risco calculada para o terceiro. Quando selecionada, todas as mudanças futuras feitas na classificação de risco de avaliação afetam somente a classificação de risco calculada, não a classificação de risco. **Nota:** Se a caixa de seleção estiver marcada e desmarcada, a classificação de risco calculada será usada.
Classificação de risco substituída	Classificação de risco para substituir a classificação de risco calculada atual. Se você selecionou **Substituir classificação de risco** insira a nova classificação de risco.
Justificativa	Justificativa para classificação de risco substituída. Se você selecionou **Substituir classificação de risco** você deve inserir um motivo para a substituição.
Programação de avaliação	
Duração planejada (dias)	Duração estimada da avaliação. **Nota:** Esta estimativa inclui a quantidade de tempo necessário para receber respostas e para que usuários internos e externos revisem.
Data de início planejada/ Data de término planejada	Datas e horas planejadas de início e conclusão para o trabalho na avaliação. **Nota:** . **Data de término planejada** é definido automaticamente como um mês a partir de **Data de início planejada** . Depois que a avaliação é salva, esta data não pode ser alterada.
Duração real	A quantidade de tempo que levou para concluir a avaliação de risco de terceiros. Este campo é calculado usando **Data do estado real** e. **Data de término real** .
Data de início real	Data e hora em que o trabalho na avaliação começou.
Data de término real	Data e hora de conclusão da avaliação.
Programação do Questionário	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de risco de terceiros

Campo	Descrição
Duração planejada (dias)	A quantidade de tempo concedido ao terceiro ou ao compromisso para concluir todos os questionários.
Duração de revisão (dias)	Tempo alocado para o revisor de avaliação revisar todos os questionários. **Nota:** Usuários com a função de revisor de avaliação de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] podem revisar e deixar comentários sobre o seguinte: • Avaliações de Hierarquização • Avaliações internas • Avaliações externas • Ocorrências de risco de terceiros • Tarefas de risco de terceiros • Solicitações de due diligence de risco de terceiros
Enviado ao terceiro	Data de entrega de questionários de terceiros.
Prazo	Prazo para que terceiros respondam e devolvam todos os questionários. **Nota:** . **Prazo** é definido com uma duração de 10 dias por padrão. Você pode estender a data de vencimento de um questionário aumentando **Duração planejada (dias)** ; no entanto, o. **Data de término planejada** da avaliação não será atualizada.
Data de conclusão	Data real em que o terceiro concluiu todos os questionários.
Respostas esperadas por	A data em que sua organização espera que as respostas sejam retornadas pelo contato de terceiros.
Anotações e comentários	
Anotações de trabalho	Informações sobre a avaliação. As anotações de trabalho ficam visíveis para os usuários atribuídos ao problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações públicas sobre a avaliação.

Tópicos relacionados

Avaliar o risco de terceiros

Formulário Elemento de terceiros

Use o formulário de elemento de terceiros para capturar todas as informações necessárias para criar um registro de elemento de terceiros usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Como gerente de risco de terceiros, avaliador de risco de terceiros ou responsável pela solicitação de due diligence, você pode criar um registro de elemento de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Elemento de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este elemento de terceiros em todos os formulários e listas.
Classificação	Tipo de elemento de terceiros: • Instalação • Produto • Principal • Outro **Nota:** Esta seleção determina qual modelo de pontuação é aplicado ao elemento de terceiros. Você pode criar novas classificações de elemento de terceiros navegando até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Elementos de terceiros** > **Classificações**.
Descrição	Texto que explica e esclarece o plano de fundo do elemento de terceiros.
Anotações	Informações adicionais sobre o elemento de terceiros.
Nome alternativo	Nome alternativo para se referir ao elemento de terceiros. Um nome alternativo pode ser um nome simplificado, marcado ou localizado que difere do nome oficial fornecido pelo terceiro.
Criada por	Usuário que criou o elemento de terceiros.
Seção de detalhes do contato	
Nome, Sobrenome, Departamento de contato, Título do contato, Telefone do contato, e-mail de contato	Informações de contato padrão da pessoa na organização de terceiros que atua como primária *contato de terceiros* . Para obter uma descrição das responsabilidades da função de contato de terceiros, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.
Rua, Cidade, Estado/Província, CEP/Código Postal, País	Informações de endereço padrão para organização de terceiros.
Latitude e longitude	Valores usados para marcar o local no mapa de concentração de risco. Para obter mais informações, consulte TPRM Mapa de concentração de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Monitoramento de elementos de terceiros
- Crie um registro de elemento de terceiros
- Adicione um registro de elemento de terceiros a um compromisso

Gestão do processo de aprovação

Você pode exibir a lista de usuários que podem aprovar ou rejeitar uma solicitação DD e também exibir os detalhes de suas ações de aprovação. Além disso, você pode exibir os níveis de aprovação de uma solicitação.

Processo de aprovação

Cada aspecto do risco é analisado pelas partes interessadas internas apropriadas. Todas as partes interessadas internas (aprovadores) revisam as respostas do questionário e os documentos de suporte dos contatos de terceiros e de compromisso. Se as respostas forem boas, um ou mais aprovadores aprovarão e fecharão a solicitação DD. Se um contrato for preparado, a solicitação aprovada será movida para *Risco do contrato* processo.

Acessar a página Gestão de due diligence

Você pode acessar a página Gestão de due diligence de vários locais selecionando **DDR** Número de qualquer solicitação DD. Selecione **Aprovadores** ou **Níveis de aprovação** guia.

Guia Aprovadores

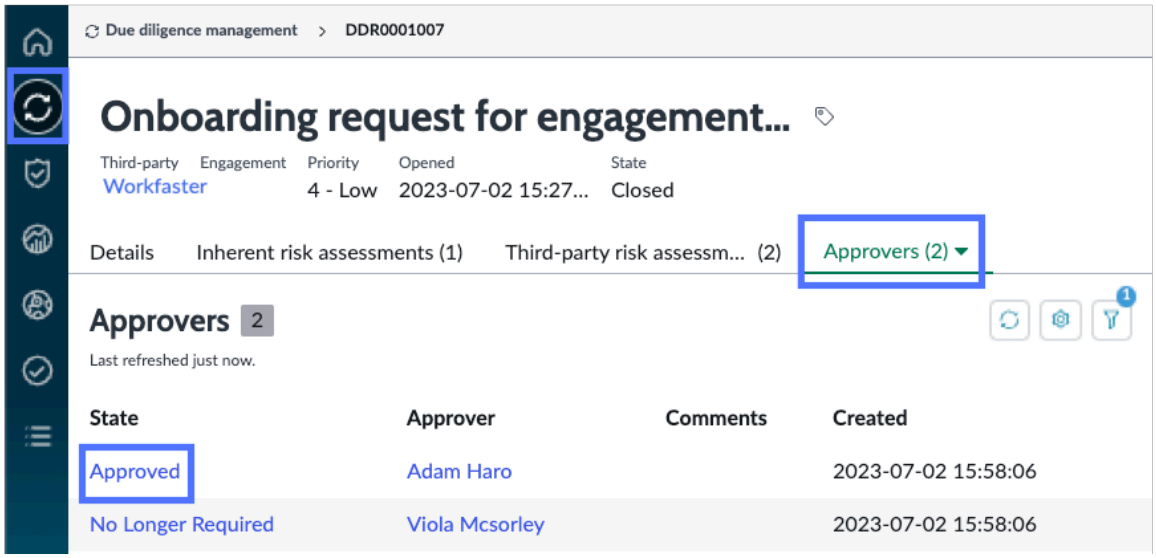
A guia lista os usuários que responderam à solicitação de compromisso. Selecione **Estado** valor para exibir os detalhes da ação de aprovação realizada pelo aprovador.

O estado da aprovação pode ser um dos seguintes valores:

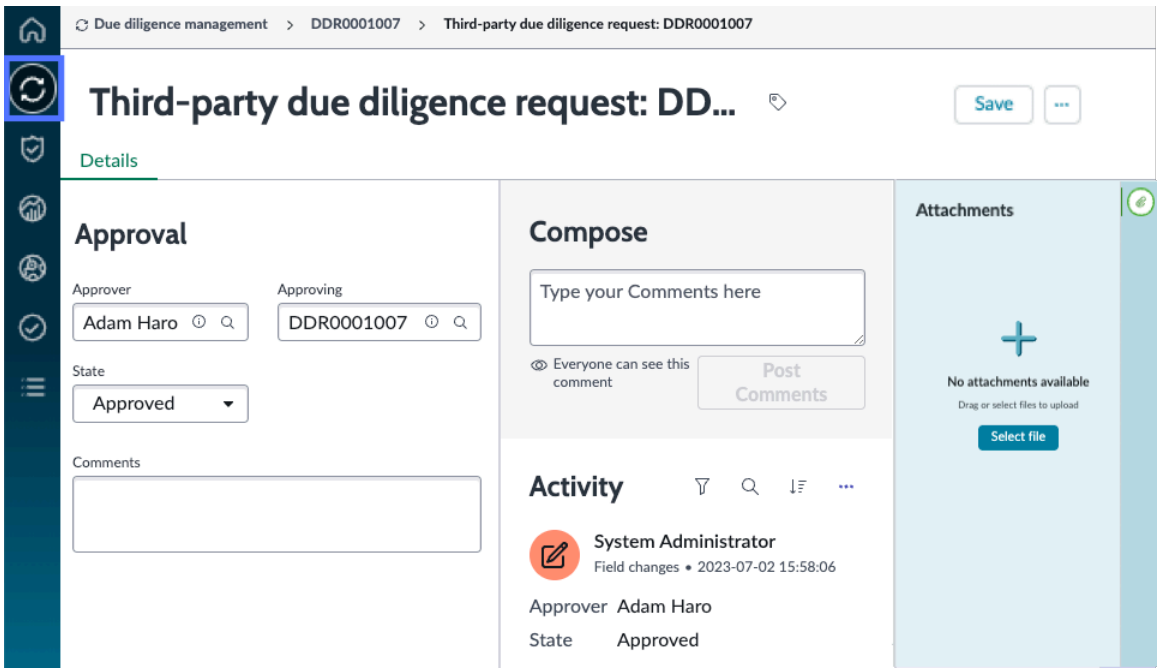
- Ainda não solicitado
- Solicitado(a)
- Aprovada
- Rejeitada
- Cancelado(a)
- Não há mais necessidade

Tradução automática

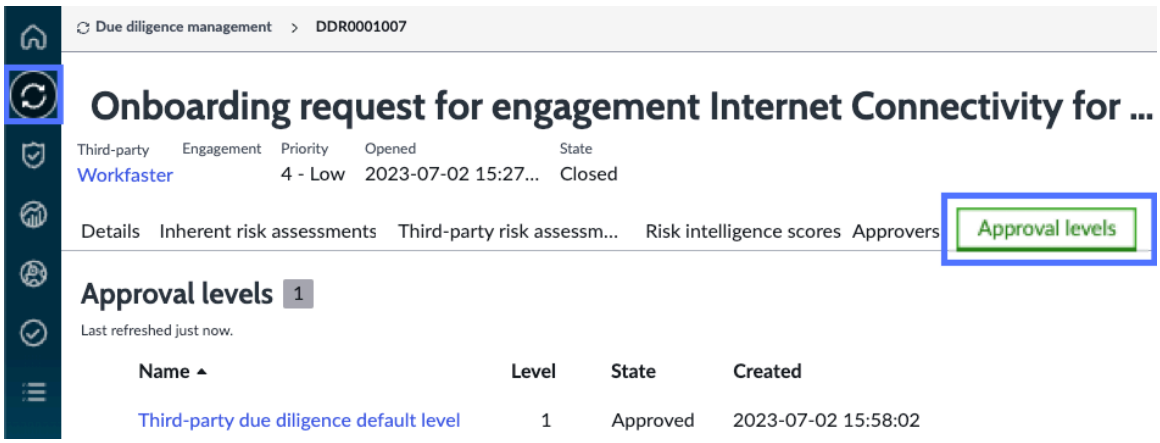
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione **Estado** valor de uma solicitação para exibir o. **Detalhes** guia da solicitação.



Guia Níveis de aprovação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para obter mais informações sobre como os administradores de risco de terceiros (TPR) podem definir níveis e regras de aprovação, consulte Configure os níveis de aprovação para solicitações de due diligence e. Configure as regras de aprovação para solicitações de due diligence.

Regras de negócio de aprovação

Se você tiver a função de administrador de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin], poderá exibir todas as regras de negócios navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.

As regras de negócios a seguir são incluídas quando a aplicação Due Diligence de risco de terceiros [sn_tprm_dd] é ativada.

Regras de negócios de due diligence de risco de terceiros

Regra de negócio	Tabela de origem	Descrição
Criar registros de aprovação	Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request]	Cria registros de aprovação para os aprovadores avaliados, definindo o primeiro registro como **Solicitado** e registros subsequentes para **Ainda não solicitado** quando o estado da solicitação de due diligence é atualizado para **Aguardando aprovação** .
Aprovação acumulada e atualização do DD	Aprovação [sn_tprm_approval]	Marca o próximo registro de aprovação como **Solicitado** se forem necessárias várias aprovações. Se todos os registros de aprovação necessários forem aprovados, o estado do registro de due diligence será atualizado para **Aprovado** .
Cancelar aprovações existentes	Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request]	Cancela as solicitações de aprovação se o estado do registro de aprovação for atualizado para **Não é mais necessário** .

Tópicos relacionados

- Aprovação ou rejeição de solicitações de due diligence
- Configure os níveis de aprovação para solicitações de due diligence
- Configure as regras de aprovação para solicitações de due diligence
- Formulário de regra de aprovação

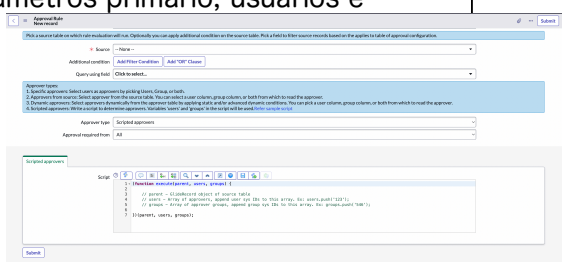
Formulário de regra de aprovação

O formulário de regra de aprovação captura todas as informações necessárias para criar uma regra de aprovação. Um administrador ou administrador de risco de terceiros pode criar uma regra de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação.
Origem	Tabela à qual a regra de aprovação é aplicada. Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request] é a tabela de origem das solicitações de due diligence.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem. **Nota:** Este campo só será necessário se você não estiver usando a tabela Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request] como uma origem.
Condição adicional	Condições de filtro que você pode aplicar na tabela de origem. Essas condições de filtro determinam quando a regra é aplicada.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador: • Aprovadores específicos: Sua escolha de aprovadores. • Aprovador da origem: Usuários ou grupos da tabela de origem. • Aprovadores dinâmicos: Aprovadores selecionados dinamicamente em qualquer tabela. • Aprovadores com script: Script para determinar seus aprovadores. No exemplo a seguir, um novo registro de regra de aprovação é mostrado com os aprovadores com script como selecionados **Tipo de aprovador**. Um script é iniciado em que você pode atualizar os parâmetros primário, usuários e grupos. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
	Nota: Por motivos de segurança, um usuário com a função de administrador não tem acesso de gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. . Configurador de aprovadores o desenvolvedor tem acesso de criação e gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar uma regra de aprovação somente com os seguintes tipos de aprovadores da lista Tipo de aprovador: • Aprovadores específicos • Aprovador da origem Para obter mais informações sobre as funções no Configurador de aprovadores para GRC aplicação, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.
Exigência de aprovação de	Qualquer usuário ou todas as partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Descrição	Breve anotação que descreve a regra de aprovação.
Aprovadores	
Aprovadores de	Tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o tipo de Aprovador for **Aprovador da origem** ou **Aprovadores dinâmicos** . O padrão deste campo é a tabela de origem se o aprovador for da tabela de origem.
Filtrar por	Condições para filtrar registros da tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o tipo de Aprovador for **Aprovadores dinâmicos** .
Avançado	Opção para definir uma condição dinâmica de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Campo de usuário	Referência do usuário ou lista de aprovadores da tabela de aprovadores.
Campo de grupo	Referência do grupo de usuários como aprovador da tabela de aprovadores.
Condição dinâmica	Campo de script para aplicar um filtro avançado na tabela do aprovador.
Usuários	Um ou mais usuários designados como aprovadores.
Grupo	Grupo de aprovadores.
Aprovadores com script	
Script	Script para determinar aprovadores. **usuários** e. **grupos** no script são selecionados como aprovadores.

Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco

Você pode exibir uma lista de solicitações de relatório de inteligência de risco (RIR), seus provedores associados, pontuações e URLs de relatório. Além disso, você pode criar solicitações e fazer atualizações usando Gestão de risco de terceiros aplicação.

Processo de solicitação de relatório de inteligência de risco

Se você tiver a função de avaliador de risco de terceiros (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou gerente de TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], poderá solicitar um RIR ou pontuação. Você pode criar uma solicitação de RIR associada a uma solicitação de terceiros ou due diligence. Se você quiser associar uma solicitação de RIR a uma solicitação de due diligence, ela deverá ser concluída após a conclusão de um Questionário de risco inerente (IRQ) (ou seja, quando a solicitação de due diligence entrar no estado IRQ em andamento). Você pode atualizar a seção de sanções a qualquer momento.

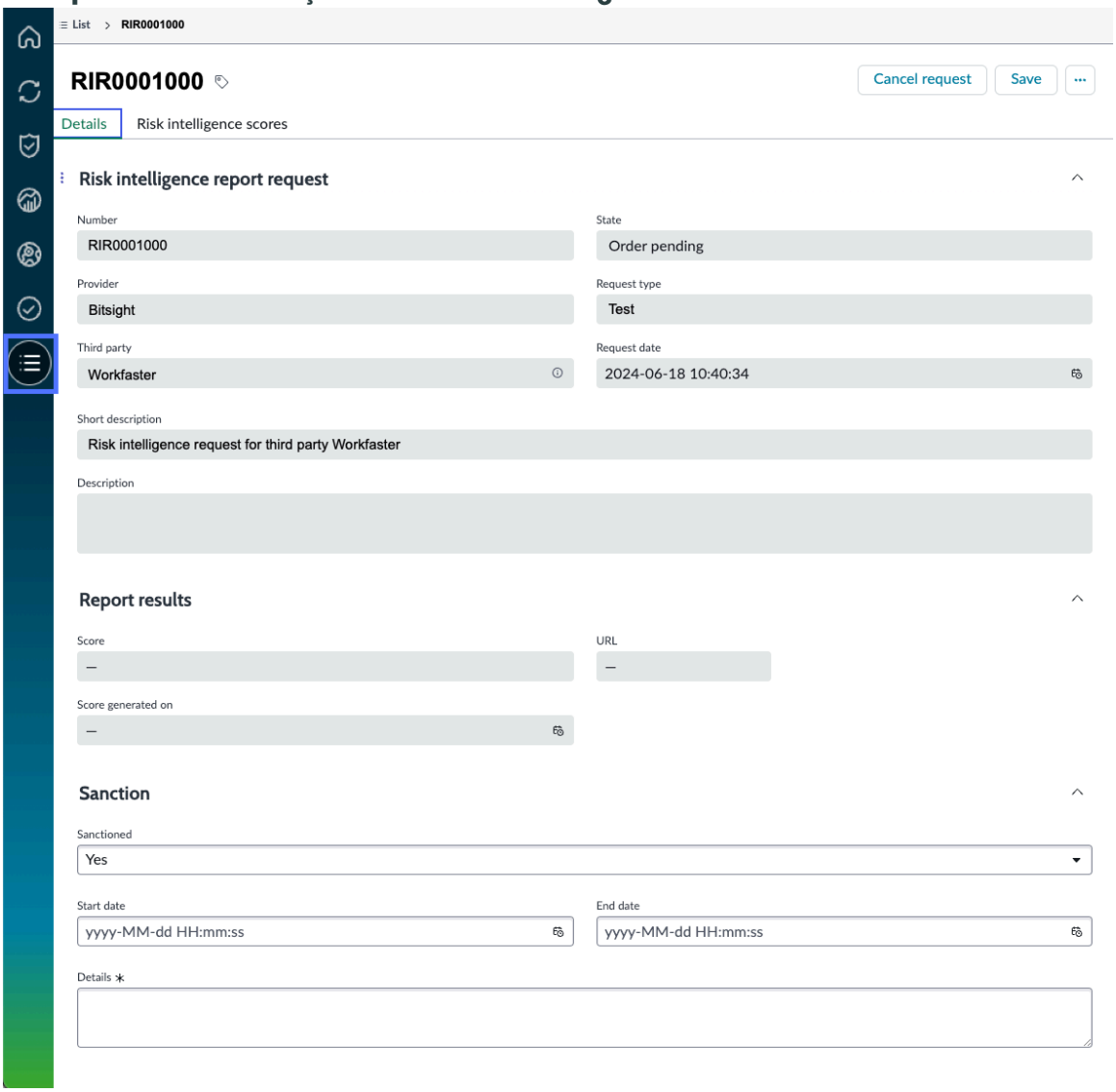
Para obter mais informações, consulte Solicitar um relatório de inteligência de risco, Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence, Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco e Rastrear informações relacionadas a sanções.

O exemplo a seguir mostra como uma nova solicitação de relatório de inteligência de risco aparece em Espaço de gestão de fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de uma solicitação de relatório de inteligência de risco



A tabela a seguir mostra as informações capturadas em uma solicitação de RIR.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Seção de solicitação de relatório de inteligência de risco	
Número	Número de ID exclusivo atribuído automaticamente pelo sistema e que começa com o texto RIR.
Provedor	Organização responsável por gerar as informações de inteligência de risco para a solicitação.
Tipo de solicitação	Tipo de relatório ou pontuação fornecido. Cada serviço oferecido pelo provedor retorna um tipo específico de classificação de risco ou pontuação. Por exemplo, Risco financeiro ou Risco de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
	Nota: Os tipos de solicitação disponíveis dependem do que foi configurado para o provedor. Para obter mais informações, consulte Configure um tipo de solicitação para um provedor.
Terceiro	Terceiro que será pontuado pelo provedor.
Solicitação de due diligence	Solicitação de due diligence associada à solicitação de inteligência de risco. Há uma opção para solicitar inteligência de risco como parte de uma solicitação de due diligence. Para obter mais informações, consulte Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence.
Descrição resumida/ Descrição	Texto que explica e esclarece a intenção da solicitação para as partes interessadas.
Estado	Estado atual da solicitação: • Aberto • Pedido pendente • Pedido em andamento • Encerrado concluído • Encerradas incompletas
Data de solicitação	Data em que o pedido está pendente e pronto para ser enviado ao provedor.
Data de recebimento	Data em que a resposta do provedor é recebida.
Seção Resultados do relatório	
Pontuação	Pontuação de risco geral determinada pelo provedor.
URL	Link para informações adicionais sobre a origem da pontuação gerada.
Pontuação gerada em	Data em que a pontuação é gerada.
Seção de sanções	
Sancionado	Opção que você pode selecionar **Sim** indicar que o terceiro foi sancionado. Este campo está definido como **Não** por padrão.
Data de início	Data de início da imposição sancionada.
Data de término	Data de término da imposição sancionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

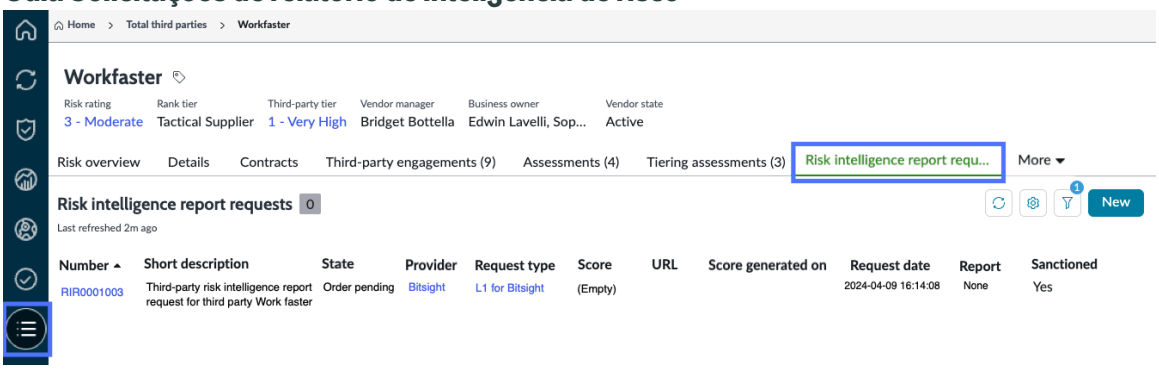
Campo	Descrição
Detalhes	Texto que explica e esclarece o tipo de sanção e como ela afeta seu relacionamento comercial com o terceiro.

Guia Solicitações de relatório de inteligência de risco

Ao exibir os dados de terceiros, você pode selecionar **Solicitações de relatório de inteligência de risco** para exibir a lista de solicitações de relatório.

O exemplo a seguir mostra o. **Solicitações de relatório de inteligência de risco** tab em Espaço de gestão de fornecedores.

Guia Solicitações de relatório de inteligência de risco



Para obter mais informações sobre solicitações de RIR, consulte Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco.

estados da solicitação do relatório de inteligência de risco

As solicitações de RIR têm os seguintes estados potenciais:

Aberto

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é criado e salvo pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de due diligence. Para cada solicitação de inteligência de risco, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.

Pedido pendente

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o registro é revisado e enviado pelo gerente de risco de terceiros (TPR), avaliador de TPR ou negociador de contrato atribuído à solicitação de due diligence.

As seguintes mudanças ocorrem:

- O pedido foi enviado ao provedor.
- . **Data da solicitação** o campo foi preenchido com a data em que este registro foi enviado.
- Todos os campos na seção Solicitação de relatório de inteligência de risco são somente leitura.

Pedido em andamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma solicitação RIR entra neste estado depois que o pedido é recebido pelo provedor.

As seguintes mudanças ocorrem:

- Os registros de pontuação são gerados com a solicitação de relatório.
- . **Pontuação gerada em** o campo foi atualizado.

Encerradas incompletas

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que o pedido foi recebido pelo provedor, mas não pôde ser processado devido a um erro e o pedido foi encerrado.

Encerrado concluído

Uma solicitação RIR entra neste estado depois que o pedido foi recebido e processado pelo provedor.

Cancelado

Uma solicitação de RIR entra neste estado depois que um gerente de TPR, avaliador de TPR ou negociador de contrato cancela a solicitação de relatório. Se você precisar cancelar uma solicitação, isso poderá ser feito enquanto a solicitação estiver em **Aberto** ou **Pedido pendente** estado. Se você quiser criar uma duplicata de uma solicitação cancelada, não será possível editar esse registro. Você deve criar uma nova solicitação de RIR.

Tópicos relacionados

Integrar pontuações de provedores de inteligência de risco

Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco

Integrações do provedor de inteligência de risco

Integração do EcoVadis com o Gestão de risco de terceiros

Formulário de solicitação de relatório de inteligência de risco

Use o formulário Solicitação de inteligência de risco para capturar todas as informações necessárias para solicitar inteligência de risco usando Gestão de risco de terceiros. Como gerente de risco de terceiros, avaliador de risco de terceiros e negociador de contratos atribuído à solicitação de due diligence, você pode solicitar inteligência de risco.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Seção de solicitação de relatório de inteligência de risco	
Número	Sistema que atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o texto RIR.
Provedor	Organização responsável por gerar informações de inteligência de risco para a solicitação.
Tipo de solicitação	Tipo de relatório ou pontuação fornecido. Cada serviço oferecido pelo provedor retorna um tipo específico de classificação de risco ou pontuação. Por exemplo, um relatório de inteligência de risco solicitado de Black Kite Que fornece um resumo de alto nível das informações de risco cibernético

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
	que pode ser classificado como um tipo de solicitação de Relatório de risco cibernético geral de nível 1. **Nota:** Os tipos de solicitação disponíveis dependem do que foi configurado para o provedor. Para obter mais informações, consulte Configure um tipo de solicitação para um provedor.
Terceiro	Terceiro que será pontuado pelo provedor.
Solicitação de due diligence	Solicitação de due diligence associada à solicitação de inteligência de risco. Há uma opção para solicitar inteligência de risco como parte de uma solicitação de due diligence. Para obter mais informações, consulte Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence.
Descrição resumida/ Descrição	Texto que explica e esclarece a intenção da solicitação para as partes interessadas.
Estado	Estado atual da solicitação: • Aberto • Pedido pendente • Pedido em andamento • Encerrado concluído • Encerradas incompletas
Data de solicitação	Data em que o pedido está pendente e pronto para ser enviado ao provedor.
Data de recebimento	Data em que a resposta do provedor é recebida.
Seção Resultados do relatório	
Pontuação	Pontuação de risco geral determinada pelo provedor.
URL	Link para informações adicionais sobre a origem da pontuação gerada.
Pontuação gerada em	Data em que a pontuação é gerada.
Seção de sanções	
Sancionado	Opção a ser selecionada **Sim** indicar que o terceiro foi sancionado. Este campo está definido como **Não** por padrão.
Data de início	Data de início da imposição sancionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de relatório de inteligência de risco

Campo	Descrição
Data de término	Data de término da imposição sancionada.
Detalhes	Texto que explica e esclarece o tipo de sanção e como ela afeta seu relacionamento comercial com o terceiro.

Tópicos relacionados

- Usando relatórios e pontuações de inteligência de risco
- Solicitar um relatório de inteligência de risco
- Solicite um relatório de inteligência de risco associado a uma solicitação de due diligence
- Rastrear informações relacionadas a sanções

Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico

Execute uma avaliação de risco externo abrangente ao calcular várias classificações e pontuações usando Gestão de risco de terceiros aplicação. Você pode obter uma compreensão mais profunda do processo geral de cálculo e aprender como os parâmetros e configurações definidos pelo usuário influenciam os resultados dos questionários.

Escala de classificação de riscos

Sempre que você cria um questionário, o sistema aplica uma classificação de risco padrão. Você pode configurar a escala de classificação de risco, que inclui as categorias, os valores mínimo e máximo, para atender às necessidades específicas do questionário que podem variar para cada avaliação. Por exemplo, você pode definir valores de classificação de risco como cores em vez de **1-Muito Alto** por **5-Muito Baixo** .

O exemplo a seguir mostra as classificações de risco padrão fornecidas como parte do sistema de base.

Escala de classificação de riscos padrão

Default Risk Rating Scales View: Third-party risk New

Risk rating	Order ▲	Minimum	Maximum
1 - Very High	1	0	19
2 - High	2	20	39
3 - Moderate	3	40	59
4 - Low	4	60	79
5 - Very Low	5	80	100

Mecanismo de cálculo de pontuação

O mecanismo de cálculo de pontuação para cada avaliação externa usa ServiceNow AI Platform® mecanismo de cálculo de pontuação de avaliação. Este mecanismo executa esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cálculos usando uma série de equações relacionadas que são recalculadas dinamicamente. Você define os seguintes parâmetros que afetam a classificação de avaliação calculada:

- Perguntas (métricas)

  Para obter mais informações sobre como definir uma pergunta, consulte Defina uma pergunta.

- Definição de escala de métrica

  Para obter mais informações sobre como definir a definição de escala de métrica, consulte Defina uma pergunta.

- Categorias

  Para obter mais informações sobre como definir uma categoria, consulte Configurar e manter um banco de dúvidas.

- Pesos

  Para obter mais informações sobre como definir um peso, consulte Defina critérios de componente.

- Escala de classificação de riscos

  Para obter mais informações sobre como definir uma escala de classificação de risco, consulte Configure escalas de classificação de risco para pontuação.

- Escala de classificação de serviço de negócio

  No final do cálculo de pontuação, se um terceiro ou compromisso estiver associado a um serviço de negócios que você definiu na tabela Serviço [cmdb_ci_service], esse peso de criticidade será considerado no cálculo. Diferentes serviços de negócios podem ter níveis variados de riscos associados. Ajustando o peso da criticidade, você pode usar os valores resultantes para ajustar suas estratégias de mitigação de risco.

  Nota: Somente perguntas respondidas contribuem para cálculos gerais.

  Você pode definir os pesos de criticalidade navegando até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Escala de Classificação de Serviço de negócio**.

  Quatro classificações são definidas como parte do sistema de base:

  - 1 - mais crítico
  - 2 - um pouco crítico
  - 3 - menos crítico
  - 4 - não crítico

  Você pode associar cada terceiro ou compromisso a vários serviços de negócios.

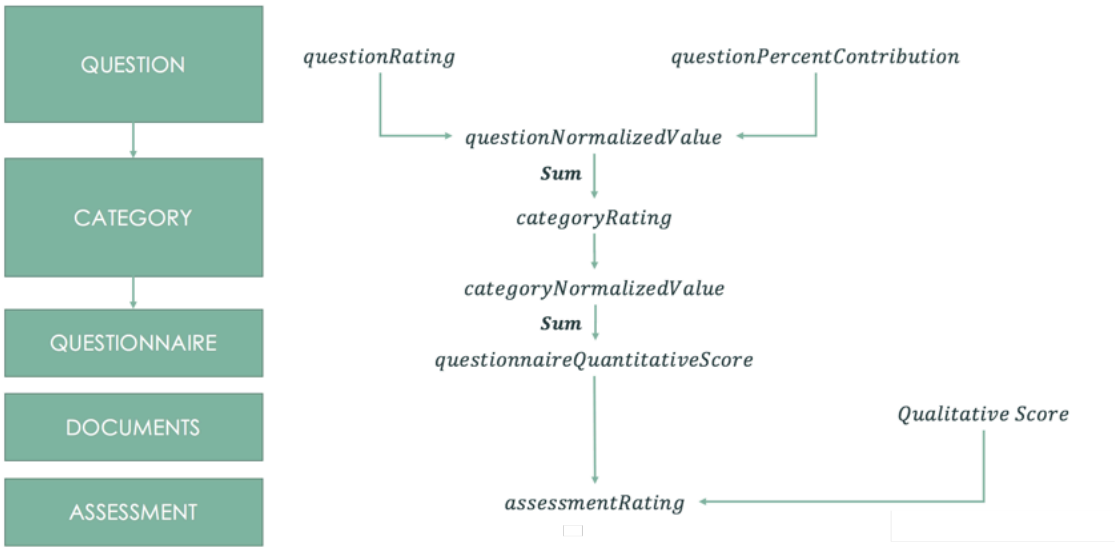
Nota: Um serviço de negócios é uma sequência definida de tarefas ou atividades que contribuem para a entrega de um serviço, como e-mail, serviços DE TI, comércio eletrônico.

O infográfico a seguir mostra o processo de cálculo da classificação de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de cálculo de classificação de avaliação



1. Cada pergunta no questionário tem estes valores calculados:
   a. QuestionRatings: A classificação de cada pergunta é calculada pelas respostas. A classificação é determinada pela definição da escala de métrica e pelos valores associados às respostas. QuestionRating não é um valor armazenado em uma tabela.
   b. QuestionPercentContribation: O percentual de contribuição de cada pergunta em sua categoria é determinado por este cálculo. Este valor é baseado no peso atribuído pelo gerente de risco de terceiros à pergunta e no peso geral da categoria. O questionPercentContribution não é um valor armazenado em uma tabela.
   c. QuestionNormalizedValue: O valor normalizado de cada pergunta é calculado multiplicando a classificação da pergunta, a porcentagem de contribuição da pergunta e um valor constante (100). Este valor permite comparar perguntas com diferentes pesos e classificações.
2. As categorias de cada questionário têm estas classificações calculadas:
   a. CategoryRating: A classificação de cada categoria é calculada somando os valores normalizados de todas as perguntas na categoria. A classificação da categoria é derivada da escala de classificação de risco associada.
   b. CategoryNormalizedValue: A classificação da categoria é normalizada multiplicando-a pelo peso da categoria para permitir que você compare valores em todas as categorias.
3. Questionário, questionsirePontuação quantitativa: A pontuação quantitativa geral da avaliação é calculada pela soma das pontuações da categoria normalizada. Esta pontuação representa a pontuação de risco do questionário.
4. Documentos, pontuação qualitativa: O cálculo da classificação de risco qualitativo das solicitações de documento é baseado na resposta à pergunta padrão "Você tem o documento "nome do documento"? na solicitação de documento. Se necessário, essa classificação pode ser substituída pelo avaliador de risco de terceiros.
5. Avaliação, avaliaçãoClassificação: A classificação final da avaliação é calculada tomando a média ponderada dos questionários e solicitações de documento em cada área de risco de terceiros. Os pesos são determinados pelo método de pontuação da área de risco.

Nota: Somente perguntas respondidas contribuem para cálculos gerais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção pontuada para perguntas

Selecionando a opção pontuada (**Pontuado** (caixa de seleção) é opcional. Todas as respostas às perguntas, a menos que indicado de outra forma, são pontuadas. A opção pontuada muda o comportamento da pontuação. Quando a opção "pontuado" é selecionada, a pontuação é sempre 0 ou 100, refletindo se a resposta está correta ou incorreta, e as fórmulas questionRating e questionPercentContribution não são usadas; o valor normalizado é definido diretamente como 0 ou 100. Quando a caixa de seleção "pontuado" não está marcada, a pontuação é calculada usando as fórmulas questionRating e questionPercentContribution para determinar o valor normalizado. Selecionar o campo de entrada Normalização máxima se aplica somente quando a caixa de seleção "pontuado" não está marcada, pois é usada para definir o valor máximo para normalização e a pontuação pode variar com base nos valores e pesos de entrada. Se a caixa de seleção "pontuado" estiver marcada, o campo de entrada Normalização máxima não se aplicará e o valor normalizado será simplesmente 0 ou 100. Para obter mais informações sobre perguntas e pontuações normalizadas, consulte Configurar e manter um banco de dúvidas, Defina uma pergunta e. Normalize as pontuações das métricas.

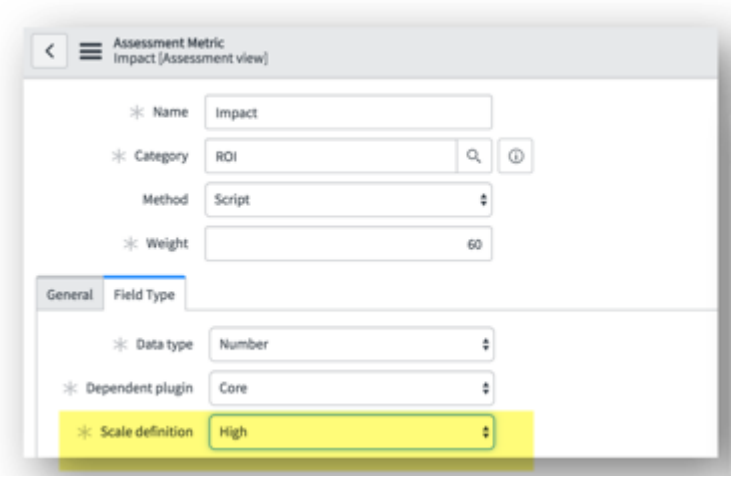
QuestionRating Cálculo

Você usa `QuestionClassificação` cálculo para definir o grau relativo de significância de cada métrica de avaliação individual em comparação com outras métricas. Esta variável de chave ajuda a calcular o valor normalizado posteriormente no processo.

Você pode definir **Definição de escala** para uma métrica de avaliação individual, definindo-a como **Alto** ou **Baixo** .

O exemplo a seguir mostra como o campo de definição de escala de métrica foi definido no formulário Métrica de avaliação.

Exemplo de definição de escala de métrica



- **Alto** valores numéricos grandes indicam um resultado positivo. Se a definição da escala da métrica for alta, a seguinte equação será usada:

  `(Valor - minValue) / (maxValue - minValue)`

- **Baixo** pequenos valores numéricos indicam um resultado positivo. Se a definição de escala de métrica for baixa, a seguinte equação será usada:

  `QuestionRating: 1 - ((value - minValue) / (maxValue - minValue))`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra o campo Valor da pergunta que é definido no formulário Pergunta da instância de avaliação.

Exemplo de valor da pergunta de avaliação



. **valor** usado na equação é obtido da resposta à pergunta. A configuração da métrica define a resposta correta, que é o valor, e os outros valores associados a outras respostas incorretas ou menos desejáveis. QuestionRating não é um valor armazenado em uma tabela.

QuestionPercentContribtion Cálculo

. `QuestionPercentContribation` define o grau de significância da métrica de avaliação na categoria em que ela está incluída. Esta variável de chave é usada no cálculo do valor normalizado posteriormente no processo.

A equação a seguir é usada para calcular `QuestionPercentContribation` .

`QuestionPercentContribation: (QuestionWeight / somOfAllQuestionWeightsWithinCategory)`

Nota: SumOfAllQuestionWeightsWithinCategory é a soma dos pesos na categoria das perguntas respondidas.

. **Categoria** representa um tema para avaliar os registros avaliáveis em um tipo de métrica. Você pode definir o exemplo desta categoria com o retorno do investimento (ROI), risco, desempenho, segurança, dados pessoais, e assim por diante.

. **Peso** é um valor numérico que representa a importância da métrica relacionada a outras métricas. Um peso mais elevado proporcional ao peso geral da categoria tem uma influência mais forte na pontuação final. Você pode definir o peso, defini-lo como qualquer número inteiro e aplicá-lo a perguntas e categorias.

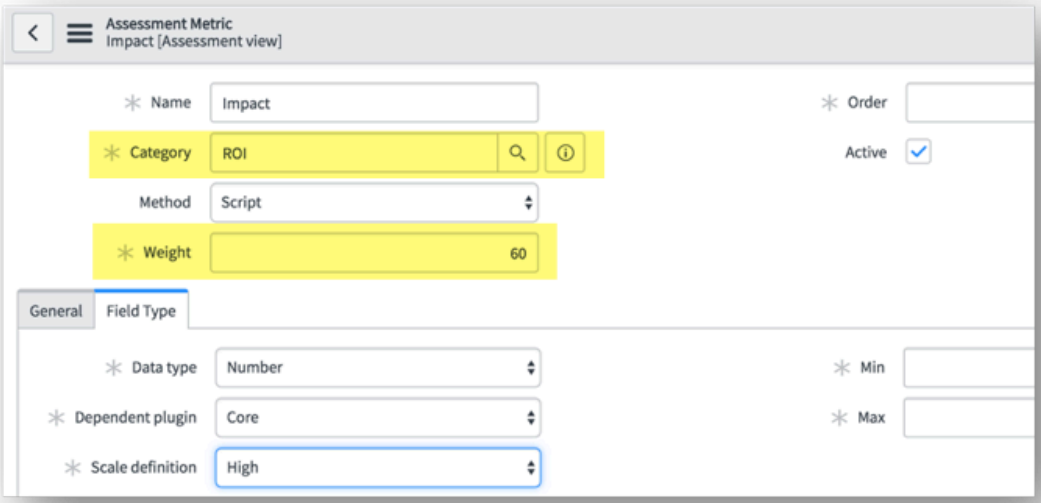
Nota: O questionPercentContribution não é um valor armazenado em uma tabela.

O exemplo a seguir mostra a categoria da pergunta e o campo de peso que você pode definir no formulário de métrica de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria de pergunta de avaliação e exemplo de peso



Calculo NormalizedValue

. QuestionNormalizedValue permite que perguntas com diferentes pesos e classificações sejam comparadas igualmente na mesma escala.

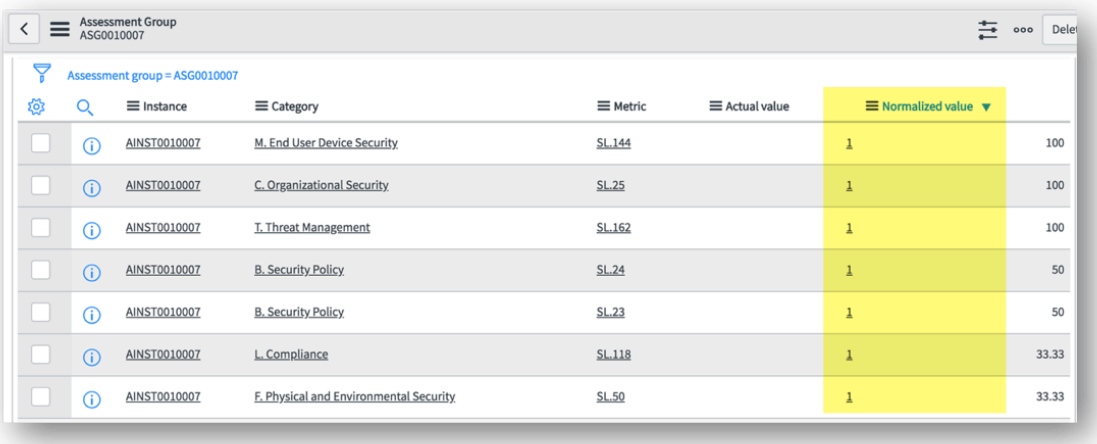
A equação a seguir é usada para calcular QuestionNormalizedValue .

QuestionNormalizedValue: 100 * questionRating * questionPercentContribution

Cada resposta a cada pergunta (métrica de avaliação) no questionário tem um **valor normalizado** . Este valor normalizado permite que você faça uma comparação significativa que será acumulada posteriormente para a categoria e os resultados gerais da avaliação.

O exemplo a seguir mostra uma lista de valores normalizados para um grupo de avaliação.

Lista de valores normalizados para um exemplo de grupo de avaliação



Cálculo de categoryRating

Agora que há valores normalizados para cada métrica na categoria, o. CategoryClassificação calcula um valor para toda a categoria que pode ser normalizado usando CategoryNormalizedValue equação para facilitar comparações entre categorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A equação a seguir é usada para calcular `QuestionPercentContribation` .

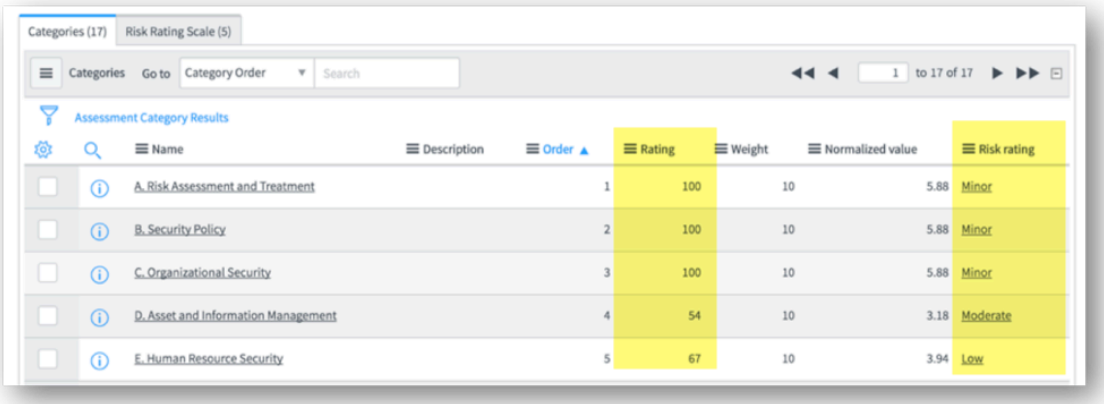
`SumOfAllQuestionNormalizedValuesWithinCategory`

A categoria **Classificação** é a soma de todos os valores normalizados das métricas na categoria.

Declarado **Classificação de risco** Cada categoria é derivada da Escala de classificação de risco associada.

O exemplo a seguir mostra a lista de classificações de categoria e classificações de risco para uma categoria de avaliação.

Classificação de categorias e exemplo de lista de classificação de risco



Cálculo de categoryNormalizedValue

Com as classificações de categoria estabelecidas, o. `CategoryNormalizedValue` a equação usa essa classificação e o peso da categoria para normalizar o resultado em todas as categorias.

A equação a seguir é usada para calcular `CategoryNormalizedValue` .

`CategoryNormalizedValue: CategoryRating * (categoryWeight / sumOfAllCategoryWeight)`

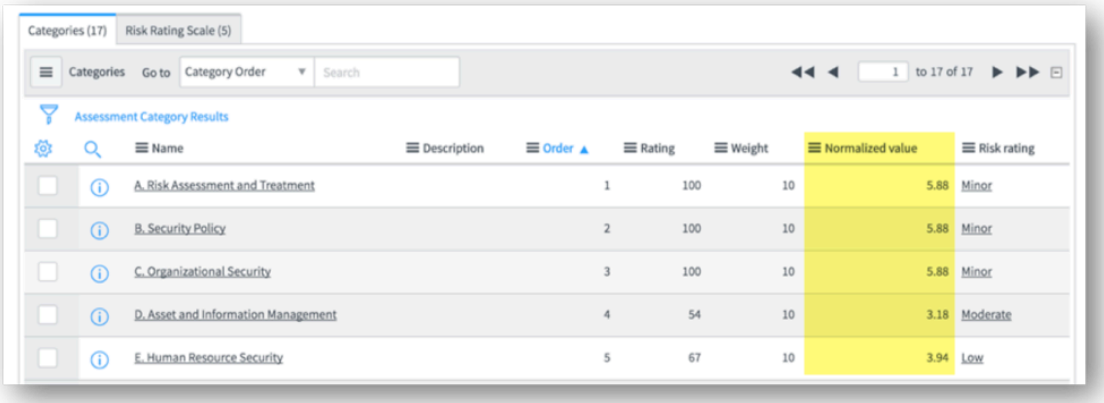
Este valor normalizado calculado executa uma comparação mais significativa que é acumulada posteriormente para os resultados gerais da avaliação. Maior **CategoriPesoPeso** os valores aumentam o valor normalizado da categoria.

O exemplo a seguir mostra a lista de valores normalizados para uma categoria de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de lista de valores normalizados de categorias



QuestionárioCálculo de Pontuação Quantitativa

Com todas as categorias normalizadas, a pontuação quantitativa geral da avaliação é calculada.

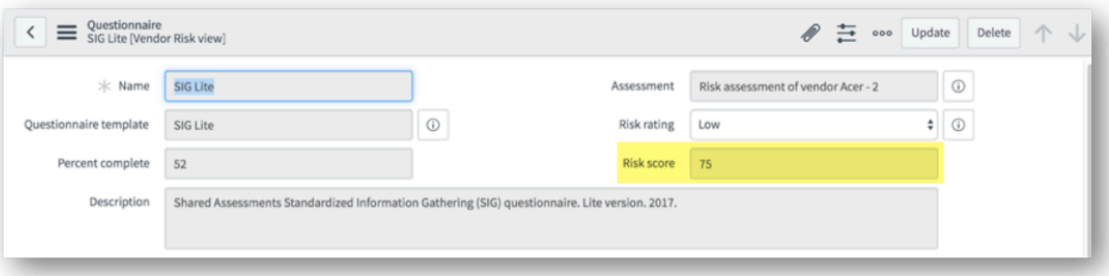
A equação a seguir é usada para calcular QuestionárioPontuação Quantitativa .

QuestionsireQuantativeValue: SomOfAllCategoryNormalizedValues

A saída do QuestionárioPontuação Quantitativa a equação é a soma das pontuações da categoria normalizada. É apresentado como **Pontuação de risco** no registro do questionário.

O exemplo a seguir mostra uma pontuação de risco para um questionário.

Registro de questionário com exemplo de pontuação de risco



Pontuação qualitativa para documentos

As solicitações de documento têm uma classificação de risco que é uma pontuação qualitativa. A classificação de risco preliminar é baseada na resposta à pergunta padrão "Você tem o documento "nome do documento"?".

A classificação de risco do documento usa a escala mostrada na tabela a seguir.

Escala de classificação de risco do documento

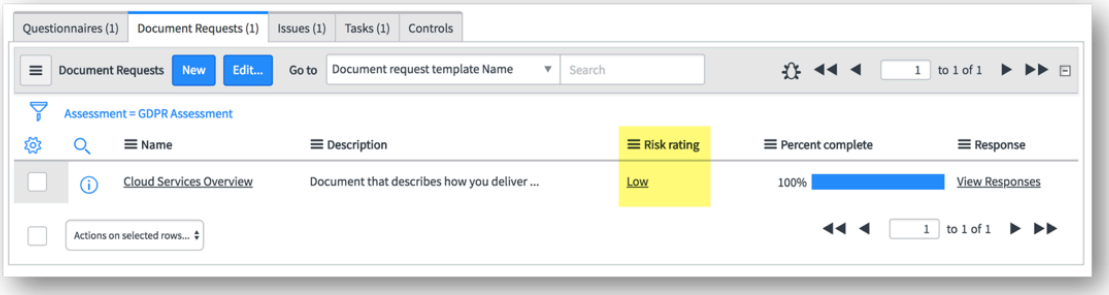
Resposta	Pontuação de risco
Sim	Baixo(a)
Sem resposta ou sem resposta	Alto(a)
N/D	Moderado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra uma classificação de risco para uma solicitação de documento.

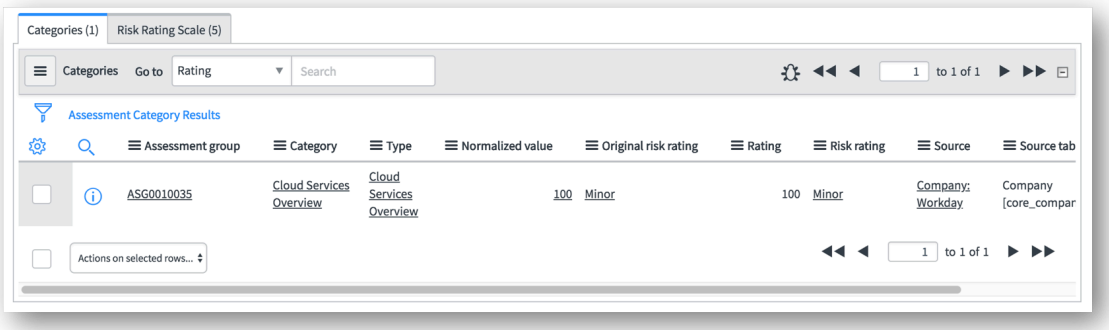
Exemplo de classificação de risco de solicitação de documento



Depois que o documento é revisado, ele pode ser considerado deficiente, portanto, o avaliador de risco de terceiros pode substituir a classificação padrão. A avaliação retém o atual **Classificação de risco** e o. **Classificação de risco original** . Declarado **Classificação de risco** Cada categoria é derivada da Escala de classificação de risco associada.

O exemplo a seguir mostra uma lista relacionada de categorias que inclui a classificação de risco original e atual.

Exemplo de lista relacionada de categorias



AvaliaçãoCálculo de classificação

Para qualquer avaliação externa, a classificação final da avaliação é calculada como a média ponderada dos questionários e solicitações de documento em cada área de risco de terceiros.

A equação a seguir é usada para calcular AvaliaçãoClassificação .

Avaliação: (Média (questionário e solicitação de documento para uma área de risco) * Peso atribuído a essa área de risco mais (questionário e solicitação de documento para outra área de risco) * Peso atribuído a essa área de risco) / A soma dos pesos

- Questionário 1: Definido na Área de risco de segurança
- Questionário 2: Definido na Área de Risco Financeiro
- Questionário 3: Definido na Área de Risco Financeiro
- Solicitação de documento 1: Definida na Área de risco de segurança

Os critérios da área de risco são definidos como o exemplo mostrado na tabela a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios de área de risco

Área de risco	Método de pontuação	Peso
Risco à Segurança	Risco médio	10
Risco financeiro	Risco máximo	20

A classificação final da avaliação é calculada usando esta equação:

Avaliação: (Média (Questionário 1 e Solicitação de documento 1) * 10 e MAX (Questionário 2 e Questionário 3) * 20) / (10 e 20).

A classificação final é a classificação geral da avaliação que considera as pontuações e as classificações de todas as avaliações realizadas para um terceiro ou compromisso. É calculado tomando a média ponderada dos questionários e solicitações de documentos em cada área de risco. Esse processo de cálculo garante que todas as métricas, categorias e pesos relevantes sejam levados em conta com base em como você definiu esses parâmetros e configurações. O processo de cálculo e os fatores envolvidos podem ajudá-lo a tomar decisões informadas e tomar as ações apropriadas com base na classificação final.

Nota: Para obter informações sobre como verificar classificações de risco e cálculos de pontuação, consulte Verificando cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico.

Tópicos relacionados

Verificando cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico

Verificando cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico

Você pode revisar pontuações e classificações de risco em seus questionários para ajudar a garantir a precisão e a consistência da pontuação de risco verificando a aplicação correta de pesos, valores normalizados, métodos de pontuação e escalas de classificação de risco. Com base nos diferentes pesos atribuídos, Gestão de risco de terceiros calcula a média desses valores e produz uma pontuação composta para o risco geral.

Check-list de verificação

A função [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou [sn_vdr_risk_asmt.vendor_manager] é necessária para executar todas as ações relacionadas usando Espaço de gestão de fornecedores ou VRM Interface do usuário clássica. Para obter descrições completas da configuração e da configuração da avaliação, consulte Configuração de avaliação clássica.

Estas são algumas das configurações que você pode verificar ao revisar pontuações e classificações de risco:

Itens de check-list

Configurações	Descrição
Método de pontuação	Verifique se o método de pontuação correto foi selecionado. Você pode selecionar ou atualizar métodos de pontuação para domínios de área de risco, critérios de área de risco e critérios de componente. Por exemplo, confirme se Risco mínimo é usado em vez de Risco médio se isso se alinhar melhor com seus objetivos de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens de check-list

Configurações	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Defina um domínio de risco de terceiros, Definir critérios da área de risco de terceiros e Defina critérios de componente.
Pesos	Verifique a precisão dos pesos aplicados às áreas de risco, critérios de risco, componentes de risco e perguntas. Você pode aplicar pesos personalizados para refletir a importância e a prioridade de diferentes tipos de risco. Os valores de ponderação das perguntas devem ser números inteiros. Usar decimais resulta em pontuações incorretas. Por exemplo, use 56 e não 0,56. Para obter mais informações sobre como atribuir ou atualizar pesos, consulte Defina um domínio de risco de terceiros, Definir critérios da área de risco de terceiros, Defina critérios de componente e Defina uma pergunta.
Cálculos de pontuação	Verifique se cálculos, valores normalizados e perguntas não respondidas estão se comportando conforme o esperado. Por exemplo, confirme se você está contabilizando perguntas não respondidas que não estão sendo incluídas como parte do cálculo de pontuação. Para obter informações sobre as diferentes fórmulas usadas para calcular pontuações e classificações, consulte Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico. Para obter informações sobre como usar valores normalizados para calcular pontuações de avaliação para perguntas Escolha ou Seleção múltipla com a caixa de seleção pontuada não marcada Normalize as pontuações das métricas.

Como exibir classificações de risco

Você pode exibir classificações de risco de terceiros individuais, compromissos, avaliações e questionários.

As seguintes classificações de risco estão disponíveis para exibição.

- Classificação de risco calculado: A classificação de risco geral do terceiro, calculada após a avaliação.
- Classificação de terceiros: Um agregado de todas as classificações de compromisso.
- Classificação de risco do compromisso: Determinada pelos critérios do componente

Tradução automática

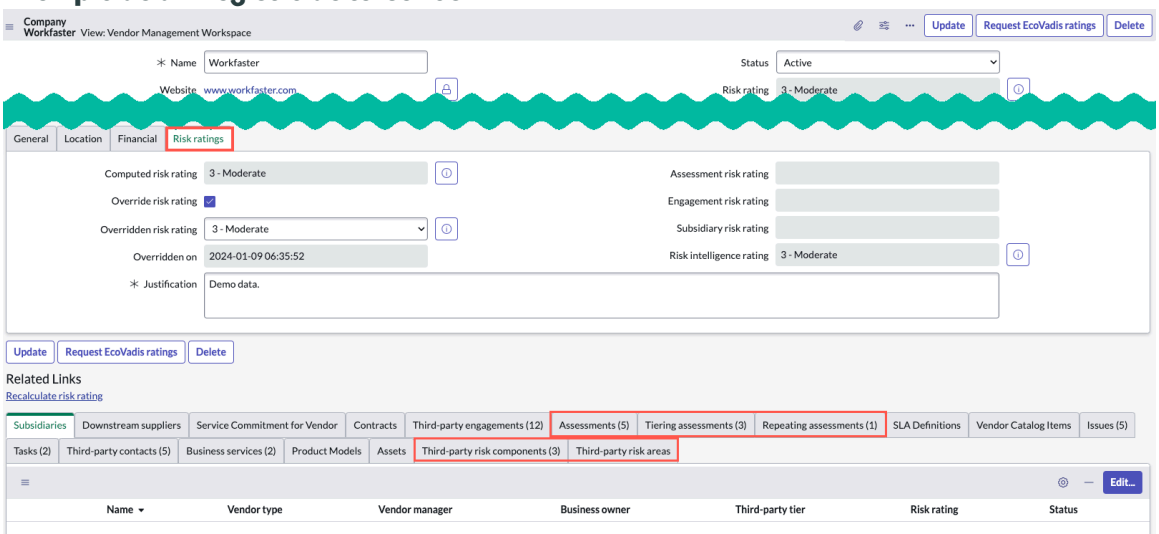
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Classificação de risco da subsidiária: Se a company1 tiver a company2 e a company3 como subsidiárias, o agregado das classificações finais na company2 e company3 serão as classificações da subsidiária na company1.
- Classificação de inteligência de risco: Agregado de todas as classificações do provedor.
- Classificação de avaliação: Determinada por pesos definidos por categoria, cálculos e muito mais.

Nota: As classificações de risco e as pontuações só estão disponíveis para exibição após a conclusão das avaliações e a integração das pontuações de um provedor.

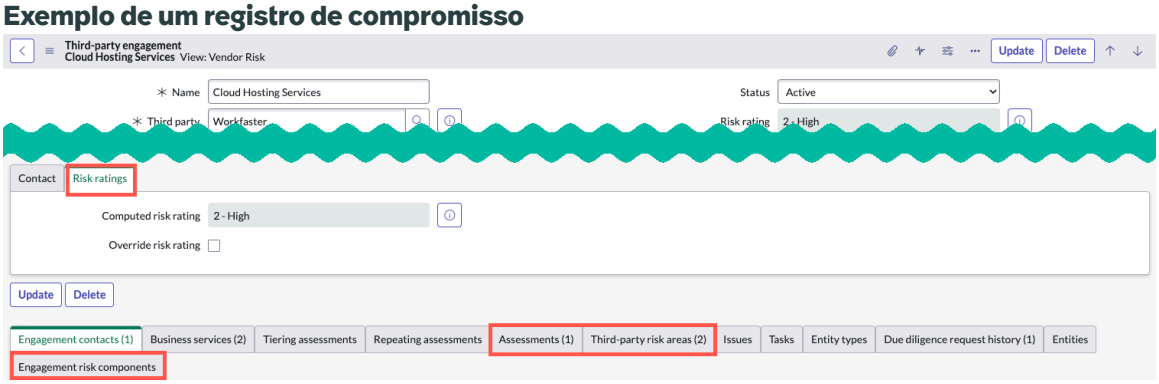
Você pode exibir todas as classificações associadas de um terceiro navegando até a lista relacionada Classificações de risco. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Terceiros** > **Todos os terceiros** e selecione o terceiro desejado. O exemplo a seguir mostra que você pode exibir todas as classificações de risco disponíveis, bem como os componentes de risco de terceiros, áreas de risco de terceiros, avaliações, avaliações por níveis, listas relacionadas de avaliações repetidas e muito mais.

Exemplo de um registro de terceiros



Você pode exibir todas as classificações associadas a um compromisso navegando até a lista relacionada Classificações de risco. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Compromissos** > **Todos os acordos** e selecione o compromisso desejado. O exemplo a seguir mostra que você pode exibir todas as classificações de risco disponíveis, bem como os componentes de risco de compromisso, áreas de risco de terceiros, avaliações, avaliações por níveis, listas relacionadas de avaliações repetidas e muito mais.

Exemplo de um registro de compromisso

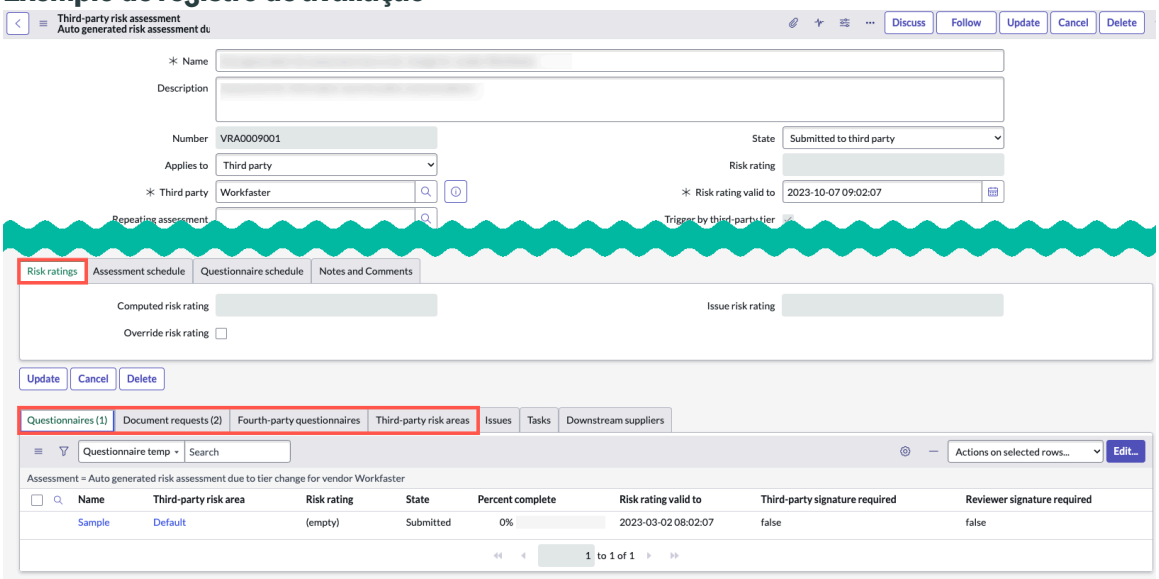


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

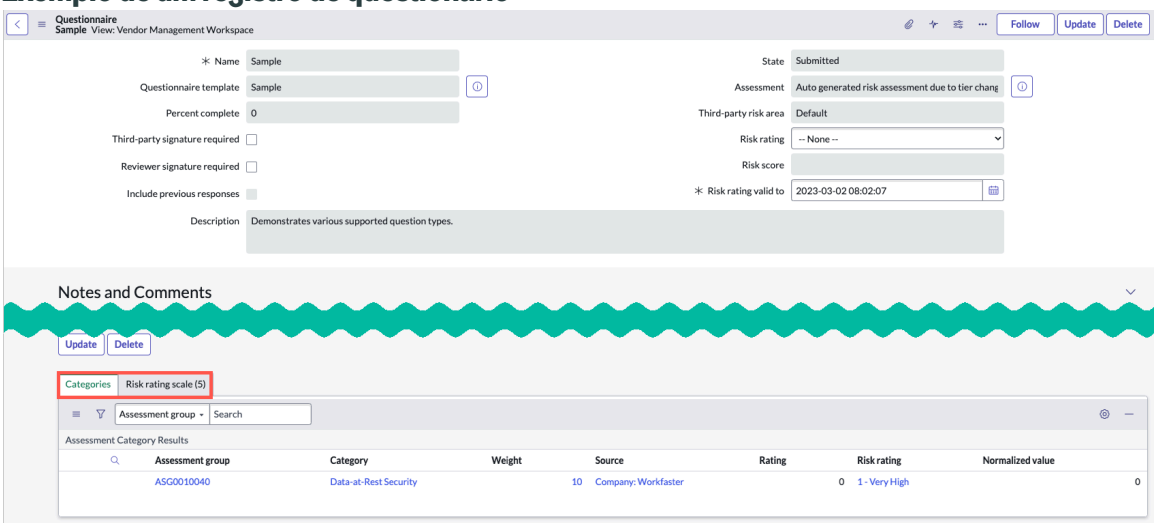
Você pode exibir todas as classificações associadas a uma avaliação navegando até a lista relacionada Classificações de risco. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Avaliações de risco externo** > **Todas as Avaliações** e selecione a avaliação desejada. O exemplo a seguir mostra que você pode exibir todas as classificações de risco disponíveis, bem como as áreas de risco de terceiros, questionários, solicitações de documentos, listas relacionadas a fornecedores downstream e muito mais.

Exemplo de registro de avaliação



Você pode exibir todas as classificações associadas a um questionário navegando até a lista Classificações de risco. Depois de navegar até uma avaliação, selecione o questionário que você deseja exibir. O exemplo a seguir mostra que você pode exibir todas as classificações de risco disponíveis, pontuações de risco e muito mais.

Exemplo de um registro de questionário



Modelo de dados de gestão de risco de terceiros

Use Gestão de risco de terceiros Modelo de dados (TPRM) para avaliar, monitorar e mitigar os riscos do seu programa de gestão de riscos.

TPRM visão geral do modelo de dados

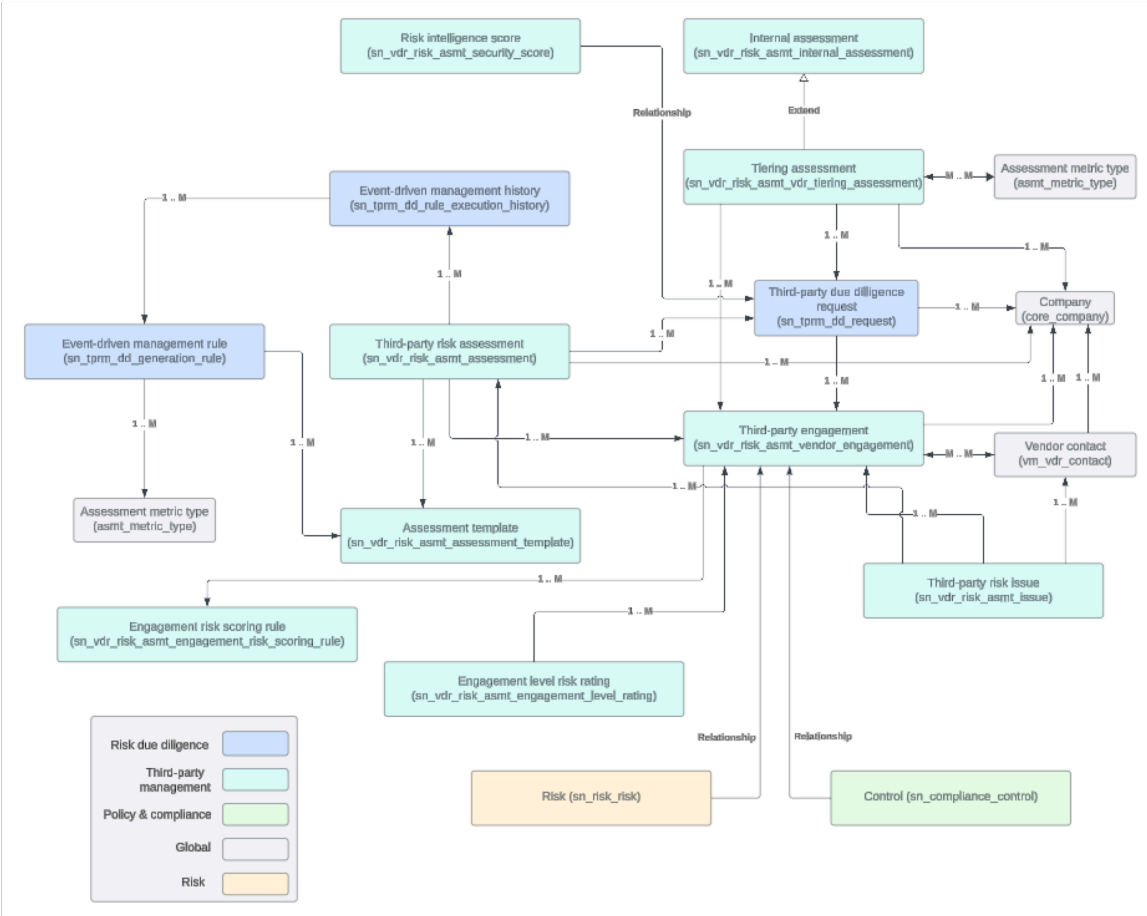
. Gestão de risco de terceiros a aplicação é uma das Governança, risco e conformidade produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo a seguir é usado para oferecer suporte a TPRM capacidades de .

Modelo de dados de TPRM



O modelo de dados de avaliação de risco de terceiros inclui vários componentes e relacionamentos:

Componentes:

- Pontuação de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security _score]
- Avaliação interna [sn_vdr_asmt_internal_assessment]
- Avaliação de hierarquização [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Histórico de gestão orientada por eventos [sn_tprm_dd_rule_execution_history]
- Solicitação de due diligence de terceiros [sn_tprm_dd_request]
- Empresa [core_company]
- Regra de gestão orientada por eventos [sn_tprm_dd_generation_rule]
- Avaliação de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Compromisso de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Contato do fornecedor [vm_dr_contact]
- Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]
- Modelo de avaliação [sn_vdr_risk_asmt_assessment_template]
- Problema de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_issue]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Regra de pontuação de risco de compromisso [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Classificação de risco no nível de compromisso [sn_vdr_risk_asmt_engagement_level_rating]
- Risco [sn_risk_risk]
- Controle [sn_compliance_control]

Relacionamentos:

- O componente de avaliação de risco de terceiros pode ter um relacionamento um para muitos com os seguintes componentes:
  - Históricos de gestão orientados por eventos
  - Solicitações de due diligence de terceiros
  - Empresa
  - Compromissos de terceiros
  - Ocorrências de risco de terceiros
  - Modelos de avaliação
- O componente históricos de gestão orientada por eventos pode ter um relacionamento muitos para um com o componente de regras de gestão orientada por eventos.
- O componente de regras de gestão orientada por eventos pode ter um relacionamento um para muitos com o componente de tipo de métrica Avaliação e o componente Modelo de avaliação.
- O componente de compromisso de terceiros pode ter um relacionamento um para muitos com os seguintes componentes:
  - Empresa
  - Regra de pontuação de risco do compromisso
  - Ocorrência de risco de terceiros
- O componente de compromisso de terceiros pode ter um relacionamento muitos para muitos com o componente de contato do fornecedor.
- O componente de contato do fornecedor pode ter um relacionamento um para muitos com a empresa e um componente de problema de risco de terceiros.
- O componente de classificação de risco de nível de compromisso pode ter um um para muitos com o componente de compromisso de terceiros.
- O componente de compromisso de terceiros está relacionado ao componente Risco e controle.
- O componente de pontuação de inteligência de risco está relacionado ao componente de due diligence de terceiros.
- O componente de avaliação de classificação por níveis pode ter um relacionamento um para muitos com os seguintes componentes:
  - Due diligence de terceiros
  - Compromisso de terceiros
  - Empresa
- O componente de avaliação de classificação por níveis pode ter um relacionamento muitos para muitos com o componente do tipo de métrica Avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O componente de due diligence de terceiros pode ter relacionamentos um para muitos com os seguintes componentes:
  - Histórico de gestão orientado por eventos
  - Avaliação de risco de terceiros
  - Empresa
- Os seguintes componentes estão relacionados à due diligence de risco:
  - Regra de gestão orientada por eventos
  - Histórico de gestão orientado por eventos
  - Solicitação de due diligence de risco de terceiros
- Os seguintes componentes estão relacionados à gestão de terceiros:
  - Pontuação de inteligência de risco
  - Avaliação interna
  - Avaliações de hierarquização
  - Avaliação de risco de terceiros
  - Compromisso de terceiros
  - Modelo de avaliação
  - Ocorrência de risco de terceiros
  - Regra de pontuação de risco do compromisso
  - Avaliação de risco do nível da compromisso
- O componente de avaliação interna é uma extensão do componente de avaliação de classificação por níveis.
- O componente Controle está relacionado a. Gestão de políticas e conformidade.
- O componente de risco está relacionado a. Gestão de riscos.
- Os seguintes componentes são globais:
  - Contato do fornecedor
  - Empresa
  - Tipo de métrica de avaliação

A tabela a seguir lista as funções necessárias para os componentes do TPRM modelo de dados.

Funções do TPRM modelo de dados

Função	Descrição
sn_vdr_risk_asmt.aprovador	Aprove solicitações de due diligence no processo de gestão de riscos de terceiros.
sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator	Trabalhar na fase do processo de risco de contrato do processo de integração.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer	Editar avaliações.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor	Gerencie terceiros, contatos de terceiros, avaliações de risco de terceiros e problemas e conclua solicitações de avaliação de risco de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do TPRM modelo de dados

Função	Descrição
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin	Tenha controle total sobre todos os dados de gestão de risco do fornecedor e os tipos de métrica de avaliação.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Gerenciar terceiros, contatos de terceiros, modelos de avaliação de terceiros, modelos de questionário, modelos de solicitação de documentação, e avaliações programadas.

Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções no Gestão de risco de terceiros.

Componentes principais

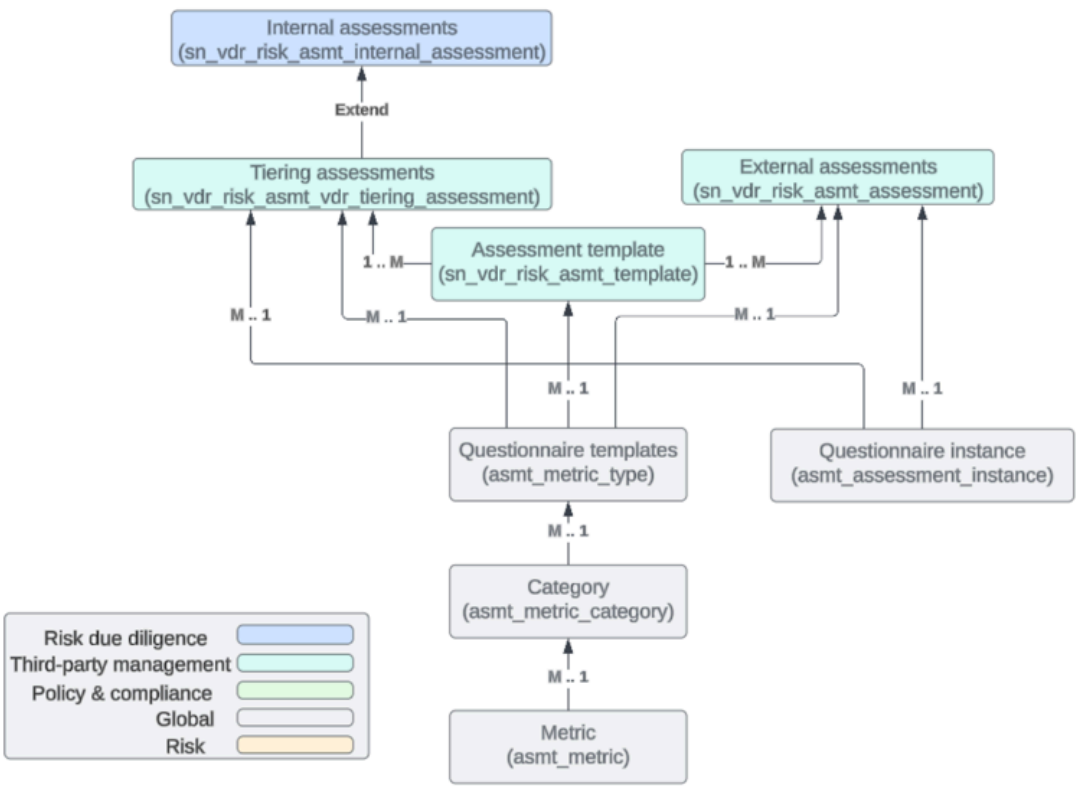
TPRM é baseado no envio de avaliações e no cálculo de pontuações das respostas recebidas.

Você pode usar estes componentes principais para executar avaliações:

- Avaliação de risco de terceiros
- Compromisso de terceiros
- Due diligence de terceiros
- Configuração de pontuação
- Inteligência de risco

O diagrama a seguir mostra as principais tabelas e o fluxo para uma avaliação de risco de terceiros do TPRM modelo de dados.

Modelo de dados de avaliação de risco de terceiros



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estes são os componentes e os relacionamentos que compõem o modelo de dados de avaliação de risco de terceiros.

Componentes:

- Avaliações internas [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]
- Avaliações de hierarquização [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Avaliações externas [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Modelo de avaliação [sn_vdr_risk_asmt_template]
- Modelos de questionário [asmt_metric_type]
- Instância de questionário [asmt_assessment_instance]
- Categoria [asmt_metric_category]
- Métrica [asmt_metric]

Relacionamentos:

- O componente Métrica pode ter um relacionamento muitos para um com o componente Categoria.
- O componente Categoria pode ter um relacionamento muitos para um com o componente Questionário.
- O componente de modelos de questionário pode ter um relacionamento muitos para um com os seguintes componentes:
  - Modelo de avaliação
  - Avaliações de Hierarquização
  - Avaliações externas
- O componente da instância do questionário pode ter um relacionamento muitos para um com os seguintes componentes:
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
- O componente do modelo de avaliação pode ter relacionamentos um para muitos com os seguintes componentes:
  - Avaliações de Hierarquização
  - Avaliações externas
- O componente de avaliação interna é uma extensão do componente de avaliação de classificação por níveis.
- Os componentes de avaliação interna estão relacionados à due diligence de risco.
- Os seguintes componentes estão relacionados à gestão de terceiros:
  - Avaliações de Hierarquização
  - Avaliações externas
  - Modelos de avaliação
- Os seguintes componentes são globais:
  - Modelos de questionário
  - Categoria

Tradução automática

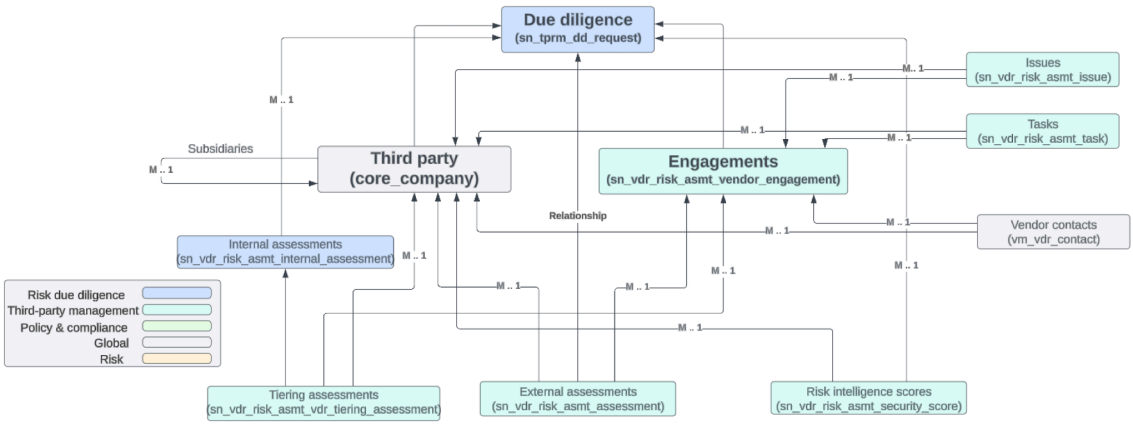
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Métrica
- Instância de questionário

Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Avaliar o risco de terceiros.

O diagrama a seguir mostra as tabelas principais e o fluxo que são usados para a due diligence no TPRM modelo de dados.

Modelo de dados de due diligence



Estes são os componentes e os relacionamentos que compõem o modelo de dados de due diligence.

Componentes:

- Terceiro [core_company]
- Compromissos [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Due diligence [sn_tprm_dd_request]
- Problemas [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Tarefas [sn_vdr_risk_asmt_task]
- Contatos do fornecedor [vm_vdr_contact]
- Pontuações de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Avaliações externas [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Avaliações de hierarquização [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Avaliações internas [sn_vdr_risk_asmt_vdr_internal_assessment]

Relacionamentos:

- O componente de terceiros tem um relacionamento um para muitos com subsidiárias.
- O componente de terceiros tem um relacionamento um para muitos com os seguintes componentes:
  - Contatos do fornecedor
  - Avaliações internas
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
  - Pontuações de inteligência de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

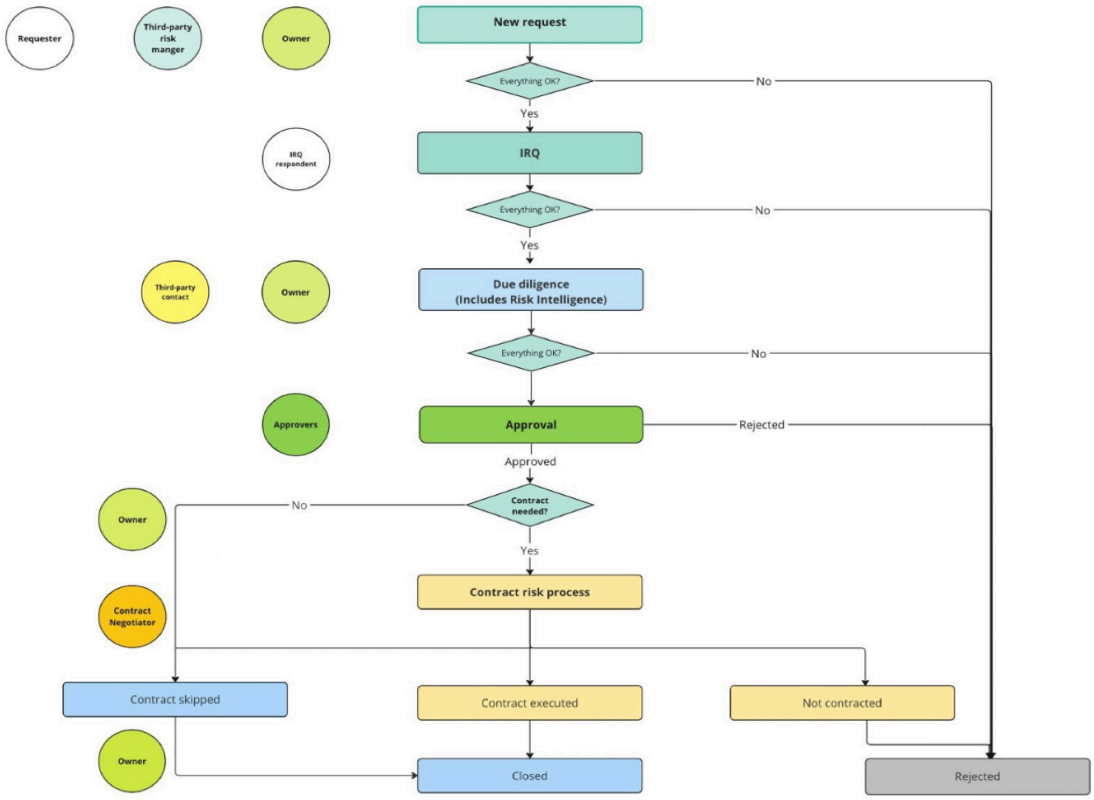
  - Problemas
  - Tarefas
- O componente de due diligence tem um relacionamento um para muitos com os seguintes componentes:
  - Contatos do fornecedor
  - Avaliações internas
  - Avaliações de Hierarquização
  - Pontuações de inteligência de risco
- O componente Compromissos tem um relacionamento um para muitos com os seguintes componentes:
  - Contatos do fornecedor
  - Avaliações internas
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
  - Problemas
  - Tarefas
- O componente de terceiros está relacionado ao componente de due diligence.
- O componente Compromissos está relacionado ao componente de due diligence.
- O componente Avaliações externas está relacionado ao componente de due diligence.
- O componente de avaliação interna é uma extensão do componente de avaliação de classificação por níveis.
- Os seguintes componentes estão relacionados à due diligence de risco:
  - Due diligence
  - Avaliações internas
- Os seguintes componentes estão relacionados à gestão de terceiros:
  - Compromissos
  - Problemas
  - Tarefas
  - Pontuações de inteligência de risco
  - Avaliações externas
  - Avaliações de Hierarquização
- Os seguintes componentes são globais:
  - Terceiro
  - Contato do fornecedor

O diagrama a seguir mostra as funções, os processos e as opções necessários que fazem parte do fluxo de trabalho de due diligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

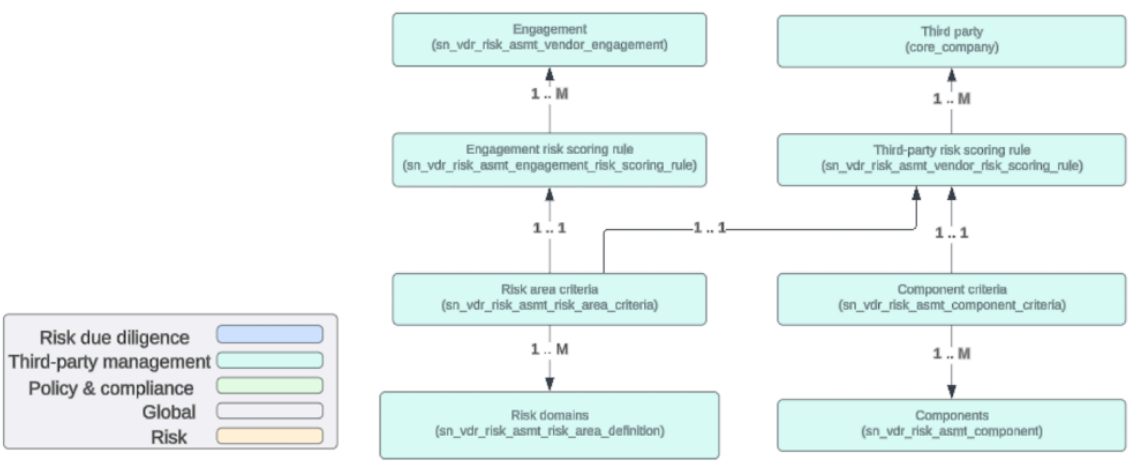
Fluxo de trabalho de due diligence



Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho de due diligence, consulte Fluxo de trabalho de due diligence.

O diagrama a seguir mostra as tabelas principais que são usadas para pontuar o. TPRM modelo de dados.

Modelo de dados de pontuação



Estes são os componentes e os relacionamentos que compõem o modelo de dados de pontuação.

Componentes:

- Terceiro [core_company]
- Regra de pontuação de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt_vendor_risk_scoring_rule]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Critérios de componente [sn_vdr_risk_asmt_component_criteria]
- Componentes [sn_vdr_risk_asmt_component]
- Compromisso [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Regra de pontuação de risco de compromisso [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Critérios da área de risco [sn_vdr_risk_asmt__risk_area_criteria]
- Domínios de risco [sn_vdr_risk_asmt_risk_area_definition]

Relacionamentos:

- O componente Critérios da área de risco tem um relacionamento um para muitos com o componente do domínio de risco.
- O componente Critérios da área de risco tem um relacionamento de um para um com o componente de regra de pontuação de risco de compromisso e o componente de regra de pontuação de risco de terceiros.
- A regra de pontuação de risco de compromisso tem um relacionamento um para muitos com o componente de compromisso.
- Os critérios do componente têm um relacionamento um para muitos com os componentes.
- Os critérios do componente têm um relacionamento um para um com o componente de regra de pontuação de risco de terceiros.
- O componente de regra de pontuação de risco de terceiros tem um relacionamento um para muitos com o componente de terceiros.
- Todos esses componentes estão relacionados à gestão de terceiros.

Use a configuração de pontuação em TPRM configure como as pontuações das avaliações de risco externas são agregadas aos compromissos e terceiros. As tabelas de critérios têm as informações relacionadas à agregação das pontuações de vários registros (MIN, MAX, AVG) ou de várias tabelas (pesos para cada tabela). Use as regras de pontuação para agrupar terceiros ou compromissos e atribuir critérios. Você pode configurar todos os registros nessas tabelas sem qualquer personalização.

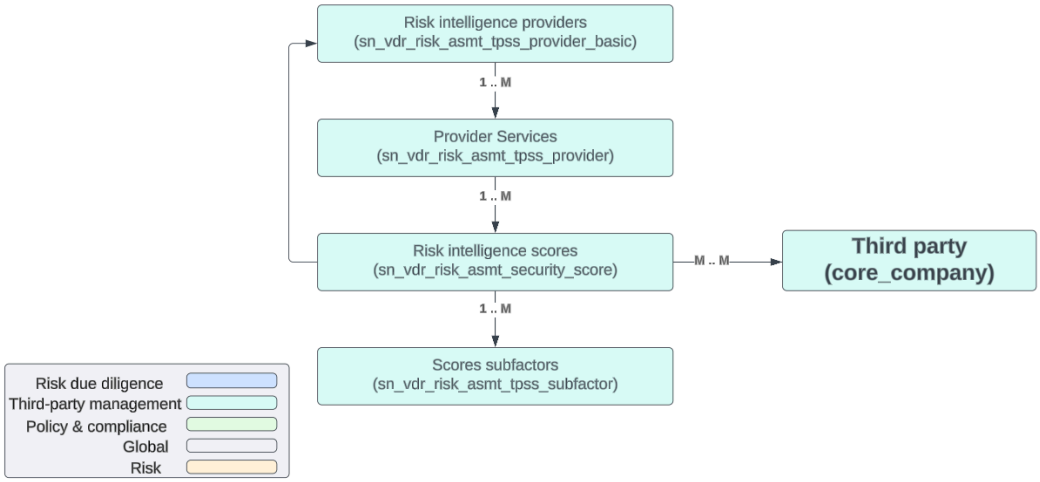
Para obter mais informações sobre pontuação, consulte Cálculos de pontuação usando o mecanismo de avaliação clássico.

O diagrama do modelo a seguir mostra as principais tabelas usadas para inteligência de risco no TPRM modelo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de inteligência de risco



Estes são os componentes e os relacionamentos que compõem o modelo de dados de inteligência de risco.

Componentes:

- Terceiro [core_company]
- Serviços do provedor [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
- Pontuações de inteligência de risco [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Subfatores de pontuação [sn_vdr_risk_asmt_tpss_subfactor]

Relacionamentos:

- O componente Provedores de inteligência de risco tem um relacionamento um para muitos com o componente Serviços de provedores.
- O componente Serviços de provedores tem um relacionamento um para muitos com o componente Pontuações de inteligência de risco.
- O componente Pontuações de inteligência de risco tem um relacionamento um para muitos com o componente de subfatores de pontuações.
- O componente Pontuações de inteligência de risco está relacionado ao componente Provedores de inteligência de risco.
- Todos esses componentes estão relacionados à gestão de terceiros.

Para obter mais informações sobre inteligência de risco, consulte Gestão de solicitações de relatório de inteligência de risco.

Domain Separation e Gestão de risco de terceiros

A separação de domínio é compatível com TPRM. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da separação de domínios

. ServiceNow® GRC: Gestão de risco de terceiros(TPRM) permite que você identifique, avalie e reduza proativamente os riscos associados aos relacionamentos com terceiros. TPRM fornece um processo centralizado para gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar e pontuar riscos e executar correções. TPRM o oferece suporte à separação de domínios no *básico* nível (nível 0 ou nível de dados). Seu provedor de serviços gerenciados pode configurar TPRM em *processo* nível de separação de domínio.

Como o Domain Separation funciona no TPRM

- Todos TPRM as tabelas oferecem suporte ao nível de dados da separação de domínio. Nenhuma configuração especial é necessária, exceto para adicionar as colunas relacionadas ao domínio às exibições de formulário ou de lista.
- Quando TPRMé instalado em uma instância em que a separação de domínio está ativada, todos TPRM os dados são separados automaticamente por domínio. Para obter detalhes, consulte a documentação do Platform Domain Separation.

Casos de uso

Os domínios de locatário gerenciam seus próprios dados de aplicação da mesma forma que os dados são gerenciados em uma instância.

Tabelas separadas por domínio

Não há **Domínio** coluna em TPRM tabelas de aplicações.

Todos TPRM as tabelas oferecem suporte à separação de domínio no nível de dados com as colunas sys_domain e sys_domain_path.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Relatórios de visão geral de risco do fornecedor - exibição legada

A página Visão geral de risco do fornecedor é substituída pelos relatórios de risco de terceiros no Espaço de gestão de fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibindo os relatórios

Para abrir a Visão geral de risco do fornecedor, navegue até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Visão geral**. A página exibe relatórios que fornecem informações sobre seu programa de gestão de riscos de terceiros. O

O processo de IRQ mais completo substitui a classificação por níveis

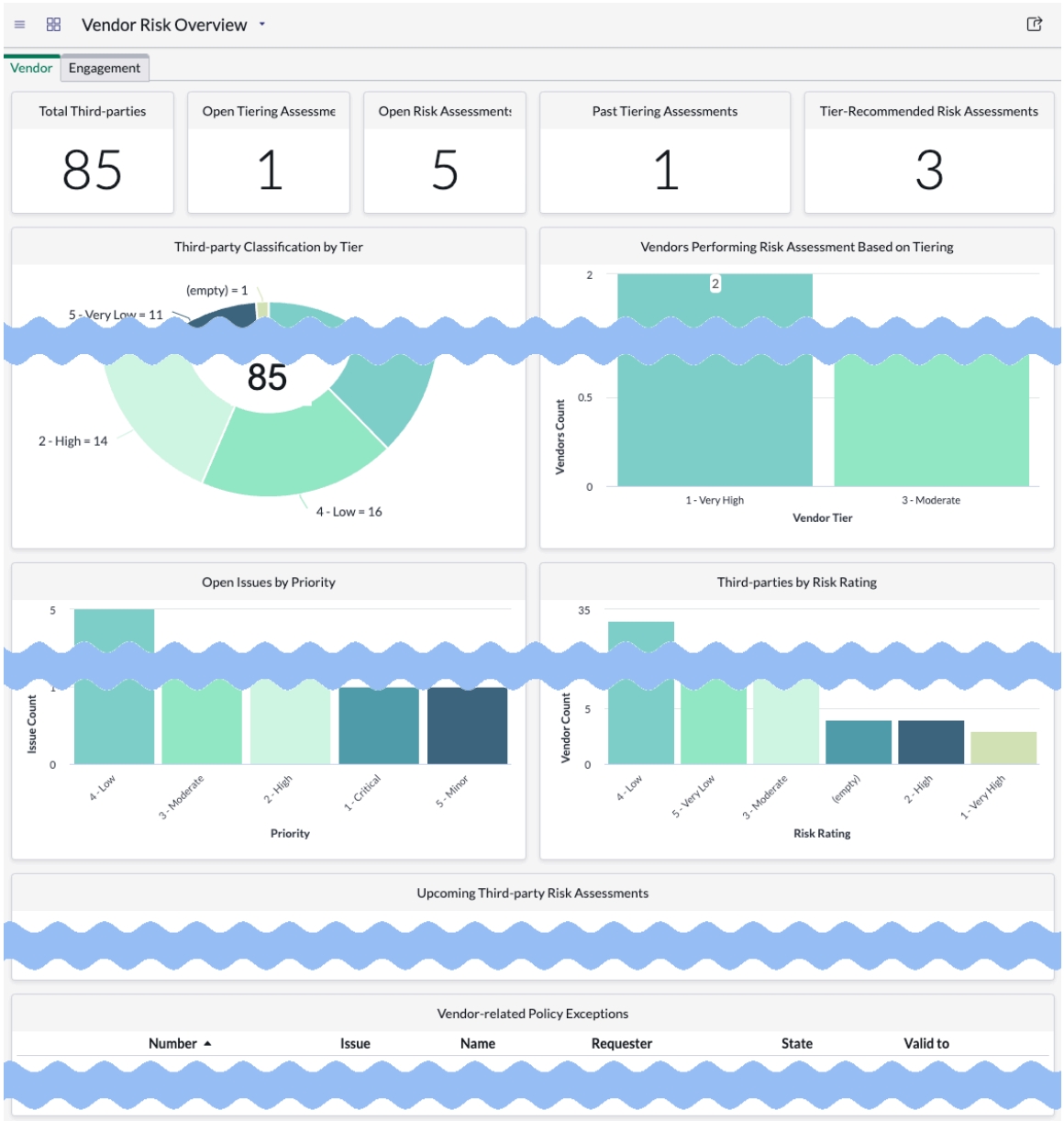
Em TPRM IRQ é um questionário interno que melhora o processo de avaliação de classificação por níveis original. IRQs aprimoram as avaliações de risco internas com maior flexibilidade, controle e escalabilidade. Ao contrário de uma avaliação de hierarquização em que questionários externos são determinados exclusivamente pelo nível de risco, um IRQ pode acionar questionários externos dinamicamente com base nas respostas dos entrevistados e no nível de risco.

Para habilitar uma transição contínua para TPRM, Você tem a opção de duplicar avaliações de classificação por níveis existentes e designá-las como avaliações internas de IRQ. A classificação de risco por níveis é compatível como um processo legado imutável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do risco do fornecedor - Guia Fornecedor



Relatórios na guia Fornecedor

Relatório	Descrição
Total de Fornecedores	Número total de terceiros.
Avaliações de hierarquização em aberto	Número de terceiros com avaliações de classificação por níveis ativas em aberto.
Avaliações de risco em aberto	Número de terceiros com avaliações de risco ativas em aberto.
Avaliações de hierarquização passadas	Número de terceiros que não concluíram a avaliação de classificação por níveis dentro do intervalo de tempo da avaliação.
Avaliações de risco recomendadas por camada	Número de terceiros que realizam avaliações de risco com base na classificação por níveis.
Classificação do fornecedor por nível	Relatório de rosca mostrando o número de terceiros atribuídos a cada nível de risco.

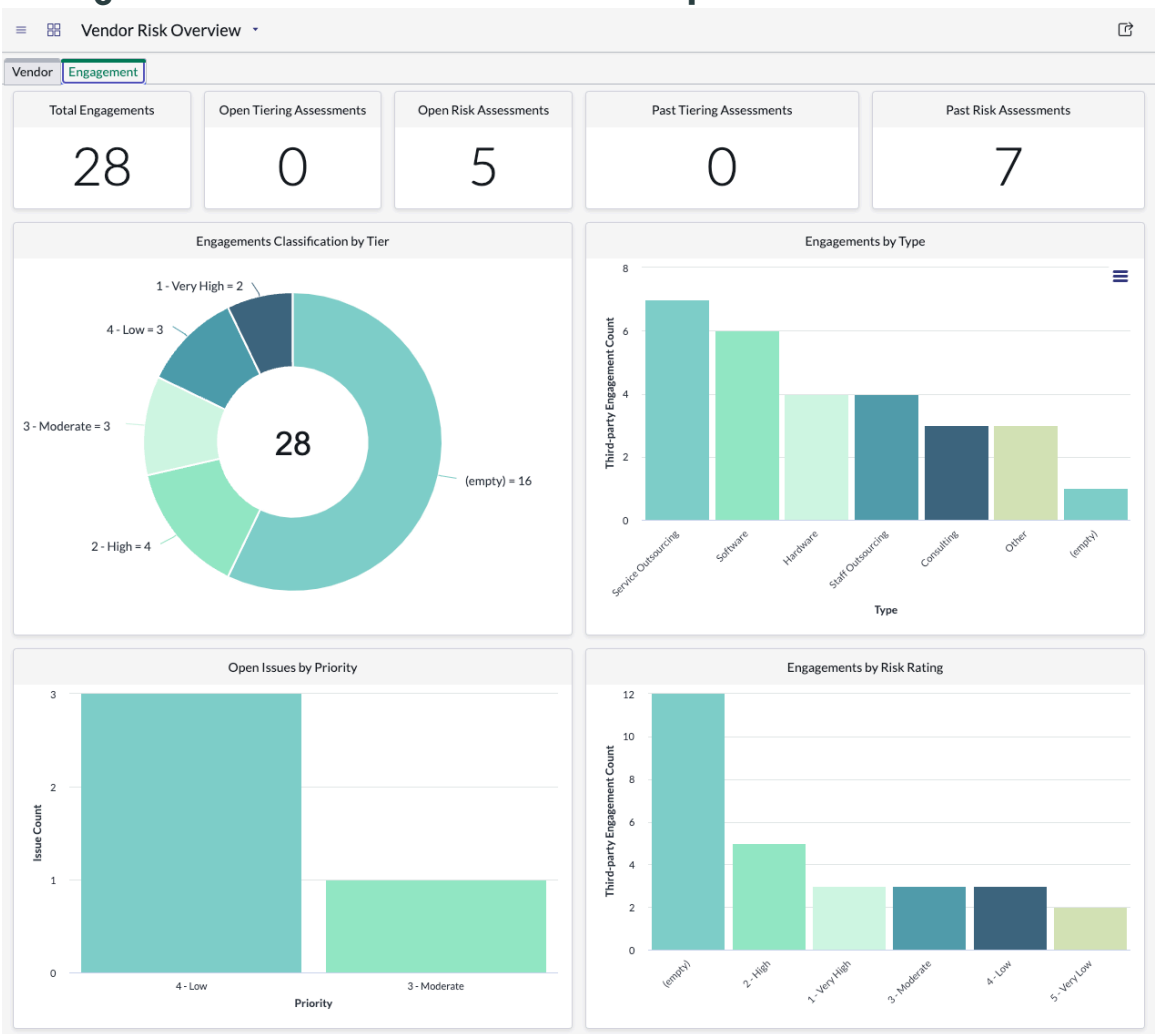
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Fornecedor

Relatório	Descrição
Fornecedores realizando avaliação de risco com base em hierarquização	Número de terceiros com avaliações de risco ativas baseadas em hierarquização classificadas por risco de terceiros.
Ocorrências em aberto por prioridade	Todos os problemas em aberto de risco de terceiros classificados por prioridade.
Fornecedores por classificação de risco	Número de terceiros classificados por classificação de risco.
Próximas avaliações de risco do fornecedor	Número de avaliações de risco de terceiros programadas.
Exceções às políticas relacionadas ao fornecedor	Todas as exceções de política geradas a partir de problemas de risco de terceiros.

Visão geral do risco do fornecedor - Guia Compromisso



Relatórios na guia Compromisso

Relatório	Descrição
Acordos totais	Número total de compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios na guia Compromisso

Relatório	Descrição
Avaliações de hierarquização em aberto	Número de compromissos com avaliações de classificação por níveis ativas em aberto.
Avaliações de risco em aberto	Número de compromissos com avaliações de risco ativas em aberto.
Avaliações de hierarquização passadas	Número de compromissos que não concluíram a avaliação de classificação por níveis dentro do intervalo de tempo da avaliação.
Avaliações de risco passadas	Número de compromissos com avaliações de risco ativas baseadas em classificação por níveis.
Classificação de acordos por camada	Relatório de donut mostrando o número de compromissos atribuídos a cada nível.
Acordos por tipo	Número de compromissos de cada tipo.
Ocorrências em aberto por prioridade	Todos os problemas em aberto do compromisso classificados por prioridade.
Acordos por classificação de risco	Número de compromissos classificados por classificação de risco.

Importante: A partir da versão 18.1.3 de Gestão de risco de terceiros O painel Visão geral de risco do fornecedor foi descontinuado. Se Gestão de risco de terceiros Instalado antes de 18.1.3 O painel Visão geral de risco do fornecedor ainda está disponível para uso.

Comum Governança, risco e conformidade recursos

Cada um Governança, risco e conformidade a aplicação tem recursos e capacidades exclusivos. Além disso, há muitos recursos comuns a todos GRC aplicações.

Por exemplo, você pode executar GRC usando ServiceNow® aplicativo para celular. Pacotes de conteúdo e integrações estão disponíveis em vários GRC aplicações. Informações como níveis de suporte de separação de domínio também estão incluídas.

Configurador de atribuição para alertas não regulatórios

As regras de atribuição ajudam a automatizar os registros de tarefa da organização, como tarefas de ação, e registros não relacionados a tarefas, como problemas, incidentes, alertas regulatórios e assim por diante.

O módulo Configurador de atribuições permite que você defina automaticamente um valor nos campos assigned_to e assignment_group quando ocorre um conjunto de condições e se aplica a. Gestão integrada de riscos tabelas baseadas em registro, como problemas, incidentes, casos de conformidade, riscos, controles e muito mais.

Uma regra de atribuição também deve atender a estes critérios adicionais para ser executada:

- O registro da tarefa foi criado ou atualizado. As regras de atribuição não se aplicam a mudanças não salvas em um formulário.
- A atribuição do registro da tarefa deve ser cancelada. O registro não pode ter um valor existente para assigned_to ou assignment_group campos. As regras de atribuição não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem substituir atribuições existentes (incluindo atribuições definidas por um valor padrão ou uma regra de atribuição executada anteriormente).

- A regra de atribuição é a primeira regra que corresponde à tabela e às condições. Se mais de uma regra de atribuição corresponder às condições, somente a regra com o valor de ordem mais baixo será executada.

Configurar atribuições

As regras de configuração de atribuição ajudam a automatizar os registros de tarefa da organização, como tarefas de ação, e registros não relacionados a tarefas, como problemas, incidentes, alertas regulatórios etc.

Antes de Iniciar
A aplicação GRC: Configurações de atribuição e aprovação (sn_grc_appr) para configurações de aprovação e atribuição é instalada com o. GRC: Gestão de casos de conformidade aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.

   A configuração de atribuição Novo registro é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos no formulário, consulte Novo registro de configuração de atribuição.

   Nota: Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação aplicada à tabela com a mesma prioridade.
4. Selecione **Enviar**.

Biblioteca do órgão regulatório

Biblioteca do órgão regulatório É uma nova aplicação disponível na ServiceNow Store para download e ativação.

Persona necessária: Profissionais de GRC.

Biblioteca do órgão regulatório é uma agência independente responsável por exercer leis, padrões ou diretrizes em um campo específico, atividade ou operações de negócios.

Biblioteca do órgão regulatório estabelece uma biblioteca centralizada de agências para identificar as autoridades regulatórias relevantes responsáveis por supervisionar setores ou setores específicos em cada jurisdição. A biblioteca centralizada consolida todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementa regras de notificação para privacidade de dados ou violações de segurança para os casos de conformidade relatados.

- Identificar as jurisdições geográficas cobertas.
- Classifique com base no foco regulatório ou no setor baseado no setor.

Tradução automática

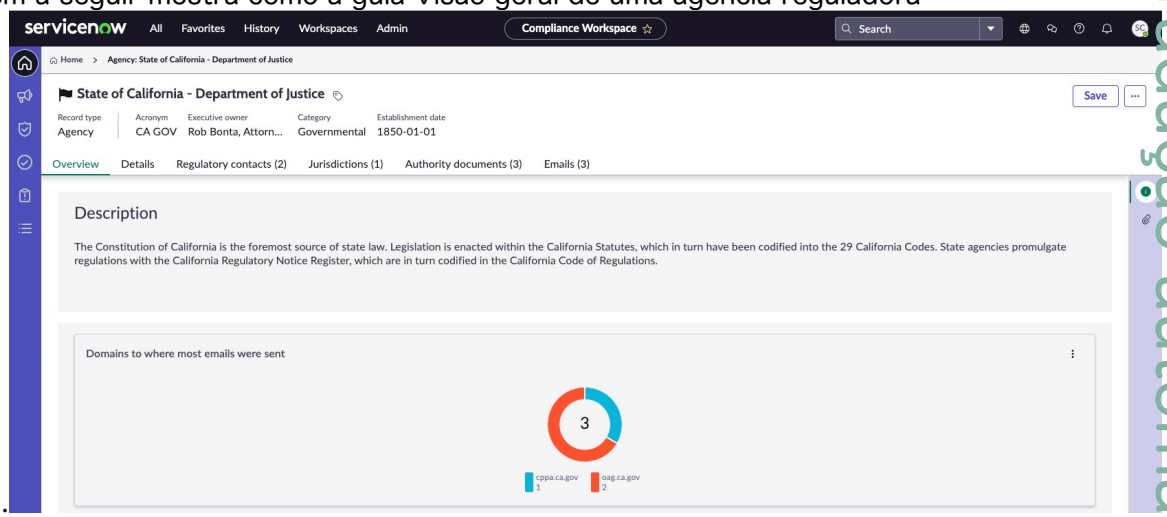
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Estabelecer ponto de comunicação e interação entre a agência e a entidade regulamentada.
- Capacita a equipe de conformidade a organizar e simplificar o Connect com os regulamentos para gerenciar os regulamentos e políticas com eficácia.

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Biblioteca do órgão regulatório aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário. Para obter mais informações, consulte Funções e tabelas instaladas com Biblioteca do órgão regulatório.

Visão geral de um registro de agência

Depois que uma agência reguladora é criada, na guia Visão geral da agência, você pode exibir os gráficos de pizza que descrevem o número total de e-mails enviados para os vários domínios reguladores. Este recurso permite exibir os domínios para os quais o número máximo de e-mails foi enviado. #A capacidade de detalhar ajuda você a acessar a página do rastreador de e-mails diretamente de um registro da agência, permitindo que você filtre e exiba somente os e-mails relevantes enviados para uma agência específica, facilitando o rastreamento e o gerenciamento de comunicações.
A imagem a seguir mostra como a guia Visão geral de uma agência reguladora aparece.



Baixe e ative o. Biblioteca do órgão regulatório plug-in

Você pode ativar o GRC: Biblioteca do órgão regulatório se você tiver a função de administrador. Este aplicativo inclui dados de demonstração e fornece acesso a perfis de órgãos reguladores.

Antes de Iniciar

Em ServiceNow Store você deve confirmar que tem direitos (ou licenças) para a aplicação e suas aplicações dependentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** > .
2. Encontre Biblioteca do órgão regulatório usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez seja necessário solicitá-la de ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação exigir outros aplicativos, ative-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação instala automaticamente as aplicações dependentes se elas ainda não estiverem instaladas.
5. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser carregá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** .

   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue dados de demonstração ao ativar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota:

   Se você não selecionar **Carregar dados de demonstração** para uma aplicação da loja durante a instalação, os dados de demonstração não estão disponíveis para ativação no **Gerenciador de aplicações** mais tarde. Para obter informações sobre como ativar ou reativar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo na base de conhecimento.
6. Selecione **Instalar**.

Adicione uma agência reguladora

Adicione uma agência regulatória em Espaço de conformidade identificar as autoridades regulatórias relevantes que são responsáveis por supervisionar os setores ou setores em cada jurisdição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como analista de caso, você pode escolher e adicionar a agência regulatória relacionada a um caso de conformidade. Por padrão, todas as agências regulatórias no sistema são exibidas. Depois de adicionar a agência reguladora, você deve analisar quais regulamentações foram violadas e definir o status de emissão de relatórios. O status de emissão de relatórios ajuda a determinar se o regulamento deve ser relatado ou não.

Em ServiceNow AI Platform, As agências regulatórias são capturadas na biblioteca de conformidade. Adicionar as agências regulatórias à biblioteca de conformidade ajuda a identificar quais regulamentações foram violadas ou violadas e impede que sua organização receba penalidades ou multas.

Como analista de caso, você pode escolher e adicionar a agência regulatória relacionada a um caso de conformidade. Por padrão, todas as agências regulatórias no sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são exibidas. Depois de adicionar a agência reguladora, você deve analisar quais regulamentações foram violadas e definir o status de emissão de relatórios. O status de emissão de relatórios ajuda a determinar se o regulamento deve ser relatado ou não.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de conformidade** > **Listas** > **Informações regulatórias** > **Agências**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Criar nova agência, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário Criar nova agência.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Criar nova agência

Use o formulário Criar nova agência em Espaço de conformidade para criar uma agência reguladora. A agência reguladora é um novo tipo de registro que lida com mudanças regulatórias ou gestão de casos de conformidade.

Formulário Criar nova agência

Para obter uma descrição dos valores do campo de formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar nova agência

Campo	Descrição
Nome	Nome da agência reguladora.
Resumo	Breve resumo da agência reguladora.
Descrição	Descrição detalhada da agência reguladora.
Sigla	Sigla da agência reguladora, se houver.
Logotipo	Logotipo da agência reguladora.
Proprietário executivo	Proprietário executivo da agência reguladora.
Link do site	Link do site no qual a agência reguladora está listada.
Detalhes adicionais	
Setor	Setor para classificar a agência reguladora.
Data de estabelecimento	Data de estabelecimento da agência reguladora.
Tipo	Tipo para classificar a agência reguladora.
Tema	Tema da agência reguladora.
Categoria	Categoria da agência reguladora, como regulatória, legislativa, assembleia ou outros. O valor padrão é Regulatório, pois você está adicionando um novo alerta regulatório.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da agência reguladora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um contato regulatório a uma agência

Adicione um contato regulatório a uma agência regulatória específica ou em uma jurisdição em Espaço de conformidade. Ao mapear um contato regulatório para uma agência específica, esse contato é notificado sobre sua emissão de relatórios de caso, auditoria de caso e encerramentos de caso conforme ocorrem.

Antes de Iniciar

Função necessária: Compliance_case_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como compliance_case_manager, você pode mapear um contato ou vários contatos para uma agência reguladora. Por padrão, todos os contatos regulatórios no sistema são exibidos. Ao adicionar um contato regulatório, você deve analisar a qual jurisdição ele pertence.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de conformidade** > **Listas** > **Informações regulatórias** > **Contatos regulatórios**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Criar novo contato regulatório, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário Criar novo contato regulatório.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Criar novo contato regulatório

Use o formulário Criar novo contato regulatório em Espaço de conformidade para criar um contato regulatório para uma agência regulatória ou uma jurisdição.

Formulário Criar novo contato regulatório

Para obter uma descrição dos valores do campo de formulário, consulte a tabela a seguir.

Formulário Criar novo contato regulatório

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato regulatório.
Agência regulatória	Agência regulatória à qual você adiciona o contato regulatório.
Ativo	Opção para selecionar se você deseja ativar o contato regulatório.
Usuário	Nome de usuário do contato regulatório.
E-mail	Endereço de e-mail do contato regulatório.
Número de telefone	Número de telefone do contato regulatório.
Endereço	Endereço de contato do contato regulatório.
Designação	Designação do contato regulatório.
Aplicar à jurisdição global	Contato que também se aplica a uma jurisdição global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escreva e envie um e-mail sobre um caso ou solicitação de conformidade da agência regulatória

Componha e envie um e-mail sobre um caso de conformidade da agência regulatória ou uma solicitação para várias partes interessadas dentro ou fora de sua organização usando Espaço de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerenciar os e-mails que você redigiu e enviou sobre um caso de conformidade ou solicitação para várias partes interessadas na página da agência regulatória.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
2. Selecione a lista ícone.
3. Componha um e-mail para um caso de conformidade ou uma solicitação de conformidade.

Opção	Descrição
Escreva um e-mail para um caso de conformidade	Selecione **Escreva um e-mail para um caso de conformidade** opção.
Componha uma entrada para uma solicitação de conformidade	Selecione **Redigir um e-mail para uma solicitação de conformidade** opção.

4. Selecione Mais ações ícone.
5. Selecione **Compor e-mail** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Rascunho de e-mail

Campo	Descrição
Para	ID do e-mail do destinatário. Este campo pode adicionar vários IDs de e-mail, separados por vírgulas, para enviar um e-mail para mais de um destinatário.
Assunto	Breve resumo ou título do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Corpo da mensagem que inclui todas as informações, solicitações ou detalhes que você deseja transmitir ao destinatário. Você pode formatar o texto, adicionar anexos e incluir links nesta seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode enviar e-mails para usuários internos e partes interessadas externas que não têm acesso à sua instância. Você deve fornecer os detalhes básicos do registro na linha de assunto ou no corpo do e-mail para torná-los cientes do registro ao qual você está se referindo.

7. **Opcional:** Para adicionar anexos, selecione **Anexar arquivo** .
8. Selecione **Enviar e-mail** .

Contextos e modelos de recomendação

Usando o. Governança, risco e conformidade Estrutura de recomendações, você pode usar contextos de recomendação e modelos para fornecer informações orientadas por IA diretamente aos usuários na interface do usuário. Com essas informações, seus usuários podem tomar decisões fundamentadas e tomar ações imediatas.

Contexto de recomendação e visão geral do modelo

Use Governança, risco e conformidade Plug-in Modelo de recomendação (app-grc-reco-temmodelo) para que você possa capturar, documentar e enviar as recomendações que os usuários veem na interface.

Um contexto de recomendação se refere às informações e condições que moldam as preferências e necessidades do usuário. A estrutura de recomendação fornece ao usuário sugestões relevantes, adaptando a recomendação à situação do usuário.

Com Governança, risco e conformidade estrutura contextos de recomendação, você pode criar um contexto de recomendação para definir uma configuração para criar um modelo para recomendar registros relevantes. Você também pode criar um modelo de recomendação para treinar os modelos de IA com um conjunto de dados para identificar suas principais operações de negócios. Antes de criar um modelo de recomendação, você deve ter um contexto de recomendação.

Para obter mais informações sobre como criar um contexto de recomendação, consulte Crie um contexto de recomendação.

Para obter mais informações sobre como criar um modelo de recomendação, consulte Crie um modelo de recomendação.

Menu Administração do GRC

Usuários com a função sn_reco_template.recommendation_config_reader podem ler os contextos de recomendação no menu Administração do GRC, enquanto usuários com sn_reco_template.recommendation_config_writer podem criar ou editar os contextos de recomendação.

Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Contextos de recomendação** para ver a lista de contextos de recomendação disponíveis. . Sugerir operações de negócios afetadas pelo alerta regulatório o contexto de recomendação (o contexto de recomendação de base) sugere recomendações para o seguinte para um alerta regulatório:

Tradução automática

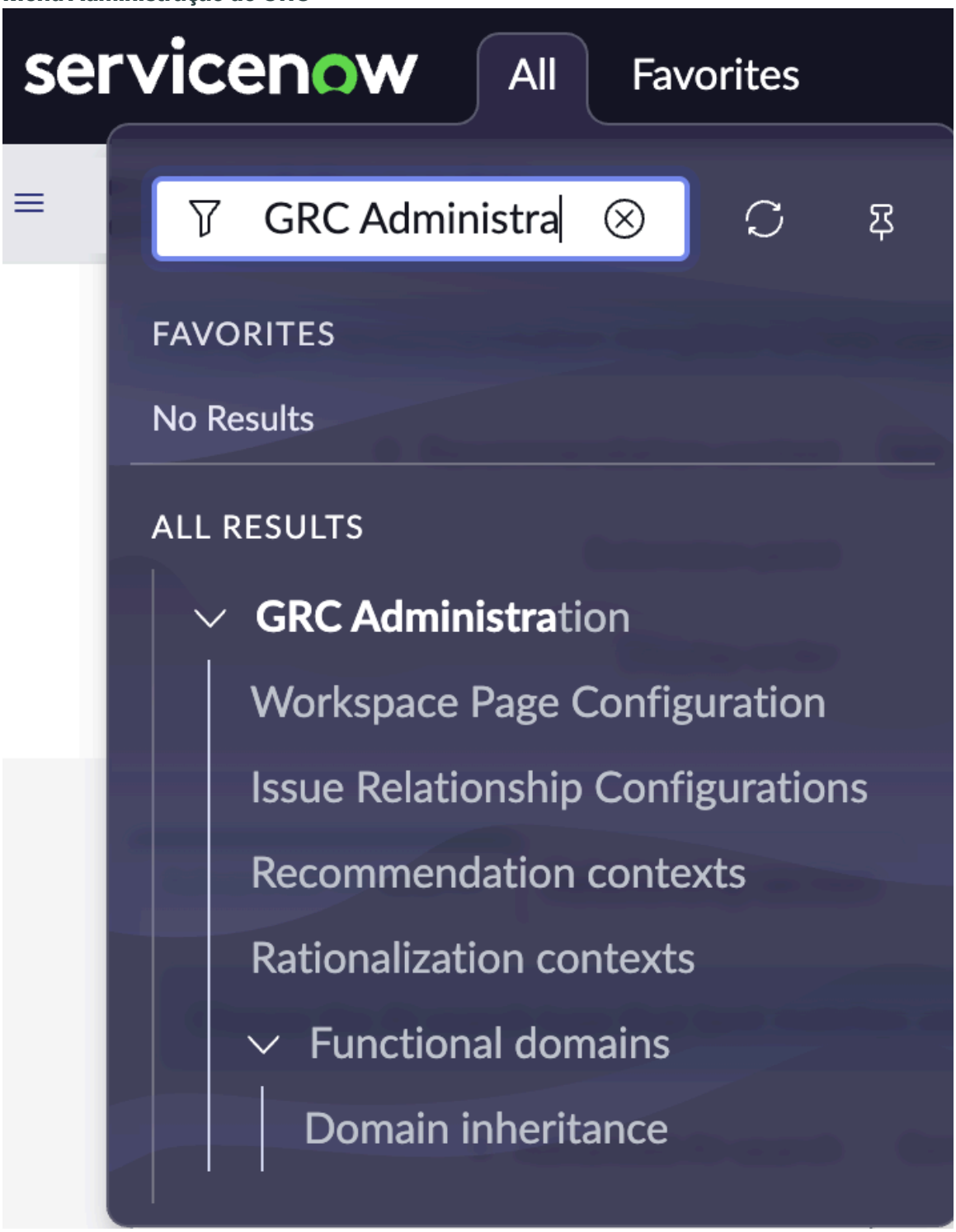
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Citações
- Objetivos do controle
- Controles

Para obter mais informações sobre as funções de usuário que podem acessar este item de menu, consulte Funções de usuário para contextos de recomendação.

O exemplo a seguir mostra o menu Administração do GRC.

Menu Administração do GRC



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar um item que se ajuste ao contexto para criar um modelo para recomendar registros relevantes. Você pode usar as configurações existentes como estão ou atualizá-las. Você também pode selecionar o tipo de pesquisa com IA que corresponde às necessidades de um usuário para recomendar itens relevantes com base no contexto e nos critérios. Além disso, você pode configurar a seção Relacionamento que exibe os itens relacionados para cada recomendação e especifica seus títulos. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de recomendação.

Pontos de extensão

Os contextos de recomendação usam pontos de extensão para estender a funcionalidade de uma aplicação sem alterar o código da aplicação original. Seus desenvolvedores podem usar pontos de extensão pré-existentes ou podem adicionar pontos de extensão para aplicações personalizadas. Para obter mais informações sobre pontos de extensão, consulte Pontos de extensão.

Funções de usuário para contextos de recomendação

Usuários com funções diferentes podem ler, criar ou editar contextos de recomendação para um alerta regulatório.

Funções de usuário

Função do usuário	Descrição
sn_reco_template.recommendation_config_reader	Usuários com esta função podem ler as configurações de recomendação.
sn_reco_template.recommendation_config_writer	Usuários com esta função podem criar e editar as configurações de recomendação.
sn_reco_template.recommendation_reader	Usuários com esta função podem ler os modelos de recomendação.
sn_reco_template.recommendation_writer	O usuário com esta função pode criar e editar modelos de recomendação.

Pontos de extensão

Use pontos de extensão para estender a funcionalidade de uma aplicação sem alterar o código da aplicação original. Os contextos de recomendação usam pontos de extensão para habilitar funcionalidade adicional ao configurar os contextos ou modelos de recomendação.

Visão geral dos pontos de extensão

Como desenvolvedor, você pode usar pontos de extensão pré-existentes ou adicionar pontos de extensão ao desenvolver aplicações personalizadas em sua instância. Usando pontos de extensão em seus contextos de recomendação, você pode integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Os pontos de extensão podem evitar que as interações de código personalizado sejam interrompidas, o que geralmente ocorre após um upgrade se você incorporar diretamente o código personalizado no código da aplicação.

Os pontos de extensão que são incorporados no código da aplicação atuam como pontos de saída, em que os dados passam para o código personalizado e como pontos de entrada que manipulam os resultados retornados. Ao criar uma aplicação, os dados ou objetos retornados devem estar em conformidade com os requisitos que os desenvolvedores definem para o ponto de extensão. Por exemplo, você pode usar o ponto de extensão de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

base RCM_Recommendation_ExtensionPoint para configurar contextos ou modelos de recomendação para um alerta regulatório.

Tipos de pontos de extensão

Você pode criar pontos de extensão para processar o código personalizado que usa os seguintes tipos de artefatos:

Pontos de extensão com script

Pontos de extensão nas inclusões de script do lado do servidor que armazenam funções JavaScript e classes de objeto.

Pontos de extensão de IU

Pontos de extensão usados em macros de IU do lado do servidor, como extensões HTML.

Pontos de extensão do cliente

Pontos de extensão que são usados em scripts de IU do lado do cliente, normalmente para modificar formulários.

Para obter mais informações sobre pontos de extensão, consulte Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Crie um contexto de recomendação

Crie um contexto de recomendação para definir uma configuração que cria um modelo para recomendar registros relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_reco_template.recommendation_writer ou sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre as funções necessárias para os contextos de recomendação, consulte Funções de usuário para contextos de recomendação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Contextos de recomendação** > **Novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte formulário .
3. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um novo contexto de recomendação é criado. Agora você pode criar um modelo de recomendação.

Formulário Contexto de recomendação

Use o formulário de contexto de recomendação para criar uma configuração.

Formulário Contexto de recomendação

Campo	Descrição
Nome	Nome do contexto de recomendação. Por exemplo, sugira tarefas de correção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Contexto de recomendação

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela à qual o contexto de recomendação se aplica. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].
Ponto de extensão	Ponto de extensão para a configuração. Para obter informações sobre pontos de extensão, consulte Pontos de extensão.
Ativo	Opção para ativar a configuração.
Título do cabeçalho	Título do cartão de recomendação. Por exemplo, tarefa de correção.

Crie um modelo de recomendação

Crie um modelo de recomendação para treinar os modelos de IA com um conjunto de dados para identificar suas principais operações de negócios. As principais operações de negócios incluem gerenciar mudanças regulatórias, avaliar riscos e aderir às diretrizes de conformidade.

Antes de Iniciar

Crie um contexto de recomendação antes de criar um modelo de recomendação. Para obter mais informações, consulte Contextos e modelos de recomendação.

Função necessária: sn_reco_template.recommendation_config_writer ou sn_reco_template.recommendation_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Contextos de recomendação**.
2. Selecione o contexto de recomendação ao qual você deseja adicionar os modelos de recomendação.
   a. Na lista relacionada Modelos de recomendação, selecione **Novo** .
   b. Na lista suspensa Item recomendado, selecione um item.

      O item recomendado selecionado aparece como o modelo de recomendação na lista relacionada Modelos de recomendação.

      Por exemplo, digamos que você queira criar um modelo para sugerir as tarefas de correção de um problema. Nesse caso, selecione **tarefa de correção** como o item recomendado.



   c. Em **Ponto de extensão** insira um ponto de extensão.
   d. Em **Ordem de exibição** insira a ordem em que você deseja que os pontos de extensão sejam exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Se você quiser que o modelo de recomendação esteja ativo, selecione **Ativo** caixa de seleção.

f. Se você quiser que o modelo de recomendação exiba **Seção Relacionamento** , selecione **Mostrar relacionamentos** caixa de seleção.

3. Em **Pesquisa com IA avançada** insira as entradas necessárias.

a. Na lista suspensa Pesquisa com IA avançada, selecione **Inteligência preditiva** ou **IA generativa** opção.
Selecione o tipo de pesquisa com IA que melhor corresponde às suas necessidades de recomendar os itens relevantes com base no contexto e nos critérios.

- Se você selecionar **Inteligência preditiva** , Você deve selecionar um modelo de IA.
- Se você selecionar **IA generativa** você deve selecionar a habilidade.

4. Em **Seção Relacionamento** , insira **Título** e. **Subtítulo** .
O título e o subtítulo aparecem na seção Relacionamentos na exibição Espaço de um registro.

Por exemplo, você pode buscar recomendações para tarefas de correção de um problema usando Now Assist for IRM aplicação.

5. No cabeçalho do formulário, selecione **Salvar** .
6. Na lista relacionada Modelos de recomendação, selecione um modelo de recomendação.
7. Na lista relacionada Detalhes do cartão, selecione **Novo** .

a. Na lista suspensa Campo, selecione um valor.
Cada campo selecionado aparece como um campo com seu valor no cartão de recomendação.

b. Em **Ordem de exibição** insira um valor para a ordem em que você deseja que o modelo de recomendação seja exibido.

c. Se você quiser **Chave** campo a ser exibido no cartão de recomendação, selecione **Ativo** .

d. Repita as etapas de a a c para todos os campos que você deseja que apareçam no cartão de recomendação na exibição Espaço.

8. Na lista relacionada Detalhes do subcabeçalho, selecione **Novo** .

a. Na lista suspensa Campo, selecione um valor.
Cada campo selecionado aparece como um campo com seu valor no cartão de recomendação.

b. Em **Ordem de exibição** insira um valor para a ordem em que você deseja que o modelo de recomendação seja exibido.

c. Se você quiser **Chave** campo a ser exibido no cartão de recomendação, selecione **Ativo** caixa de seleção.

d. Repita as etapas de a a c para todos os campos que você deseja que apareçam no cartão de recomendação na exibição Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na lista relacionada Detalhes, selecione **Novo** .

   a. Na lista suspensa Campo, selecione um valor.
   Cada campo selecionado aparece como um campo com seu valor no cartão de recomendação.

   b. Em **Ordem de exibição** insira um valor para a ordem em que você deseja que o modelo de recomendação seja exibido.

   c. Se você quiser **Chave** campo a ser exibido no cartão de recomendação, selecione **Ativo** caixa de seleção.

   d. Repita as etapas de a a c para todos os campos que você deseja que apareçam no cartão de recomendação na exibição Espaço.

10. Na lista relacionada Registro de relacionamentos, selecione **Novo** .

    Identifique o tipo de registro dependente necessário para alcançar os resultados pretendidos para o tipo de registro de recomendação com escopo.

    Um registro de relacionamento mostra o relacionamento entre um registro e os objetos definidos em uma tabela. Você pode configurar os detalhes, como nome, origem, nome da tabela ou condições de filtro.

    Cada entrada adicionada aparece como uma coluna na seção Relacionamentos secundários da recomendação na exibição Espaço.

    a. Em **Registro de relacionamentos** , selecione **Novo** .

    b. Em **Registro de relacionamento** , pesquise e selecione um registro.
    O registro selecionado aparece no campo Tabela de relacionamento como um valor somente leitura. Por exemplo, se você selecionar **Objetivos do controle secundário** , você pode ver *[sn_compliance_policy_statement]* no campo tabela de relacionamento.

    c. **Opcional:** Em **Condições** , adicione as condições para o seu requisito.

    d. Em **Ordem de exibição** , insira um valor.

    e. Se você quiser **Detalhes do registro** para estar ativo, selecione **Ativo** caixa de seleção.

    f. Selecione **Enviar**.

11. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Um modelo de recomendação é configurado para o contexto de recomendação selecionado.

Experiência de dispositivos móveis Governança, risco e conformidade

Gerencie seu trabalho, atribuições de tarefas, solicitações, aprovações e outras ações de acompanhamento para aplicações GRC diretamente do seu dispositivo móvel. Receba notificações oportunas para alertas atuais, bem como status de risco e conformidade para seus ativos críticos, fornecedores e serviços de negócios essenciais afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Começando com New York, os seguintes aplicativos fornecem acesso móvel:

- Gerencie a experiência móvel do GRC Conformidade e política
- Experiência móvel para GRC Gestão de riscos

Governança, risco e conformidade atualizações de nomenclatura da aplicação e terminologia do setor

Os seguintes termos são usados em GRC e/ou em GRC setor.

GRC atualizações de nomenclatura

A partir da versão anterior, muitos termos em todos os GRC as aplicações principais foram atualizadas.

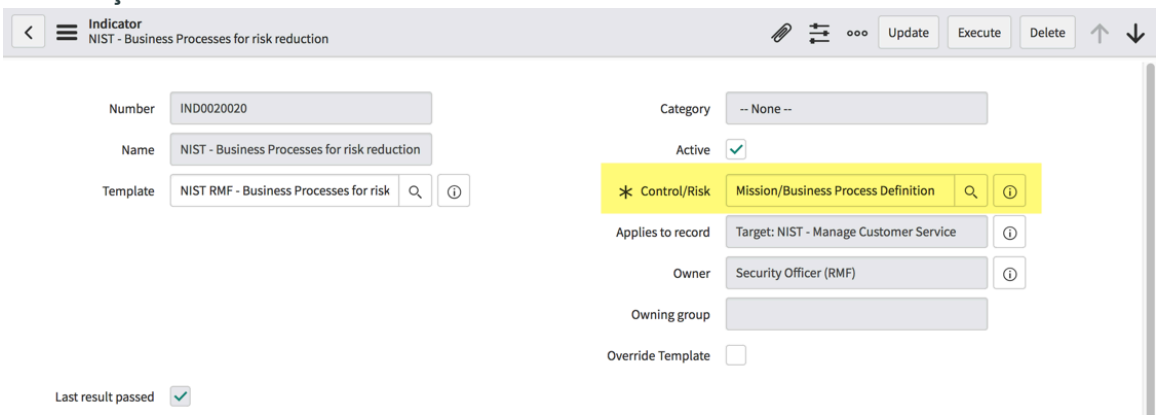
Nota: Essas atualizações de termo se aplicam a todos os rótulos de navegação, botões, mensagens informativas, títulos de relatórios, links relacionados, e outros elementos de IU.

Módulo GRC	Anterior	Corrente
Escopo	**Perfil**	**Entidade**
	Tipos de perfil	**Tipos de entidade**
	Classes de perfil	**Classes de entidade**
	Meus perfis	**Minhas entidades**
	Todos os perfis	**Todas as entidades**
Administração	**Camadas de perfil**	**Níveis de entidade**
	Regras de classe de perfil	**Regras de classe de entidade**
Indicadores	**Indicadores** > **Item** Assunto:	**Controle/Risco** campo
		Categoria o campo indica se é um indicador de conformidade ou risco
	Modelo de indicador > **Conteúdo** Assunto:	**Objetivo de controle/Declaração de risco**
Problemas	**Detalhes** > **Conteúdo** Assunto:	**Objetivo de controle/Declaração de risco**
	Detalhes > **Item** Assunto:	**Controle/Risco**
Conformidade e política	**Declaração de política**	**Objetivo de controle**
Risco	**Todos os Riscos** > **Declaração** > **Assunto:**	**Meus Riscos** > **Declaração de risco** Assunto:
	Meus Riscos > **Declaração** Assunto:	**Meus Riscos** > **Declaração de risco** Assunto:

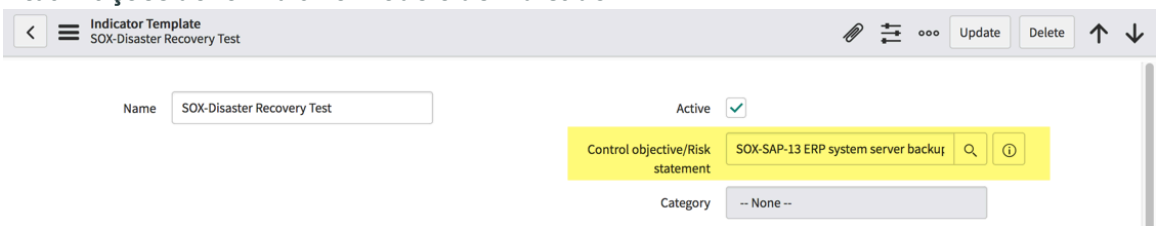
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

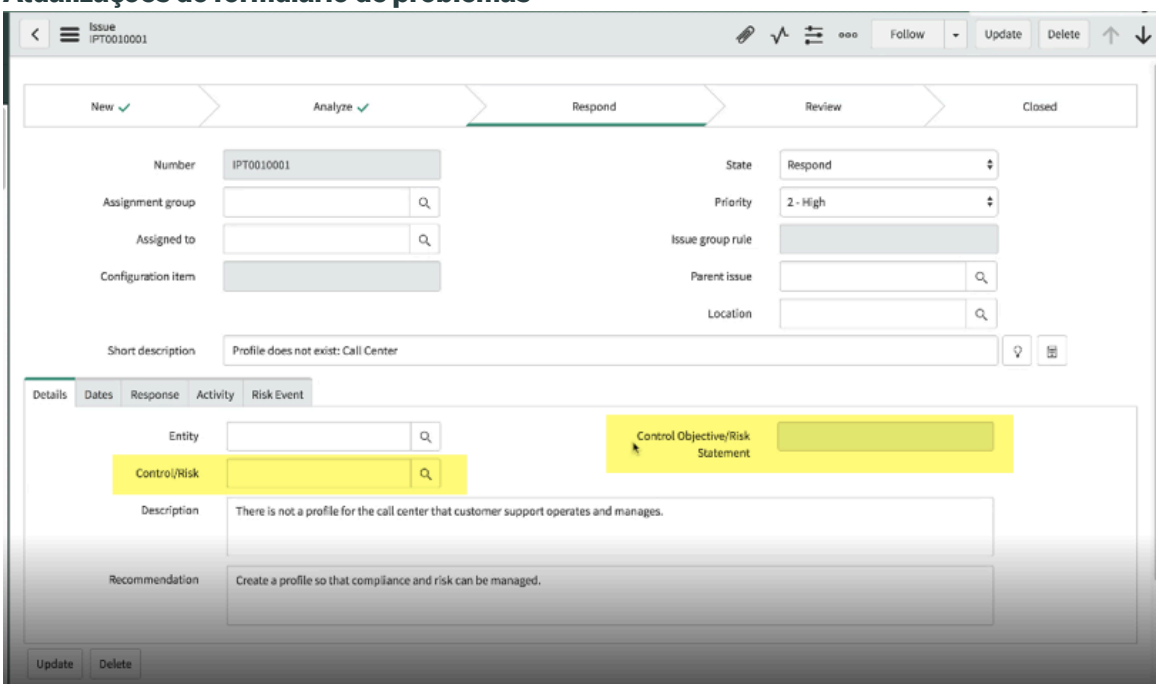
Atualizações do formulário do indicador



Atualizações do formulário Modelo de indicador



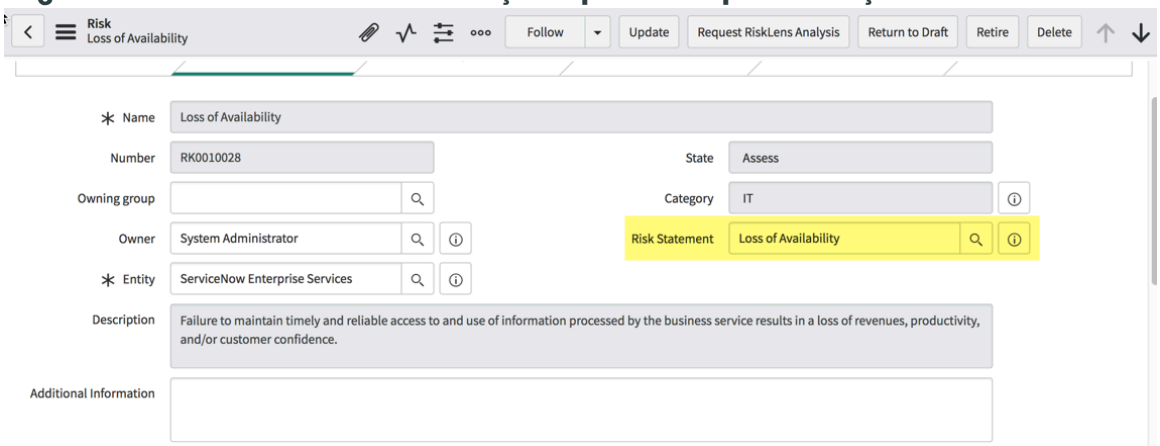
Atualizações do formulário de problemas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de risco mostrando áreas realçadas para o campo Declaração de risco



Referências do setor

- Glossário da ENISA
- Glossário ISACA
- Glossário de risco ISO
- OCEG Glossário
- Guia de Conformidade PCI

Acrônimos do setor

Termo	Definição
Basileia III	Um padrão internacional para bancos que os reguladores podem usar ao fazer regulamentações sobre quanto capital os bancos devem ter para compensar o risco potencial. Quanto maior o risco que um banco tem, mais capital deve ter para garantir que se mantém solvente. Este regulamento foi o terceiro padrão emitido pelo Comité de Basileia de Supervisão Bancária e, por conseguinte, o nome de Basileia III
CISA	Lei de compartilhamento de informações de segurança cibernética
CISM	Gerente de segurança da informação certificado
COBIT	Os objetivos de controle para tecnologias de informação e relacionadas (COBIT) fornecem uma estrutura de governança de TI para gerenciar problemas de risco e conformidade com base nas práticas recomendadas. Publicado pelo IT Governance Institute e pela Information Systems Audit and Control Association (ISACA).
COSO	O Comitê de Organizações patrocinadoras (COSO) foi formado em 1985 para patrocinar a Comissão Nacional de Relatórios Financeiros Fraudulentos. COSO é uma iniciativa independente do setor privado que estudou os fatores causais que podem levar a relatórios financeiros fraudulentos e desenvolveu recomendações para empresas públicas, a SEC e outros reguladores e instituições educacionais.
EDPA	Lei Europeia de Privacidade de Dados
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
EUP	O uso de energia em produtos (EUP) é uma diretiva da UE que exige que as empresas projetem produtos para consumir menos energia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acrônimos do setor

Termo	Definição
Diretiva Europeia sobre Proteção de Dados	Uma das primeiras e mais importantes peças da legislação de privacidade de dados que aborda especificamente a privacidade na internet.
FCA	Autoridade de Conduta Financeira
GDPR	O Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) é um regulamento, vigente em 25 de maio de 2018, que substitui a Diretiva de Proteção de Dados 95/46/ec para fortalecer e harmonizar os direitos de proteção de dados dos cidadãos da União Europeia.
GRI	Global Reporting Initiative (GRI) é um grupo internacional que criou a estrutura G3 para emissão de relatórios de sustentabilidade.
ITGI	IT Governance Institute
PII	Informações de identificação pessoal/Informações de identificação pessoal (PII) são as informações que permitem que a identidade de um indivíduo seja inferida direta ou indiretamente.
PCI DSS	PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) é um conjunto de padrões de segurança projetados para garantir que todas as empresas que aceitam, processam, armazenam ou transmitem informações de cartão de crédito mantenham um ambiente seguro.
SOLVÊNCIA II	SOLVÊNCIA II
SOX	A Lei Sarbanes-Oxley (SOX) estabeleceu o Conselho de supervisão de contabilidade de empresas públicas e adicionou requisitos para empresas de capital aberto, seus executivos, conselhos e auditores. Isso aumentou as penalidades por fraude financeira corporativa. Esta legislação norte-americana foi promulgada em resposta aos escândalos financeiros de alto perfil da Enron e da WorldCom. Seu objetivo é proteger os acionistas e o público em geral contra erros contábeis e práticas fraudulentas na empresa. SOX se aplica a empresas que negociam publicamente nos EUA

Termos do setor

Termo	Definição
ALE	Expectativa de perda anualizada (ALE): Expectativa de perda única (SLE) x Taxa anualizada de ocorrência (ARO). Usado na pontuação de risco quantitativa.
ARO	Taxa anualizada de ocorrência.
Aceitação	Um risco específico pode ser aceito pela gestão, interrompendo investimentos adicionais em controles mais profundos ou níveis mais altos de mitigação, se estiver dentro do nível de tolerância ou se a mitigação e controle adicionais realmente custarem muito mais do que o impacto estimado (ou a importância) do risco.
Estipulação	Qualquer declaração formal ou conjunto de declarações sobre o assunto feito pela gestão.
Avaliação	Uma revisão ampla dos diferentes aspectos de uma empresa ou função que inclui elementos não cobertos por uma iniciativa de garantia estruturada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Atestado	Processo de validação de que algo é verdadeiro. Uma eficácia de controle ou conformidade pode ser atestada por meio de um questionário, assinado eletronicamente pelo executante.
Auditoria	Inspeção formal e verificação para verificar se um padrão ou conjunto de diretrizes está sendo seguido, se os registros estão precisos ou as metas de eficiência e eficácia estão sendo atendidas. Em ServiceNow®, uma organização identifica todos os controles que deseja testar de uma só vez e atribui a responsabilidade da auditoria geral a uma única pessoa. Uma única tarefa gerencia o teste de todos os controles.
Atividades de auditoria	Uma das tarefas em uma auditoria que é atribuída a um indivíduo para execução da auditoria.
Comitê de auditoria	Um comitê, geralmente incluindo membros do conselho de administração, responsável por supervisionar relatórios financeiros e controles internos.
Documentação de auditoria (documentos de trabalho)	Registros mantidos pelo auditor de procedimentos aplicados, testes realizados, informações obtidas e conclusões pertinentes alcançadas no compromisso. A documentação fornece o suporte principal para o relatório do auditor.
Evidência de auditoria	Factos recolhidos durante os procedimentos de auditoria que fornecem uma base razoável para formar uma opinião sobre as demonstrações financeiras em auditoria.
Objetivo da auditoria	Ao obter evidências em apoio às declarações das demonstrações financeiras, o auditor desenvolve objetivos de auditoria específicos à luz dessas asserções. Por exemplo, um objetivo relacionado à declaração de completude dos saldos de estoque é que as quantidades de estoque incluam todos os produtos, materiais e suprimentos disponíveis.
Observações de auditoria	Usado por auditores internos para identificar lacunas de controle ou identificar novos riscos.
Controles automatizados	Controles internos executados automaticamente por sistemas de computador. Os controles manuais são executados por uma pessoa encarregada dessa tarefa e normalmente são executados em um subconjunto de transações e dados. Controles automatizados podem ser executados em cada transação relevante ou elemento de dados, garantindo maior precisão com menos esforço.
Documentos de autoridade	As regulamentações, certificações, estruturas, padrões e práticas recomendadas que uma organização escolhe ou são necessárias para conformidade com as regulamentações. Os documentos de autoridade estão relacionados a controles, riscos e políticas.
Risco comercial	Riscos que podem afetar negativamente a capacidade de uma entidade de atingir seus objetivos e executar suas estratégias.
Pontuação calculada	A pontuação calculada é derivada da pontuação inerente e da pontuação residual como um resultado geral. Refere-se à exposição real do risco com base na qualidade do sistema de controle implementado.
Cadeia de custódia	Um princípio jurídico relativo à validade e integridade das provas. Exige responsabilidade por qualquer coisa usada como evidência em um processo jurídico. Isso garante que ele possa ser contabilizado desde o momento em que foi coletado até o momento em que é apresentado em um tribunal de justiça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
CCO (diretor de conformidade)	Um funcionário corporativo responsável por supervisionar e gerenciar problemas de conformidade em uma organização. Essa pessoa garante que uma empresa esteja em conformidade com os requisitos regulatórios e que a empresa esteja em conformidade com as políticas e procedimentos internos.
COO (Chief Operating Officer, diretor de operações)	Também chamado de diretor de operações, um executivo responsável pelas operações diárias da empresa.
Diretor de risco (CRO)	Também chamado de diretor de gestão de riscos, um executivo responsável pela gestão de riscos empresariais e pelos esforços de conformidade de uma empresa.
Citações	Registros com os requisitos específicos citados por um documento de autoridade. O registro de citação relaciona documentos de autoridade ao controle aplicável.
Conformidade	O ato de aderir e demonstrar adesão a leis, regulamentos ou políticas. A conformidade está relacionada a regulamentações em muitas áreas, incluindo finanças, meio ambiente, comércio global, segurança do trabalhador e privacidade.
Confidencialidade	Preservar restrições autorizadas de acesso e divulgação, incluindo meios para proteger a privacidade e as informações proprietárias.
Controle de contenção	Controle projetado para limitar o impacto (ou a importância) de um risco, se ele ocorrer.
Controle	As atividades de controle reais que são realizadas por uma organização. Os registros de controle incluem informações básicas necessárias sobre o controle (proprietário, atividade, frequência e assim por diante). Os controles podem estar relacionados a conteúdos, políticas e riscos de fonte autorizada. Qualquer ação tomada pela gestão, pelo conselho e por outras partes para gerenciar o risco. A gestão planeja, organiza e direciona o desempenho de ações suficientes para fornecer uma garantia razoável de que os objetivos e as metas sejam alcançados. Os registros de controle incluem informações básicas necessárias sobre o controle (proprietário, atividade, frequência e assim por diante). Os controles podem estar relacionados a conteúdos, políticas e riscos de fonte autorizada.
Estrutura de controle	Um conjunto de controles fundamentais que executam e preservam o mapeamento cruzado de controles para evitar perda financeira, perda de informações ou, de forma mais geral, para evitar riscos em uma empresa.
Instância de controle	A execução real de uma Definição de teste de controle, periodicamente ou sob demanda, mostrando a amostra de dados do resultado, a certificação ou o resultado manual das atividades de teste.
Definições de testes de controle	As definições de teste de controle especificam como e quando os controles são testados, incluindo etapas de teste, resultados esperados, o grupo ou indivíduo responsável pelo teste e a programação de teste. As instâncias de teste de controle são geradas automaticamente a partir da programação de teste. As correções são criadas automaticamente quando os testes de controle falham ou quando as observações de auditoria são observadas.
Controles corretivos	Controles internos que entram em jogo quando um problema é descoberto. Um exemplo seria remover o acesso de usuários que têm privilégios excessivos ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	executar um plano de backup e recuperação após a ocorrência de um desastre físico.
Gestão de desempenho corporativo	A Gestão de desempenho corporativo (CPM) é uma combinação de gestão de estratégia, planejamento, emissão de relatórios e consolidação e receita, custo, e modelagem de rentabilidade que permite às empresas medir seu desempenho e melhorá-lo.
Detectar	Progresso contínuo em direção aos objetivos, bem como condições e eventos indesejáveis reais e potenciais usando ações e controles de gestão.
Controle de detecção	Um controle projetado para descobrir um evento ou resultado não intencional. Também pode detectar se e quando ocorre um risco específico.
Efeito	Uma medida da probabilidade, tempo e impacto de um evento em algo.
Controle interno efetivo	Garantia razoável de que os objetivos operacionais são atingidos, que as demonstrações financeiras publicadas são preparadas de forma confiável e que a entidade está em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.
Compromisso	Um projeto de auditoria que pode incluir tarefas de auditoria que realizam um conjunto de objetivos ou objetivos.
Evento	Uma ação observável, ocorrência ou uma mudança na condição. Um evento inclui mudança no conhecimento sobre uma condição, mesmo que a condição não tenha sido alterada.
Entidade	Conceito fundamental de GRC as entidades são usadas para modelar qualquer elemento empresarial ao qual controles e riscos podem ser associados. Por exemplo: Unidades de negócios, servidores, laptops.
Tipo de entidade	Usado para se referir a várias entidades semelhantes. Por exemplo: Unidade de negócios da Ásia/Pacífico, servidores Linux, MacBook Pro.
Avaliar	Para medir algo em relação a critérios.
Evidência (assunto probatório)	Inclui informações escritas e eletrônicas (como cheques, registros de transferências eletrônicas de fundos, faturas, contratos e outras informações) que permitem que o auditor chegue a conclusões por meio de raciocínio.
Fraude	Qualquer ato ilegal caracterizado por engano, ocultação ou violação de confiança. Esses atos não dependem da ameaça de violência ou força física. As fraudes são perpetradas por partes e organizações para obter dinheiro, propriedade ou serviços e evitar pagamento ou perda de serviços ou para garantir vantagem pessoal ou comercial.
Controles gerais	Políticas e procedimentos para garantir o funcionamento adequado dos sistemas de computador, incluindo controles sobre operações de rede, aquisição e manutenção de software e segurança de acesso.
Governança, risco e conformidade (GRC)	Governança, gestão de riscos e conformidade com regulamentações têm sido tradicionalmente funções corporativas separadas. GRCé a coleção integrada de recursos que permite que uma organização atinja objetivos de forma confiável, lidando com incertezas e agindo com integridade. Abrange governança, garantia e desempenho de gestão, risco e conformidade. GRCé o negócio de como uma organização opera por meio da gestão de riscos, mantendo a conformidade com padrões externos e internos para otimizar o desempenho. GRC adota

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	como processos, controles, segurança e cultura se integram para garantir que a organização tenha integridade.
Impacto	Usado para avaliar a gravidade de um risco, junto com a probabilidade. Ele avalia o nível de consequência que um risco específico teria em uma organização se/quando isso ocorresse.
Indicador	Uma métrica usada para coletar dados para monitorar controles e riscos e coletar evidências de auditoria.
Probabilidade inerente	A probabilidade do risco identificado ocorrer antes que qualquer estratégia de resposta seja implementada.
Risco inerente	O nível de exposição ao risco, em termos de probabilidade e impacto (ou significância), supondo que nenhum controle interno relacionado e nenhuma ação de mitigação ainda estejam em vigor.
Pontuação inerente	A pontuação do risco antes que qualquer estratégia de resposta seja implementada.
Significância inerente	Quão significativo o risco é antes que qualquer estratégia de resposta seja implementada.
Integridade	A propriedade pela qual as informações, um sistema de informação ou um componente de um sistema não foram modificados ou destruídos de maneira não autorizada. Estado em que as informações permaneceram inalteradas a partir do ponto em que foram produzidas por uma origem, durante a transmissão, armazenamento e eventual recebimento pelo destino.
Auditoria interna	Um departamento, divisão, equipe de consultores ou outros profissionais que fornece garantia e serviços de consultoria objetivos e independentes projetados para agregar valor e melhorar as operações de uma organização. A atividade de auditoria interna ajuda uma organização a atingir seus objetivos, trazendo uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gestão de riscos e controle.
Auditores internos	Funcionários do cliente responsáveis por fornecer análises, avaliações, garantias, recomendações e outras informações para a gestão e o conselho da entidade. Uma responsabilidade importante dos auditores internos é monitorar o desempenho dos controles.
Controles internos	As políticas, procedimentos, práticas e estruturas organizacionais projetadas para fornecer garantia razoável de que os objetivos de negócios são atingidos e eventos indesejados são evitados ou detectados e corrigidos.
Ocorrência	. GRC Tarefa que permite que os usuários finais documentem Problemas de controle e risco e rastreiem a resposta para corrigir ou aceitar o problema.
Governança DE TI	A liderança, as estruturas organizacionais e os processos que garantem que a TI da empresa mantenha e estenda as estratégias e os objetivos da empresa. É responsabilidade dos executivos e do conselho de administração.
. GRC	Abrange o software e o hardware e as políticas e procedimentos relacionados usados para oferecer suporte aos esforços de gestão de riscos e conformidade de uma perspectiva DE TI com base nas práticas recomendadas estabelecidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Probabilidade	A probabilidade de que algo aconteceu.
Gestão	O ato de direcionar, controlar e avaliar internamente uma entidade, processo ou recurso.
Controles manuais	Controles executados manualmente, não pelo computador.
Material (materialidade)	Um risco é material quando é possível calcular seu impacto financeiro.
Mitigação	Reduzir o risco associado a uma violação específica de uma regra. Antes que ocorra um risco, ações de mitigação apropriadas são implementadas para resolver possíveis falhas de controle relacionadas e/ou reduzir a exposição ao risco.
Objetivo	Algo que uma entidade pretende alcançar ou realizar.
Auditoria operacional	Uma auditoria projetada para avaliar os vários controles internos, economia e eficiência de uma função ou departamento.
Controles operacionais	Controles relacionados à operação diária de uma empresa ou empresa para garantir que todos os objetivos sejam atingidos.
Riscos operacionais	Riscos relacionados às pessoas, processos e sistemas necessários para alcançar a missão e os objetivos de uma organização.
Objetividade	A capacidade de avaliar registros do cliente sem noções ou preconceitos preconcebidos.
Obrigações	As declarações sobre obrigações tratam se os passivos são obrigações da entidade em uma determinada data. Por exemplo, a gestão afirma que os valores capitalizados para leasing no balanço patrimonial representam o custo dos direitos da entidade à propriedade arrendada e que o passivo de leasing correspondente representa uma obrigação da entidade.
Responsável	O responsável por um risco, um controle ou uma tarefa de mitigação/correção aceita sua responsabilidade. Eles podem delegar algumas tarefas relacionadas à propriedade, mas permanecem responsáveis perante a organização.
Revisor par	Um programa de monitoramento de prática no qual a documentação de auditoria de uma empresa de CPA é revisada periodicamente por parceiros independentes de outras empresas para determinar se está em conformidade com os padrões da profissão.
Plano	O planejamento de auditoria está desenvolvendo uma estratégia geral para a conduta e o escopo da auditoria. A natureza, a extensão e o momento do planejamento variam de acordo com o tamanho e a complexidade da entidade, a experiência com a entidade e o conhecimento do negócio. Ao planejar a auditoria, o auditor considera os negócios da entidade e seu setor, suas políticas e procedimentos contábeis, os métodos usados para processar informações contábeis, o nível avaliado planejado de risco de controle e o julgamento preliminar do auditor sobre a materialidade da auditoria.
Política	Um documento que registra um princípio de alto nível ou curso de ação que foi decidido. O objetivo pretendido é influenciar e orientar a tomada de decisões presentes e futuras para que estejam alinhadas com a filosofia, objetivos e planos estratégicos estabelecidos pelas equipes de gestão da empresa. Além do conteúdo da política, as políticas descrevem as consequências do não cumprimento da política, os meios para lidar com exceções e a maneira como a conformidade com a política é verificada e medida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	Em ServiceNow®, as políticas aprovadas são publicadas em Base de conhecimento. As políticas estão relacionadas a documentos de autoridade e registros de controle. As declarações de política definem detalhes específicos que um processo segue em uma política.
Controle preventivo	Um controle projetado para evitar um evento não intencional.
Procedimento	Uma ação, como uma etapa realizada como parte de um programa de auditoria ou como parte dos controles internos do cliente. Fornece o "como fazer" das políticas e orienta sua implementação. Os procedimentos são específicos do público e fornecem instruções exatas que garantem a conformidade com uma determinada política. ServiceNow® trata políticas e procedimentos da mesma maneira; portanto, os termos podem ser usados de forma intercambiável. Isso pode ser diferente de estruturas, como o COBIT 5,1, que define políticas e procedimentos como dois itens separados.
Ceticismo profissional	Abordar uma auditoria com uma mentalidade questionadora.
Impacto qualitativo	Inclui classificações de impacto (refere-se à importância de um risco) e probabilidade (refere-se à probabilidade de ocorrência de um risco). A pontuação é calculada multiplicando o impacto pela probabilidade. Um impacto geralmente expresso usando uma escala ordinal ou escala nominal.
Impacto quantitativo	Um efeito positivo/negativo nos ativos financeiros, ativos tangíveis, ativos incorpóreos, continuidade de negócios e saúde e segurança. Calculado por Expectativa de perda única (SLE) x Taxa anualizada de ocorrência (ARO): Expectativa de perda anualizada (ALE). Um impacto quantitativo é expresso numericamente.
Questionário	Um questionário de controle interno é uma lista de perguntas sobre o sistema de controle interno a serem respondidas (com respostas como sim, não ou não aplicável) durante o trabalho de campo de auditoria. O questionário faz parte da documentação do entendimento do auditor sobre os controles internos do cliente.
Amostra aleatória (amostragem de número aleatório)	Probabilidade idêntica de cada item da população ser selecionado para uma amostra. Além disso, o uso de números aleatórios para selecionar uma amostra aleatória de uma população.
Garantia razoável (um controle interno)	Um controle interno, não importa o quão bem projetado e operado, não pode garantir que os objetivos de uma entidade sejam atendidos devido a limitações inerentes em todos os sistemas de controle interno.
Correção	Depois que uma falha é identificada e avaliada, a correção apropriada pode ocorrer para mitigar ou eliminar a probabilidade residual do problema: A probabilidade de o risco identificado ocorrer depois que qualquer estratégia de resposta é implementada.
Requisito	Algo que uma entidade deve abordar como resultado de fazer uma promessa.
Probabilidade residual	A probabilidade do risco identificado ocorrer após a implementação de qualquer estratégia de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
Risco residual	Nível de exposição ao risco, em termos de probabilidade e impacto (ou significância), depois que os controles internos relacionados e as ações de mitigação estiverem em vigor e forem eficazes.
Pontuação residual	A pontuação do risco após a implementação de qualquer estratégia de resposta.
Significância residual	Quão significativo o risco é depois que qualquer estratégia de resposta é implementada.
Risco	Qualquer risco é qualquer ameaça ou vulnerabilidade que possa afetar negativamente os objetivos de negócios de uma organização. Todos os riscos estão contidos em um repositório de risco. Os riscos podem estar relacionados a qualquer item, política, controle e tarefa de correção. Os riscos que exigem atenção imediata ou contínua podem ser mitigados, evitados ou controlados usando os controles definidos e os testes de controle relacionados. Uma declaração de risco é uma consequência definida que pode ocorrer se uma ameaça explorar uma vulnerabilidade. O risco é medido em termos de impacto (ou significância) e probabilidade. Os tipos de riscos incluem riscos operacionais (fraude, por exemplo), riscos de não conformidade (não arquivar os documentos adequados para cumprir a legislação) e riscos estratégicos (como um incidente que afeta a reputação de uma marca). O risco comercial associado ao uso, propriedade, operação, envolvimento, influência, e adoção da TI em uma empresa.
Análise de risco	O exame sistemático das informações disponíveis para determinar com que frequência os eventos especificados podem ocorrer e a magnitude de suas consequências.
Apetite de risco	Nível de risco que uma organização está disposta a aceitar na busca de seus objetivos.
Avaliação de riscos	A avaliação dos riscos enfrentados por uma entidade, ativo, sistema ou rede, operações organizacionais, indivíduos, outras organizações ou sociedade, e inclui determinar até que ponto circunstâncias ou eventos adversos podem resultar em consequências prejudiciais.
Critérios de risco	São valores quantitativos ou qualitativos em relação aos quais o nível de risco é avaliado.
Gestão de riscos	O objetivo da gestão de riscos é reduzir a incerteza. É o ato de gerenciar processos e recursos para lidar com o risco e, ao mesmo tempo, perseguir os objetivos da organização. O processo de identificar, analisar, avaliar e comunicar o risco e aceitar, evitar, transferir ou controlá-lo para um nível aceitável, considerando os custos e benefícios associados de quaisquer ações tomadas.
Estrutura de gestão de riscos	Um processo formalizado para gerenciar riscos de forma explícita. A estrutura consiste em uma avaliação de risco, resposta e responsabilidade pelas atividades de risco e mitigação em torno dela.
Redução de risco	Os processos integrados ao ambiente de controles, como políticas, estruturas e responsabilidades, que reduzem um risco.
Registro de riscos	Um repositório dos principais atributos de problemas de risco de TI potenciais e conhecidos. Os atributos podem incluir nome, descrição, proprietário, frequência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	esperada/real, nível inerente/residual, impacto nos negócios potencial/real e planos de mitigação/correção.
Resposta a riscos	A decisão de aceitar um risco, recusar um risco, tratar ou mitigar um risco ou compartilhar um risco com outra parte.
Declaração de risco	Declarações gerais sobre possíveis riscos ou ameaças que podem ocorrer em algum lugar de uma organização.
Tolerância do risco	O nível de risco que a empresa não está disposta a exceder para atingir objetivos. Representação do apetite de risco em termos de limite, geralmente financeiro, atribuído a vários níveis de gestão na organização para categorias de risco específicas.
Tamanho de amostra	O número de itens de preenchimento selecionados quando uma amostra é extraída de uma população.
Amostragem	Selecionar um número pequeno, mas pertinente e representativo de registros para representar toda a população de registros.
Risco de amostragem	A possibilidade de que as conclusões extraídas da amostra possam não representar conclusões corretas para toda a população.
SOD (Segregação de deveres)	Atribuir a diferentes pessoas as responsabilidades de autorizar transações, registrar transações e manter a custódia de ativos. A segregação de deveres reduz as oportunidades de uma pessoa cometer e ocultar erros ou fraudes.
Significância	Usado para avaliar a gravidade de um risco, junto com a probabilidade. Ele avalia o nível de consequência que um risco específico teria em uma organização se/quando isso ocorresse.
SLE	Expectativa de perda única (SLE): Expectativa de perda única: Valor do ativo x fator de exposição.
Parte interessada	Uma pessoa, grupo ou organização que tem participação direta ou indireta em uma organização porque pode afetar ou ser afetada pelas ações, objetivos e políticas da organização.
Padrão	Um pronunciamento profissional promulgado pelo Conselho de Padrões de Auditoria Interna que delineia os requisitos para a realização de uma ampla gama de atividades de auditoria interna e para avaliar o desempenho da auditoria interna.
Riscos estratégicos	Relacionado a objetivos estratégicos, como fatores políticos, prioridades do cliente, marca ou reputação.
Meta	Um valor mensurável que uma entidade se esforça para alcançar.
Testar	Uma amostra de uma população para estimar características da população.
Plano de testes	Um teste de auditoria específico do design e da eficácia operacional de um único controle.
Ameaça	Um evento que tem, em geral, um efeito indesejado na realização de objetivos.
Tolerância	O nível aceitável de saída de uma meta.
Unified Compliance Framework (UCF)	O Unified Compliance Framework (UCF) do Network Frontiers contém documentos de autoridade que podem ser importados para o. ServiceNow®

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do setor

Termo	Definição
	instância. Para obter mais informações, consulte Estrutura de conformidade unificada .
Incerteza	O estado de ser incapaz de prever, determinar ou definir algo completamente.

Governança, risco e conformidade pacotes de conteúdo

Os pacotes de conteúdo podem incluir escopos predefinidos, políticas específicas, controles, riscos, auditoria, planos de teste, painéis e relatórios que fornecem aos clientes uma vantagem operacional ao adotar vários regulamentos e estruturas.

Use a documentação a seguir para os recursos de instalação, verificação e emissão de relatórios do GRC pacotes de conteúdo no ServiceNow Store.

A menos que indicado de outra forma, cada pacote de conteúdo requer que você tenha ServiceNow GRC produtos instalados e ativados em sua instância.

Pacote de conteúdo Sarbanes-Oxley (SOX)

O Pacote de conteúdo Sarbanes-Oxley (SOX) fornece conteúdo SOX básico para uma organização iniciar e gerenciar atividades para atingir a conformidade SOX operacional usando ServiceNow® GRC aplicação. Um pacote de conteúdo pode incluir escopo predefinido, políticas específicas, controles, riscos, auditoria, planos de teste, painéis e relatórios que fornecem aos usuários do ServiceNow® GRC Uma vantagem inicial no uso das aplicações para atividades relacionadas à conformidade do SOX.

Usuários com GRC As funções de administrador de Administrador de conformidade (sn.compliance.admin), Administrador de risco (sn.risk.admin) ou Administrador de auditoria (sn.audit.admin) em uma organização são responsáveis por editar o conteúdo para atender aos requisitos de SOX da organização. O Pacote de conteúdo do SOX abrange os três ServiceNow® GRC aplicações principais, a saber Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e. Gestão de auditorias e estabelece relacionamentos entre os vários elementos de conteúdo nessas aplicações.

Instale o Pacote de conteúdo do SOX

Instale o Pacote de conteúdo SOX para uso com o núcleo GRC aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_compliance.admin, sn_risk.admin ou sn_audit_admin, admin

Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação tranquila.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se o ServiceNow os plug-ins estão ativados.	Ative um dos seguintes GRC plug-ins: • GRC: Gestão de políticas e conformidade(com.sn_compliance) • GRC Gestão de riscos (com.sn_risk) • GRC: Gestão de auditorias(com.sn_audit)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de tarefa	Descrição
	Para verificar se este plug-in está ativado, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Procedimento

1. Insira informações sobre: Aviso jurídico.
2. Se você não instalou o aplicativo, siga as instruções para instalá-lo.
   a. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
   b. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   Uma lista de apps disponíveis para instalação é exibida.
   c. Localize o app, selecione-o e clique em **Instalar** .

   Seu app é instalado automaticamente em sua instância.

   Ao desinstalar o app, marque a caixa de seleção para manter os perfis e indicadores de tipos de perfil.

Verifique o Pacote de conteúdo do SOX em Gestão de políticas e conformidade

Depois de importar o Pacote de conteúdo do SOX, verifique e edite os tipos de perfil, perfis, políticas, declarações de política, controles e modelos de indicador e indicadores, em Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de conformidade (sn_compliance.admin)

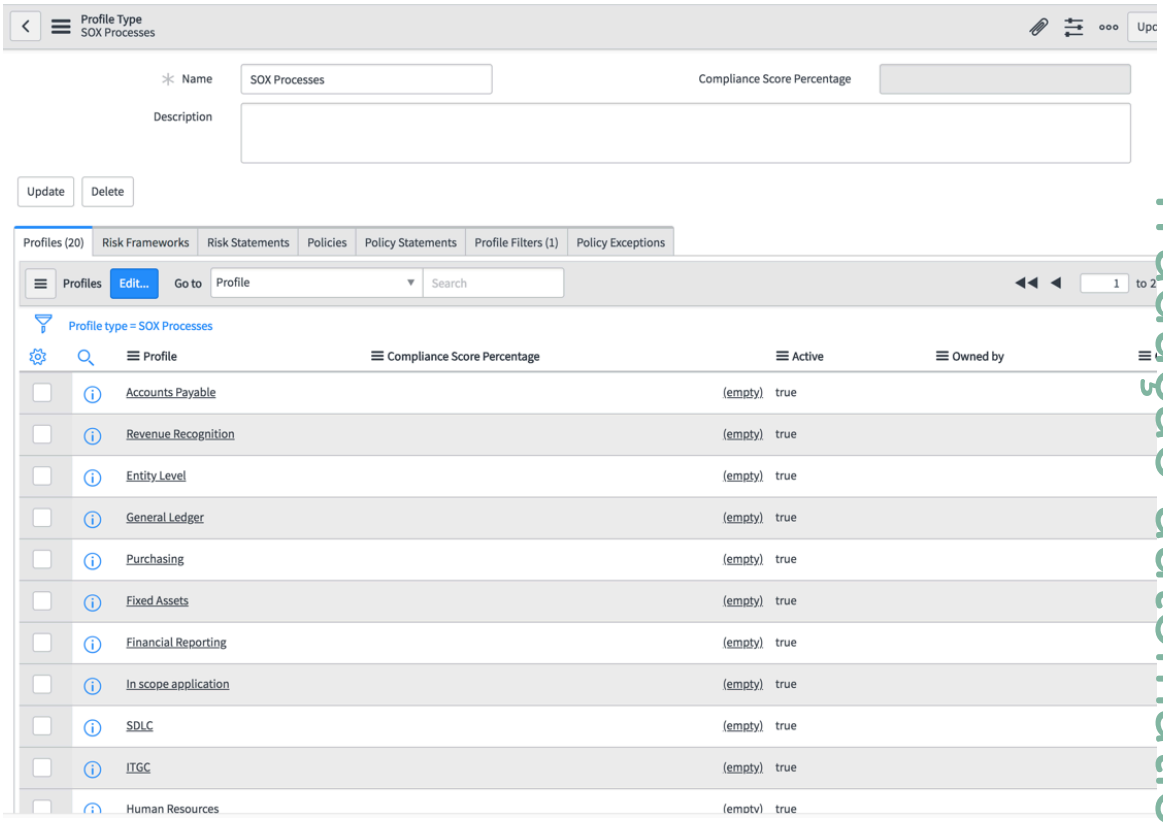
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
   . **Processos DO SOX** O tipo de entidade é adicionado e usado para gerar os perfis SOX:
   - Contas a receber
   - Contas a pagar
   - Comissões
   - Patrimônio líquido
   - Nível da entidade
   - Relatórios financeiros
   - Ativos fixos
   - Razão Geral
   - Recursos Humanos
   - Na aplicação do escopo
   - Inventário
   - ITGC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

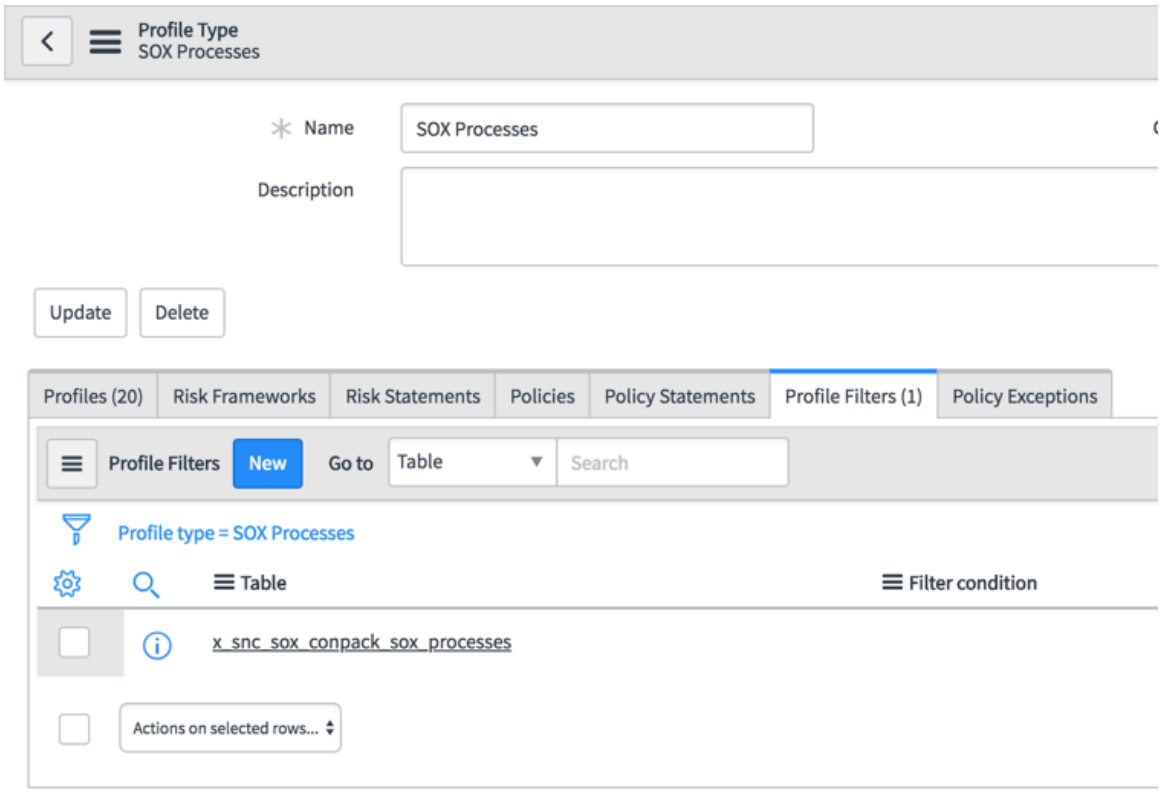
- Folha de pagamento
- Compra
- Reconhecimento de receita
- SAP
- SDLC
- Imposto
- Viagem e despesa
- Tesouro



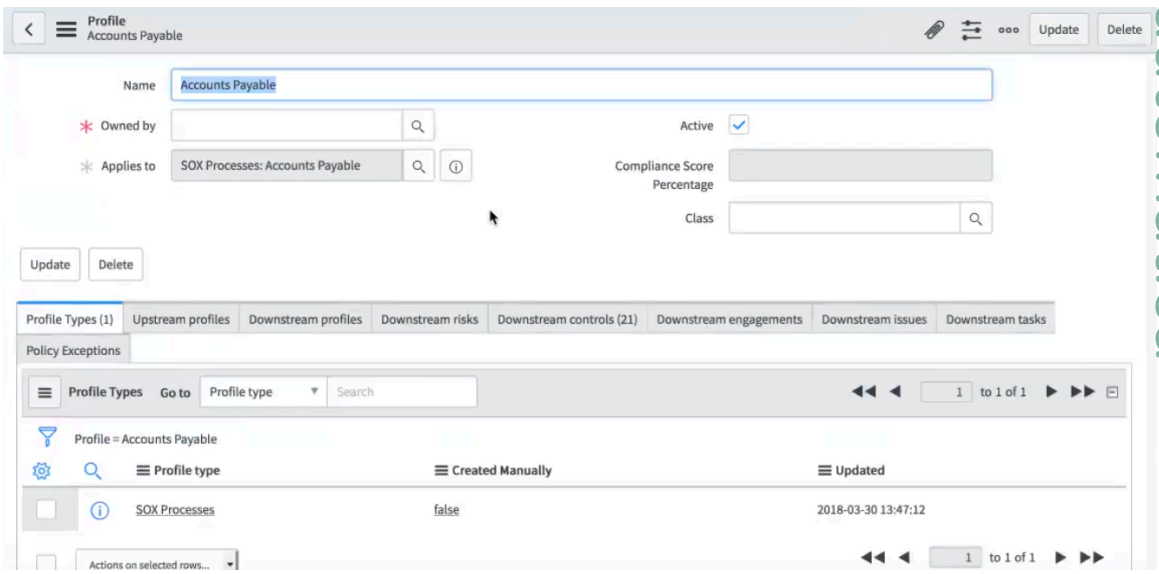
Tradução automática

2. Se estiver usando o pacote de contato SOX Kingston, na lista relacionada Filtros de entidade, um filtro será adicionado para consultar a tabela Processos SOX para a geração de entidades SOX.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Abra uma entidade para ver todos os controles descendentes.



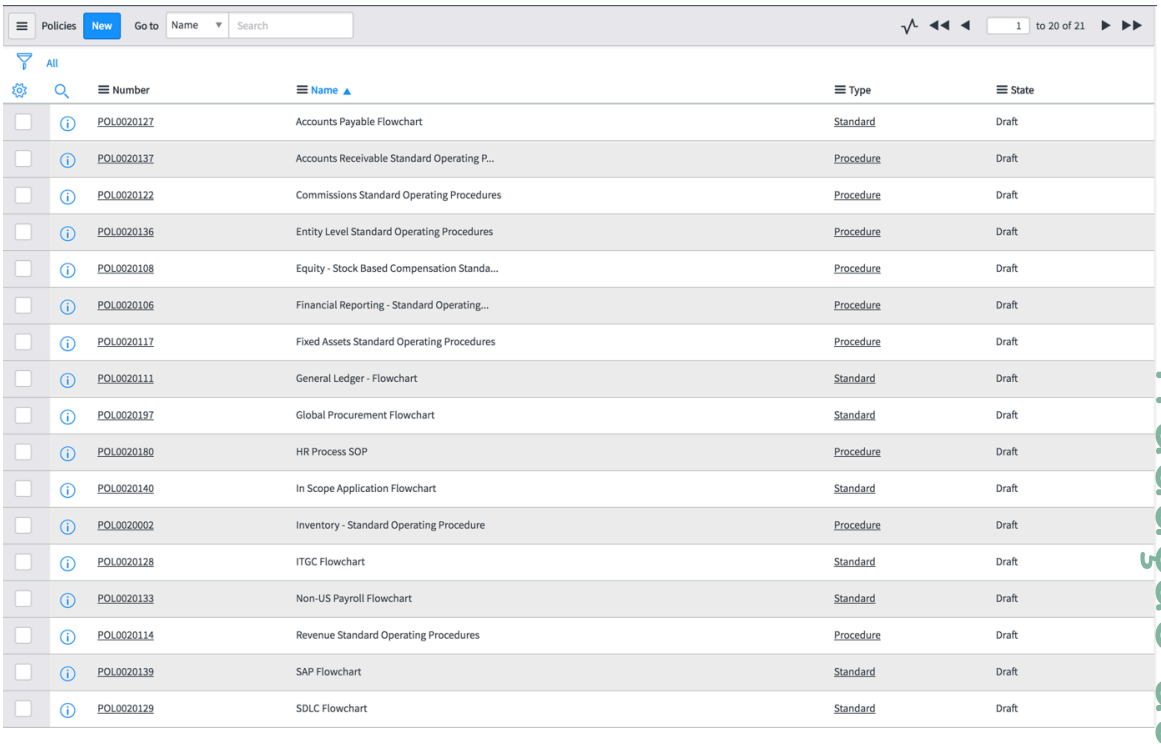
4. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Políticas**.
Todas as políticas SOX foram adicionadas no estado Rascunho:

- Fluxograma de contas a pagar
- Procedimentos operacionais padrão de contas a receber
- Procedimentos operacionais padrão de comissões
- Procedimentos operacionais padrão no nível de entidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Remuneração baseada em ações - Procedimentos operacionais padrão de remuneração baseada em ações
- Relatório financeiro - Procedimento operacional padrão
- Procedimentos operacionais padrão de ativos fixos
- Razão - Fluxograma



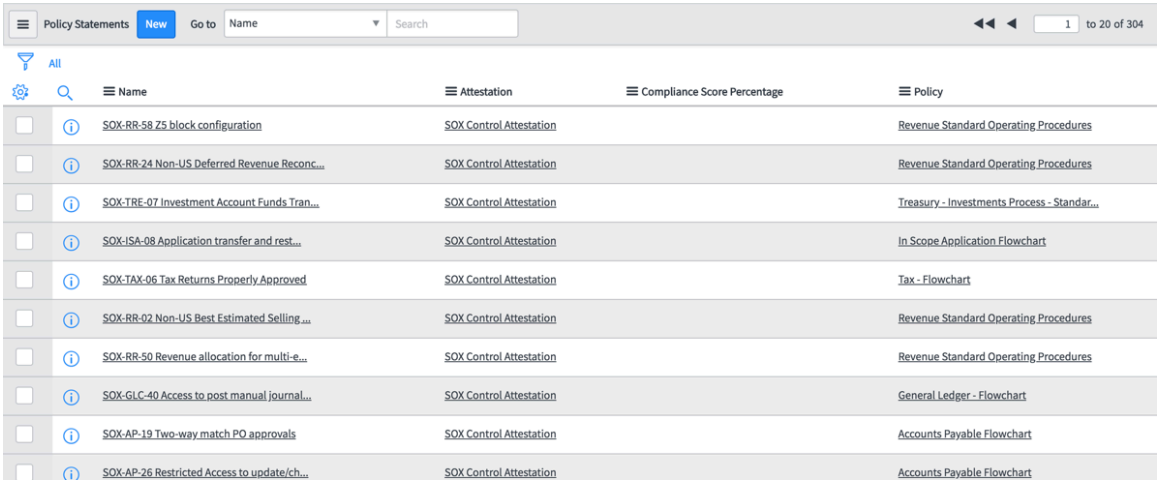
5. Abra um registro de política SOX.
   Observe que não há texto na política. Crie sua própria política e inicie o ciclo de vida da política.
6. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Políticas e Procedimentos** > **Declarações de políticas**.
7. Na barra de pesquisa, insira SOX em **Nome** campo.

Nota: Os nomes de todas as declarações de política relacionadas ao SOX começam com **SOX** .

- Todas as declarações de política SOX são criadas e atribuídas a políticas SOX.
- A Certificação de controle SOX é criada e adicionada à declaração de política.

Tradução automática

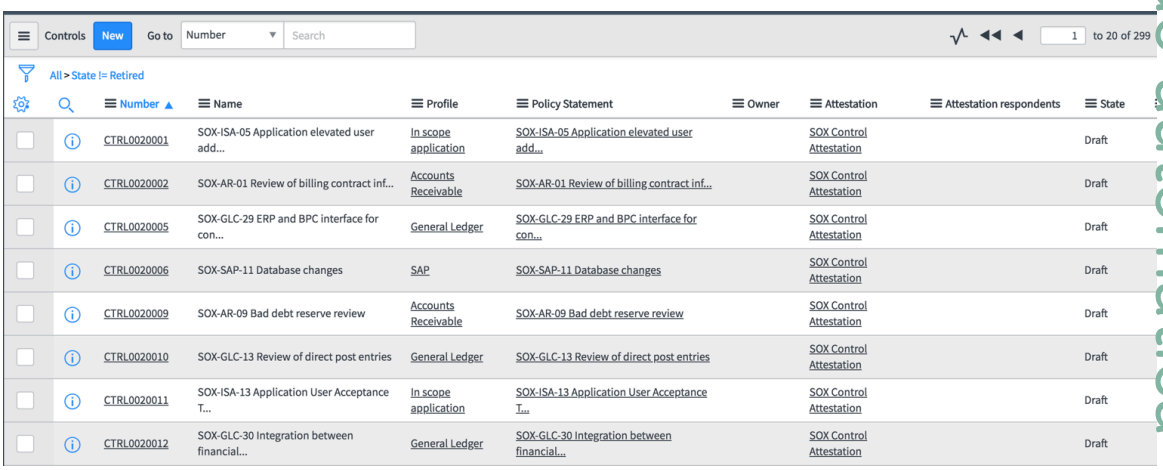
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Controles**.
9. Na barra de pesquisa, insira SOX em **Nome** campo.

   Nota: Os nomes de todos os controles relacionados ao SOX começam com **SOX** .

   - Todos os controles SOX são criados para cada entidade.
   - A Certificação de controle SOX é adicionada a todos os controles sem respondentes de certificação.

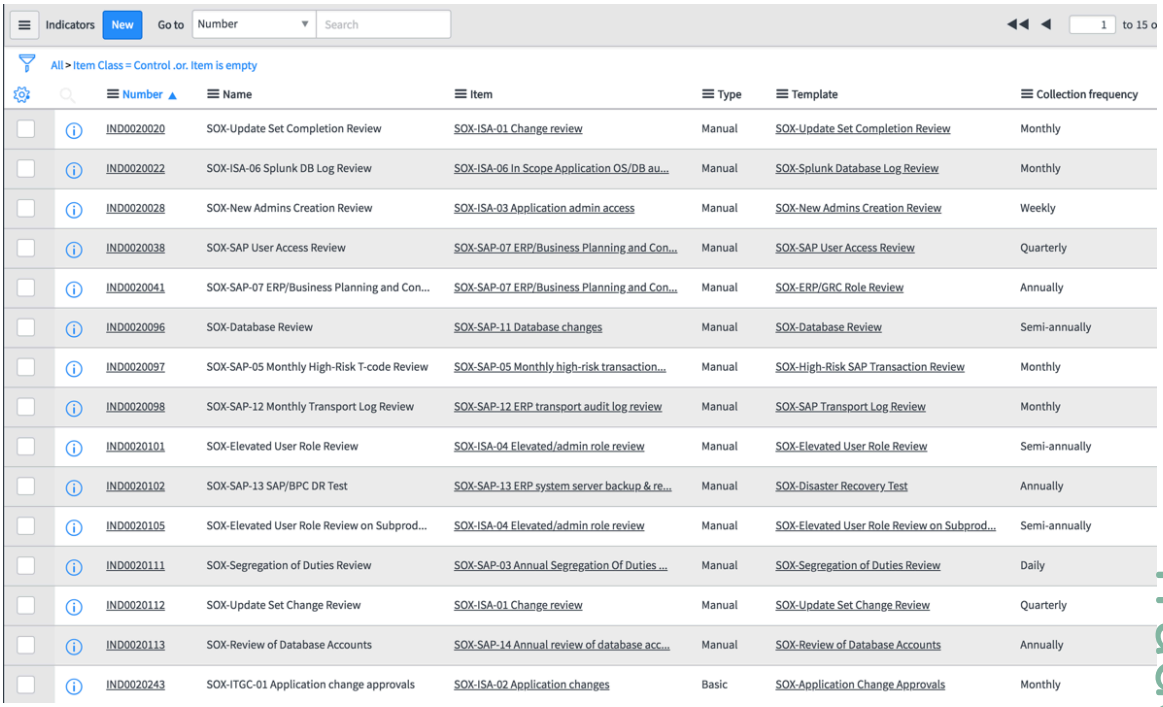


10. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Indicadores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de controle DO SOX foram adicionados e modelos de indicador foram atribuídos a eles.



Number	Name	Item	Type	Template	Collection frequency
IND0020020	SOX-Update Set Completion Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Completion Review	Monthly
IND0020022	SOX-ISA-06 Splunk DB Log Review	SOX-ISA-06 In Scope Application OS/DB au...	Manual	SOX-Splunk Database Log Review	Monthly
IND0020028	SOX-New Admins Creation Review	SOX-ISA-03 Application admin access	Manual	SOX-New Admins Creation Review	Weekly
IND0020038	SOX-SAP User Access Review	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-SAP User Access Review	Quarterly
IND0020041	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-ERP/GRC Role Review	Annually
IND0020096	SOX-Database Review	SOX-SAP-11 Database changes	Manual	SOX-Database Review	Semi-annually
IND0020097	SOX-SAP-05 Monthly High-Risk T-code Review	SOX-SAP-05 Monthly high-risk transaction...	Manual	SOX-High-Risk SAP Transaction Review	Monthly
IND0020098	SOX-SAP-12 Monthly Transport Log Review	SOX-SAP-12 ERP transport audit log review	Manual	SOX-SAP Transport Log Review	Monthly
IND0020101	SOX-Elevated User Role Review	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review	Semi-annually
IND0020102	SOX-SAP-13 SAP/BPC DR Test	SOX-SAP-13 ERP system server backup & re...	Manual	SOX-Disaster Recovery Test	Annually
IND0020105	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	Semi-annually
IND0020111	SOX-Segregation of Duties Review	SOX-SAP-03 Annual Segregation Of Duties ...	Manual	SOX-Segregation of Duties Review	Daily
IND0020112	SOX-Update Set Change Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Change Review	Quarterly
IND0020113	SOX-Review of Database Accounts	SOX-SAP-14 Annual review of database acc...	Manual	SOX-Review of Database Accounts	Annually
IND0020243	SOX-ITGC-01 Application change approvals	SOX-ISA-02 Application changes	Basic	SOX-Application Change Approvals	Monthly

Resultado

Para obter informações sobre o Painel de conformidade do SOX, consulte Painel e relatórios do Pacote de conteúdo DO SOX.

Verifique o Pacote de conteúdo do SOX em Gestão de riscos

Depois de importar o Pacote de conteúdo do SOX, verifique e edite os tipos de entidade, entidades, declarações de risco, riscos e avaliações em Gestão de riscos aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de risco (sn_risk.admin)

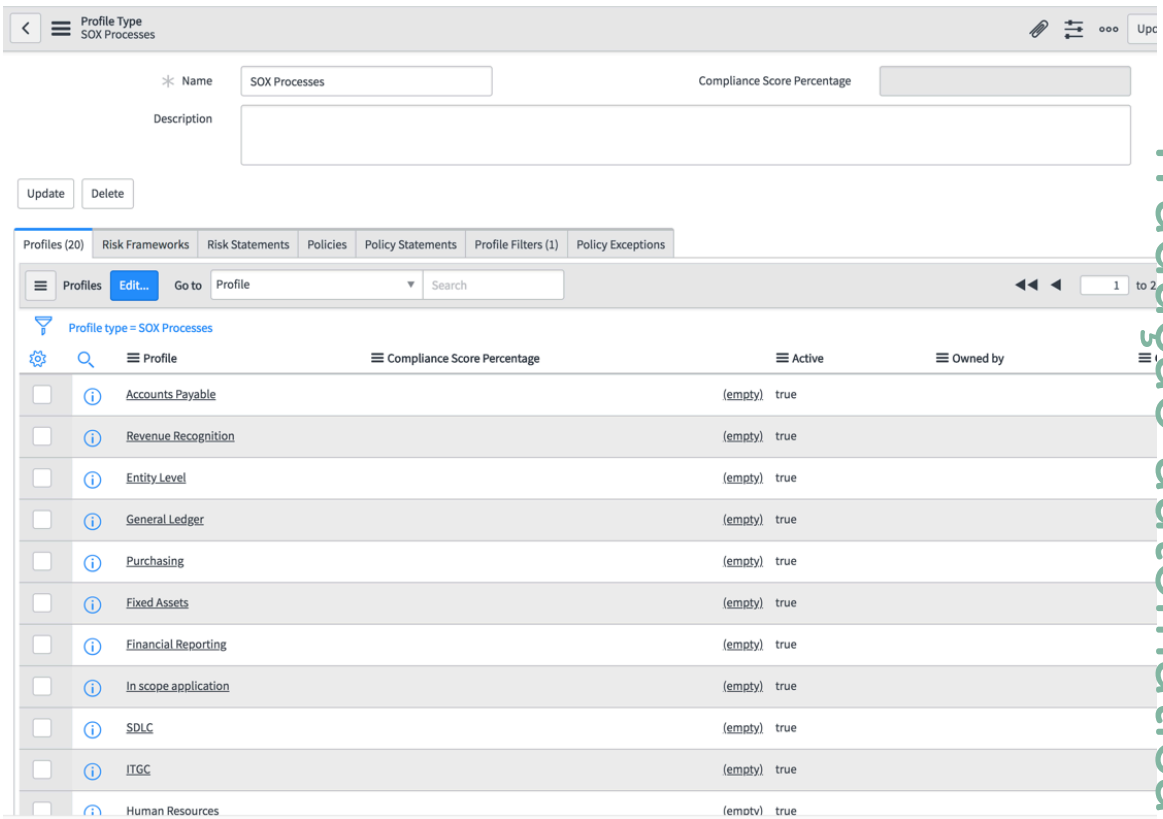
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Escopo** > **Tipo de Perfil**.
   . **Processos DO SOX** O tipo de entidade é adicionado e usado para gerar as entidades SOX:
   - Contas a receber
   - Contas a pagar
   - Comissões
   - Patrimônio líquido
   - Nível da entidade
   - Relatórios financeiros
   - Ativos fixos
   - Razão Geral
   - Recursos Humanos
   - Na aplicação do escopo
   - Inventário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

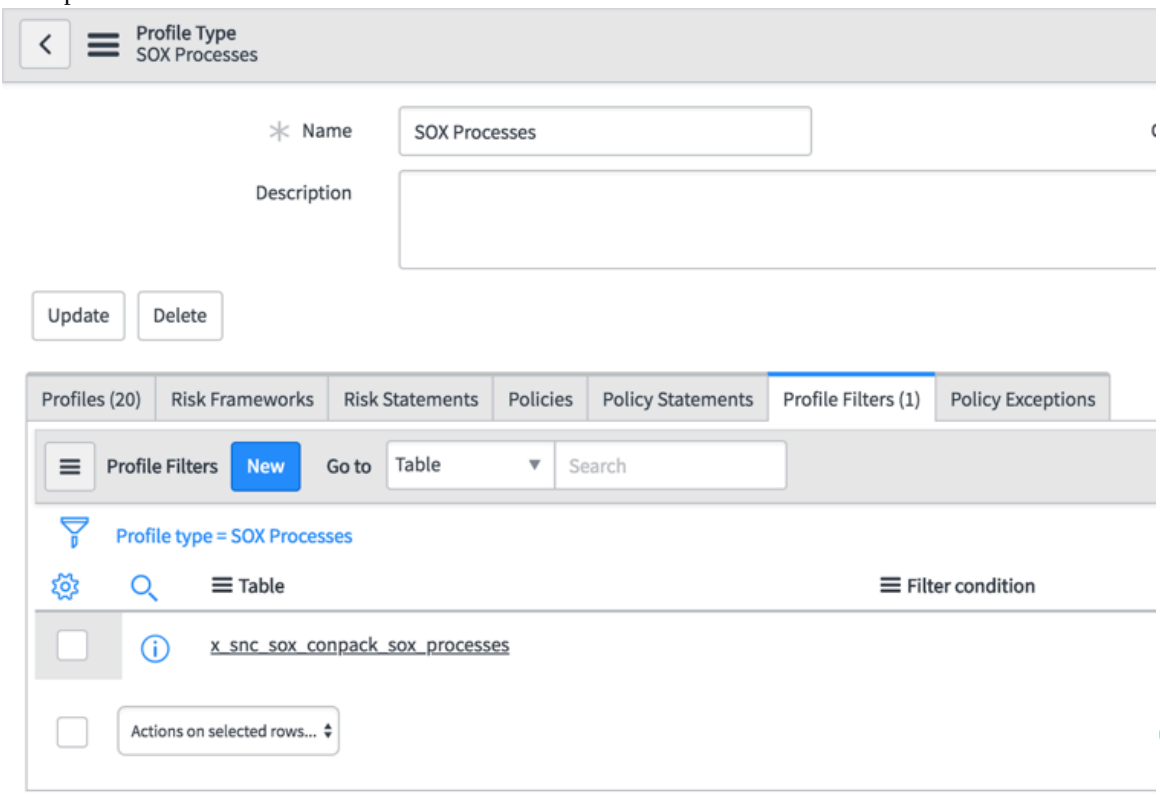
- ITGC
- Folha de pagamento
- Compra
- Reconhecimento de receita
- SAP
- SDLC
- Imposto
- Viagem e despesa
- Tesouro



Tradução automática

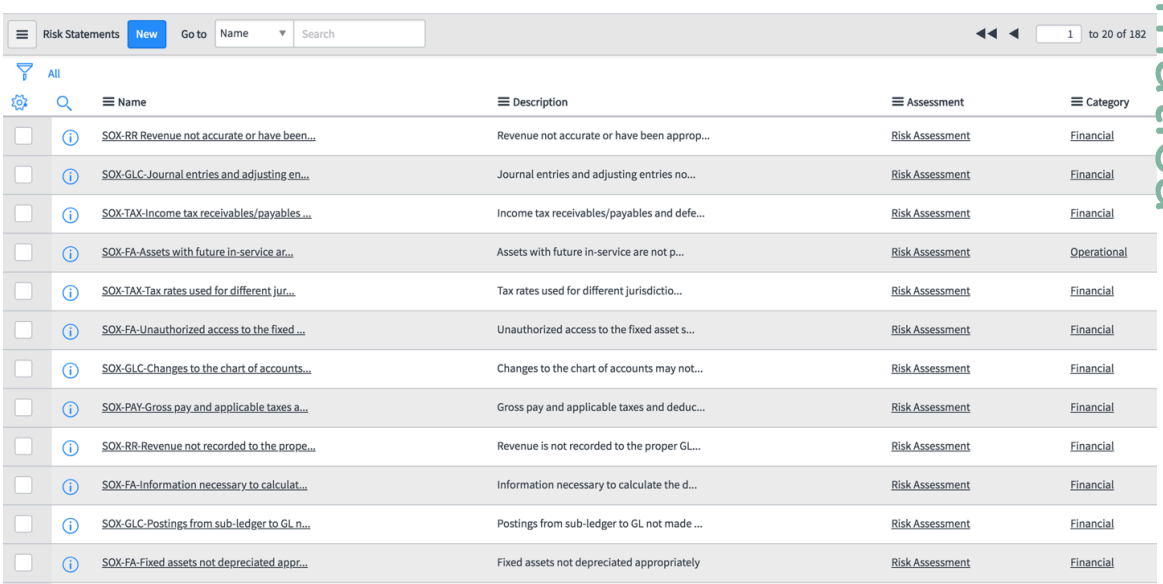
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na lista relacionada Filtros de perfil, um filtro é adicionado para consultar a tabela Processos SOX para a geração de perfis



SOX.

3. Navegar até **Risco** > **Biblioteca de Riscos** > **Avaliações de risco**.
Todas as declarações de risco do SOX foram adicionadas no estado Rascunho e a Avaliação de risco foi atribuída a elas.

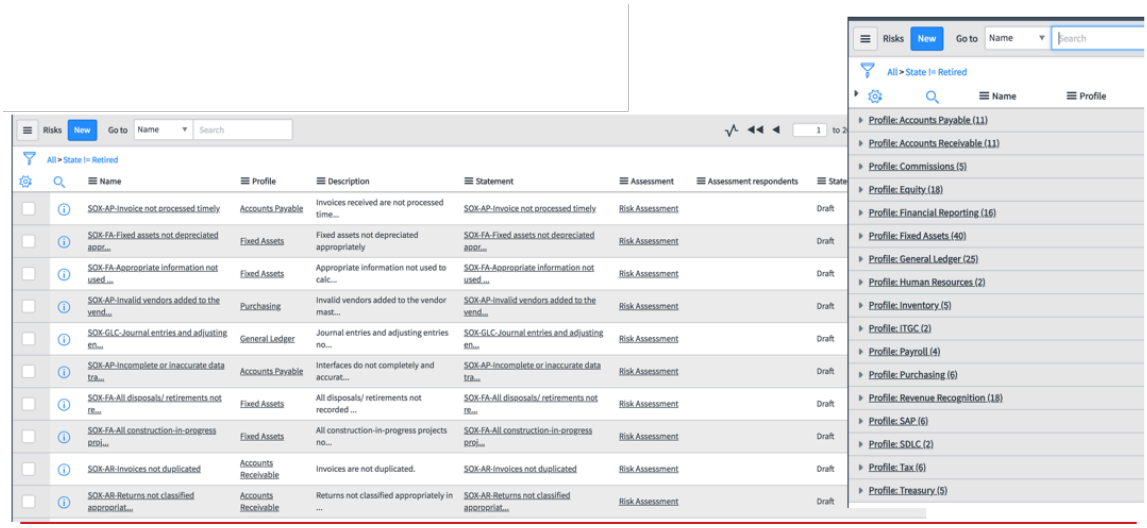


4. Navegar até **Risco** > **Registro de riscos** > **Riscos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as declarações de risco do SOX foram adicionadas no estado Rascunho e a Avaliação de risco foi atribuída a elas.



Resultado

Para obter informações sobre o Painel de risco SOX, consulte Painel e relatórios do Pacote de conteúdo DO SOX.

Verifique o Pacote de conteúdo do SOX em Gestão de auditorias

Depois de importar o Pacote de conteúdo do SOX, verifique e edite os tipos de entidade, entidades, compromissos de auditoria, tarefas de auditoria, modelos de teste, e planos de teste no Gestão de auditorias aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de auditoria (sn_audit.admin)

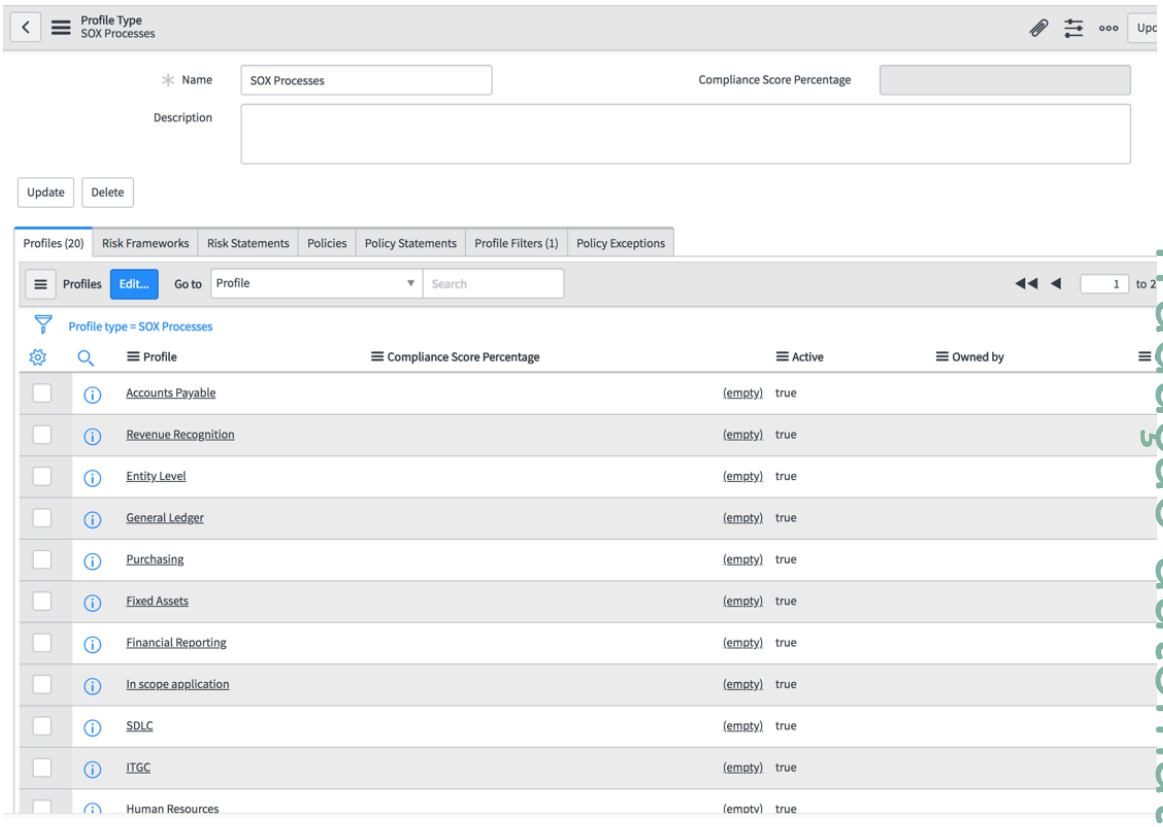
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Tipo de Entidade**.
   . **Processos DO SOX** O tipo de entidade é adicionado e usado para gerar as entidades SOX:
   - Contas a receber
   - Contas a pagar
   - Comissões
   - Patrimônio líquido
   - Nível da entidade
   - Relatórios financeiros
   - Ativos fixos
   - Razão Geral
   - Recursos Humanos
   - Na aplicação do escopo
   - Inventário
   - ITGC
   - Folha de pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

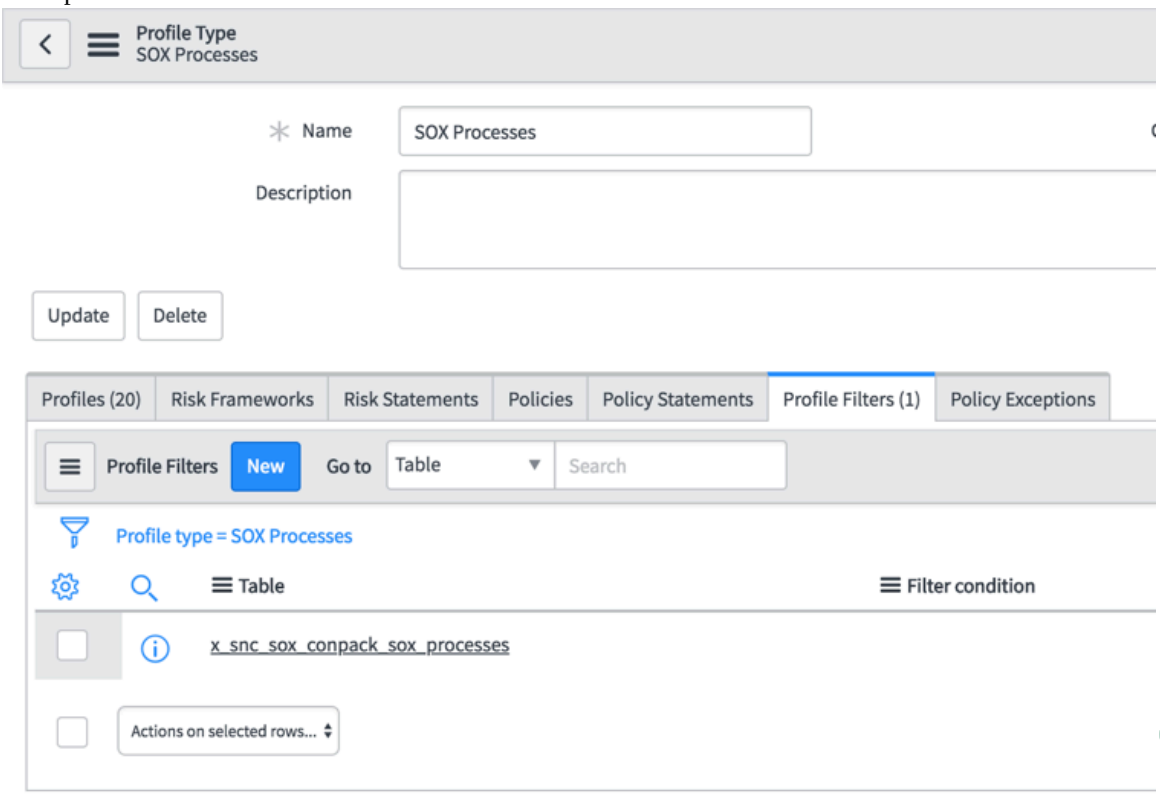
- Compra
- Reconhecimento de receita
- SAP
- SDLC
- Imposto
- Viagem e despesa
- Tesouro



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na lista relacionada Filtros de perfil, um filtro é adicionado para consultar a tabela Processos SOX para a geração de perfis

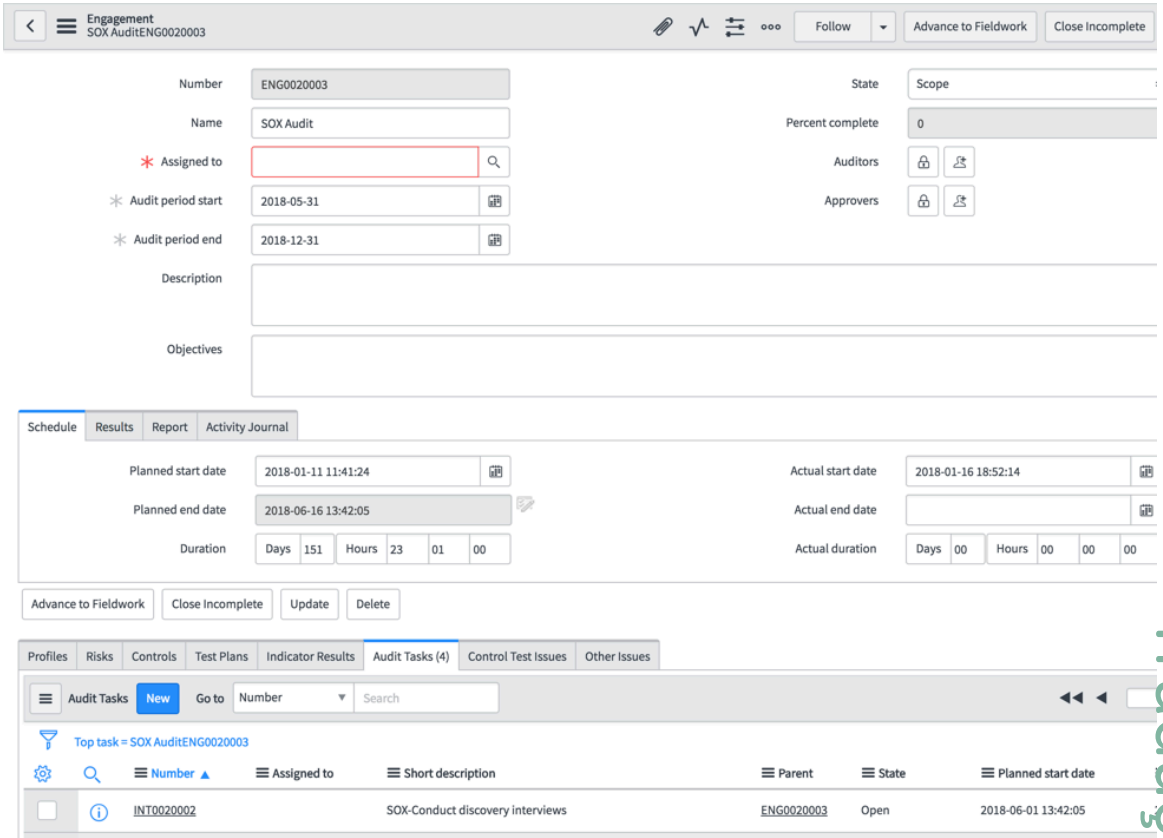


SOX.

3. Navegar até **Auditoria** > **Todos os acordos**.
. **Auditoria DO SOX** O compromisso foi adicionado no estado Escopo com os seguintes campos definidos como vazios:
   - **Atribuído a**
   - **Auditor**
   - **Aprovador**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

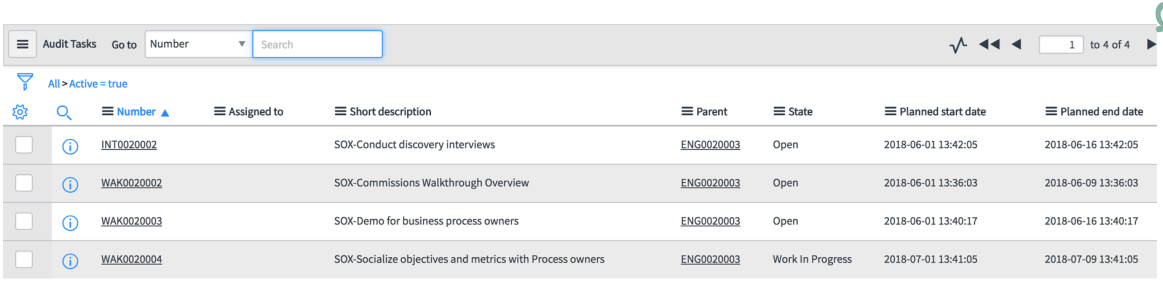


4. Navegar até **Auditoria** > **Todas as Tarefas de Auditoria**.
5. Na barra de pesquisa, insira SOX em **Nome** campo.

   Nota: Os nomes de todas as tarefas de auditoria relacionadas ao SOX começam com **SOX** .

   As tarefas de auditoria SOX foram adicionadas com os seguintes campos:

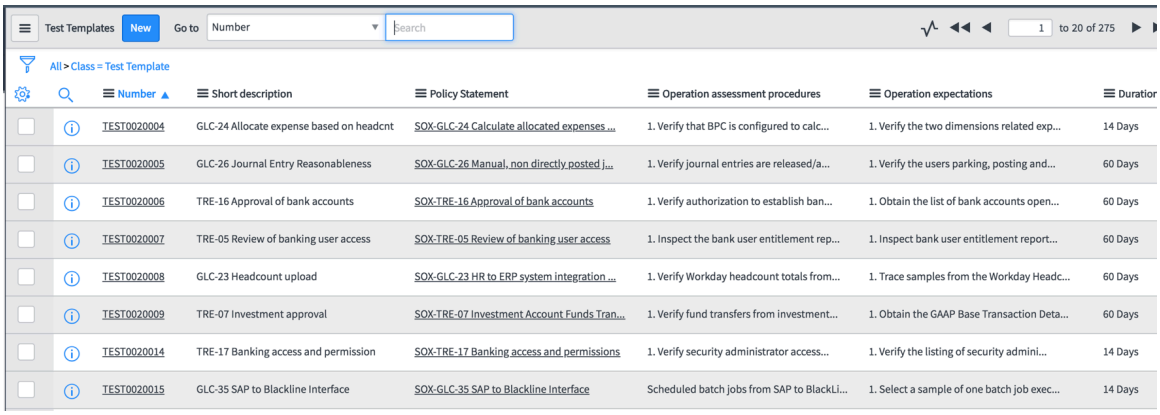
   - **Tipo** é entrevista ou passo a passo
   - **Atribuído a.** está vazio
   - **Primário atribuído (compromisso)** SOX Audit



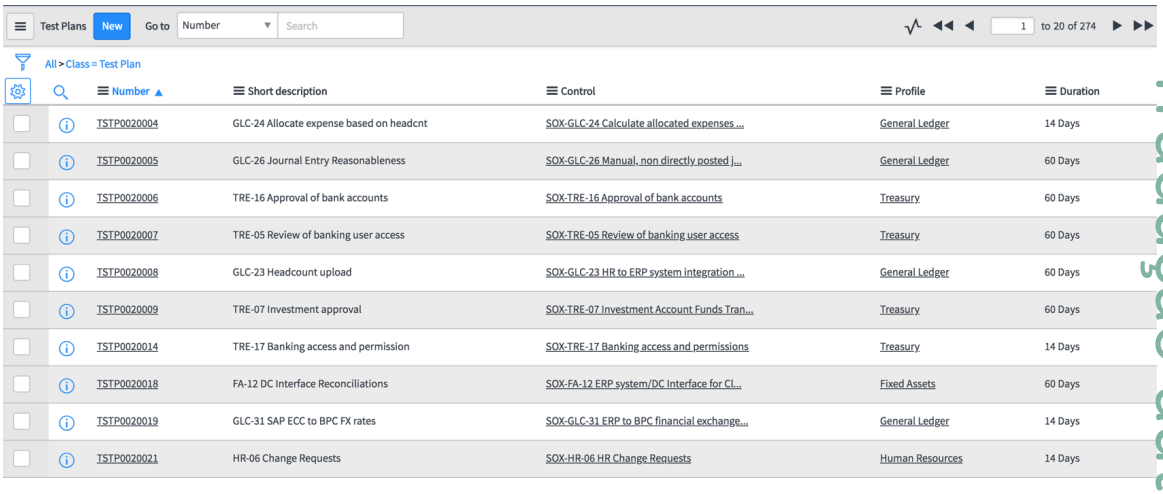
6. Navegar até **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Modelos de Teste**.
   Os modelos de teste SOX foram adicionados e atribuídos às declarações de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Navegar até **Auditoria** > **Teste de Auditoria** > **Planos de testes**.
   Os planos de teste do SOX foram gerados para controles com base nos modelos de teste.



Resultado

Para obter informações sobre o Painel de auditoria SOX, consulte Painel e relatórios do Pacote de conteúdo DO SOX.

Painel e relatórios do Pacote de conteúdo DO SOX

Os painéis do Pacote de conteúdo do SOX exibem vários relatórios do SOX em uma única tela. Várias funções de GRC têm acesso de leitura ou edição a esses painéis.

Gestão de políticas e conformidade Funções para SOX

- O leitor de conformidade (sn_compliance.reader) pode ler **Painel de conformidade DO SOX** e. **Processos DO SOX**
- O gerente de conformidade (sn_compliance.manager) pode ler **Painel de conformidade DO SOX** , **Painel de risco DO SOX** e edite **Processos DO SOX**
- O administrador de conformidade (sn_compliance.admin) pode ler **Painel de risco DO SOX** e edite **Painel de conformidade DO SOX** e. **Processos DO SOX**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de riscos Funções para SOX

- Leitor de risco (sn_risk.reader) pode ler **Painel de risco DO SOX** e. **Processos DO SOX**
- O gerente de risco (sn_risk.manager) pode ler **Painel de conformidade DO SOX** , **Painel de risco DO SOX** e edite **Processos DO SOX**
- O administrador de risco (sn_risk.admin) pode ler **Painel de conformidade DO SOX** e edite **Painel de risco DO SOX** e. **Processos DO SOX**

Gestão de auditorias Funções para SOX

- O usuário de auditoria (sn_audit.user) pode ler **Painel de conformidade DO SOX** , **Painel de risco DO SOX** e. **Processos DO SOX**
- O administrador de auditoria (sn_audit.admin) pode ler **Painel de conformidade DO SOX** , **Painel de risco DO SOX** e edite **Painel de auditoria DO SOX** e. **Processos DO SOX**

Painel de Conformidade do SOX

O Painel de conformidade do SOX exibe uma visão geral de todos os controles, certificações e problemas de controle. Navegar até **SOX** > **Painel de Conformidade do SOX**. Os seguintes relatórios estão disponíveis:

Visão Geral da Conformidade

Este painel mostra a visão geral de conformidade das políticas e controles do SOX e o efeito nas entidades relacionadas aos processos do SOX. Também mostra:

- Controles-chave
- Controles por perfil
- Conformidade de controle
- Controles por tipo
- Controles com falha
- Exceções de controle

Visão geral da certificação

Este painel fornece uma visão geral de todas as certificações relacionadas aos controles SOX e ajuda a monitorar o status e o andamento das certificações para as equipes de conformidade rastrearem. Ele mostra:

- Certificações pendentes
- Certificações atrasadas
- Certificações por perfis
- Meus atestados

Visão geral de ocorrências

Este painel fornece uma visão geral de todos os problemas relacionados aos controles SOX. Ele mostra:

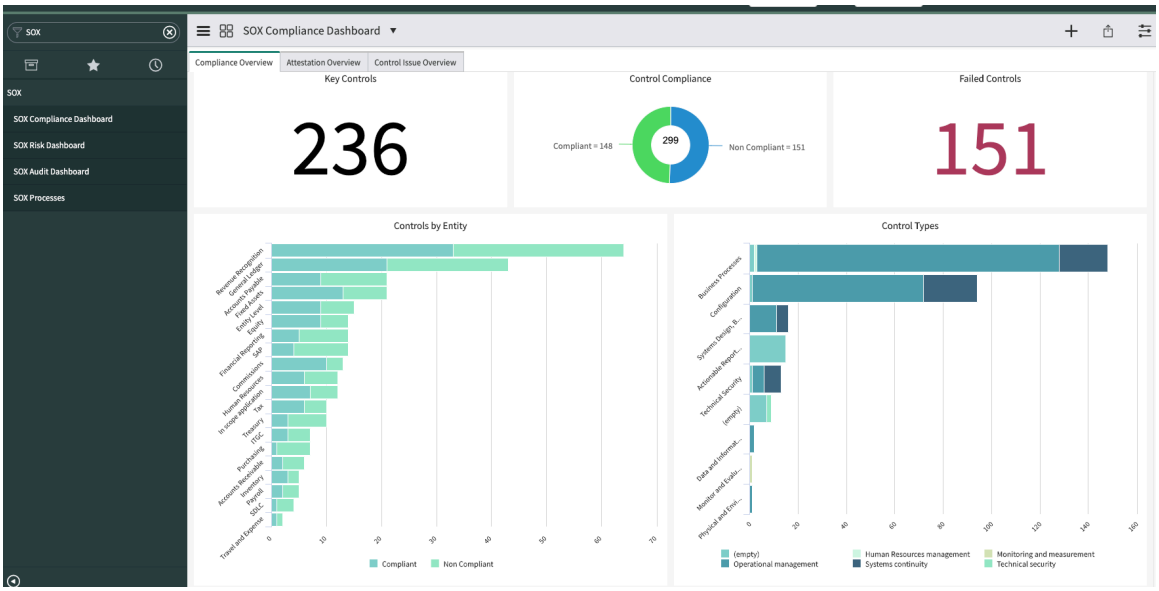
- Problemas atrasados por 90 dias
- Problemas pendentes de 30 a 90 dias
- Problemas pendentes de 30 dias

Tradução automática

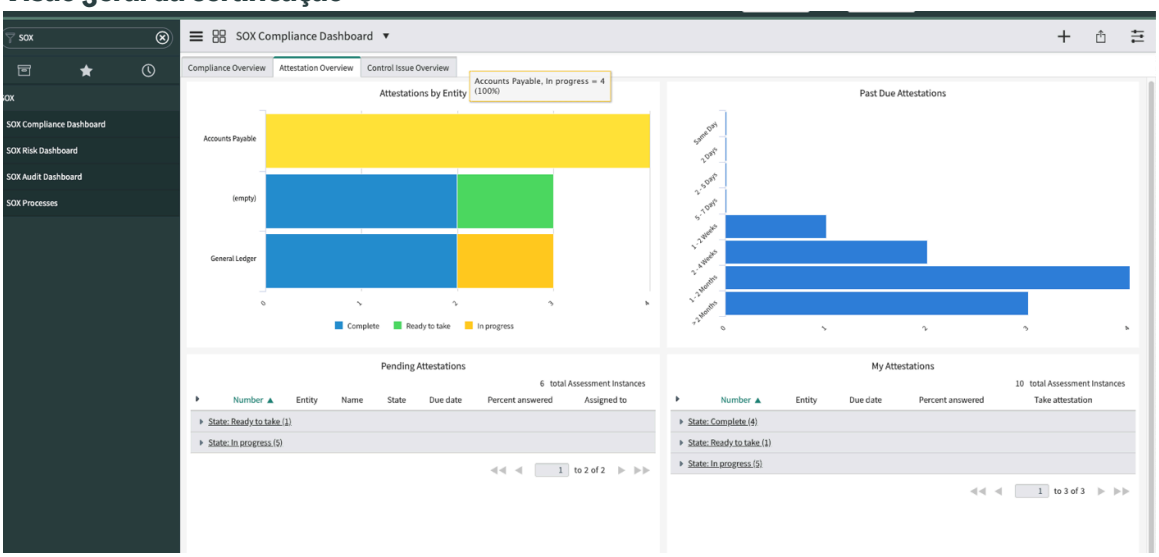
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas com vencimento nos próximos 30 dias
- Problemas por perfil
- Problemas pendentes pelo responsável
- Taxa de fechamento de problemas
- Ocorrências de controle por política

Visão Geral da Conformidade



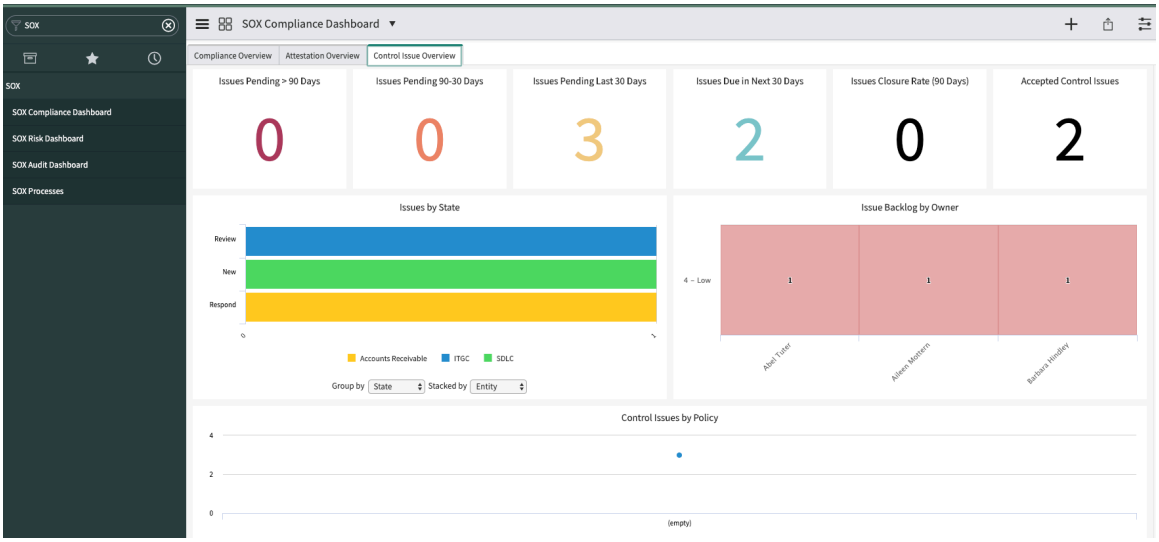
Visão geral da certificação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão Geral do Problema de Controle



Painel de Risco do SOX

O Painel de risco SOX exibe uma visão geral de todos os riscos, avaliações e problemas de risco. Navegar até **SOX** > **Painel de Risco do SOX**. Os seguintes relatórios estão disponíveis:

Visão geral do risco

Este painel fornece uma visão geral dos riscos relacionados aos processos e controles SOX. Ele mostra:

- Risco muito alto
- Alto risco
- Risco moderado
- Baixo risco
- Risco muito baixo
- Riscos por perfil
- Riscos por resposta
- Mapa térmico de risco inerente
- Mapa térmico de risco residual
- Riscos por conformidade
- Exceção de risco

Visão Geral da Avaliação

Este painel fornece a visão geral da avaliação de risco para riscos relacionados a processos e controles SOX. Ele mostra:

- Avaliações pendentes
- Avaliações atrasadas
- Avaliações por perfis
- Minhas Avaliações

Visão geral de ocorrências

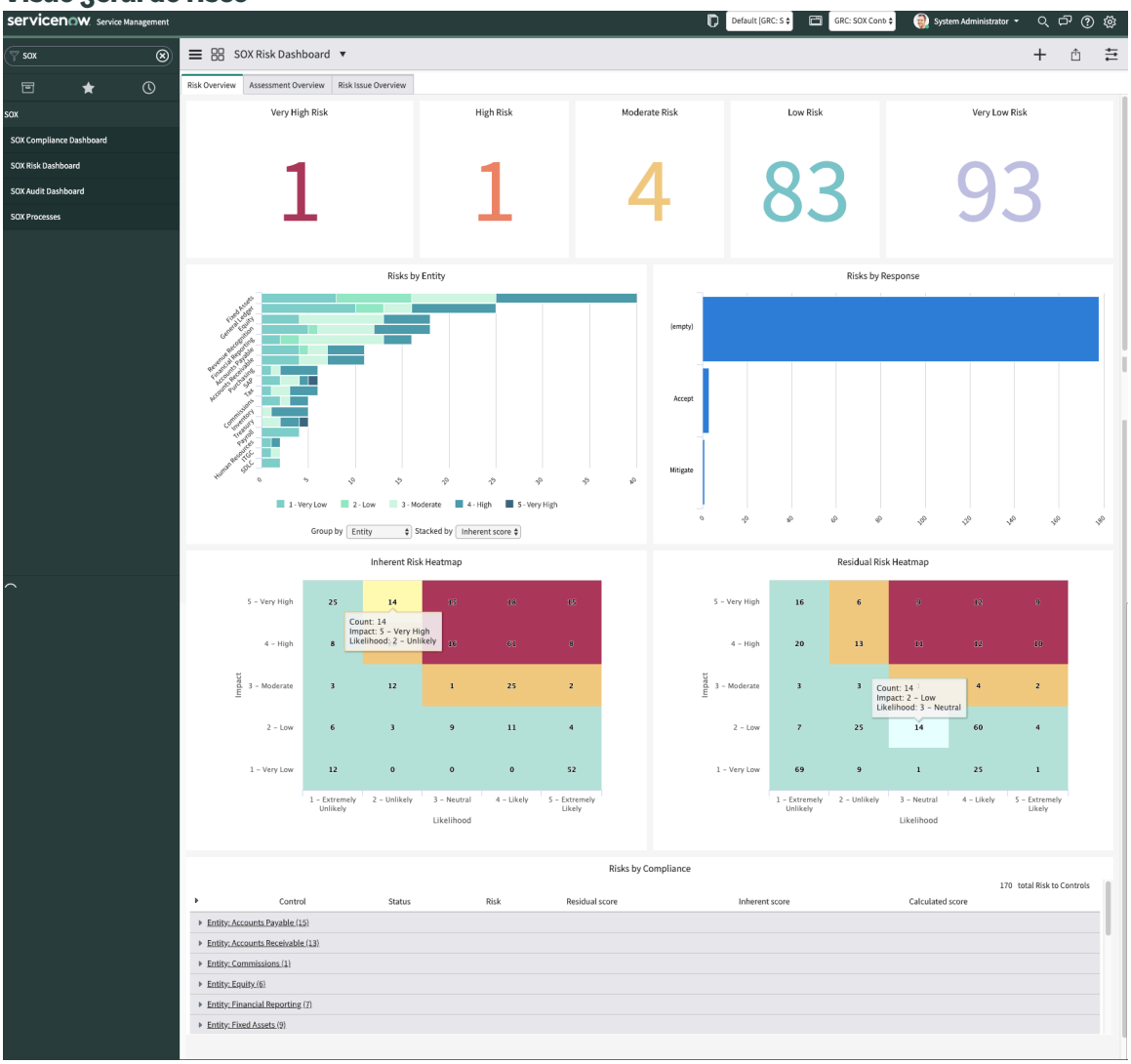
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este painel fornece a visão geral dos problemas de risco relacionados aos processos e controles SOX e ajuda as equipes de risco a monitorar os problemas em aberto atribuídos aos responsáveis. Ele mostra:

- Problemas atrasados por 90 dias
- Problemas pendentes de 30 a 90 dias
- Problemas pendentes de 30 dias
- Problemas com vencimento nos próximos 30 dias
- Problemas por perfil
- Problemas pendentes pelo responsável
- Taxa de fechamento de problemas
- Problemas de riscos por política

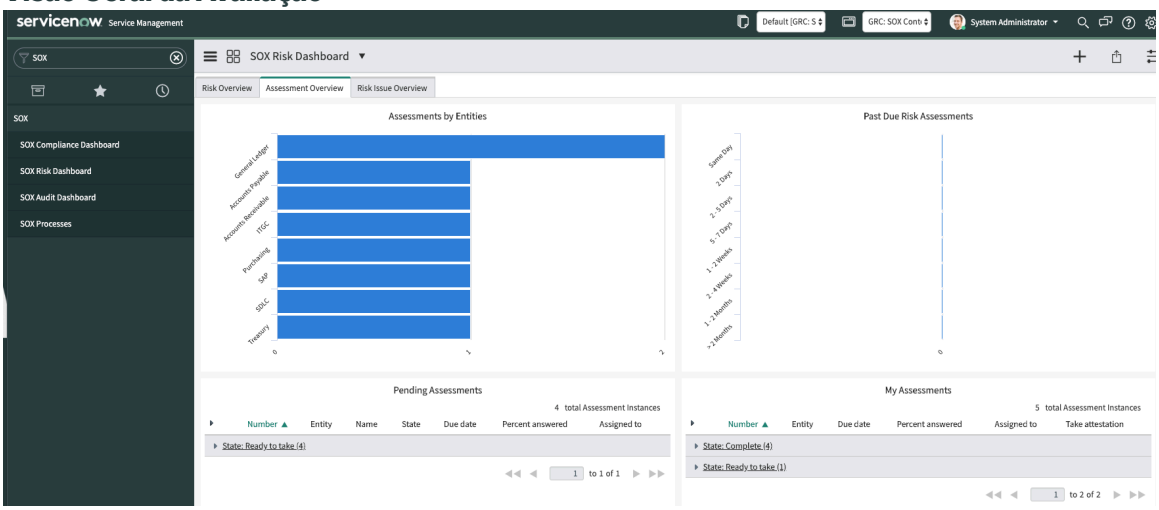
Visão geral do risco



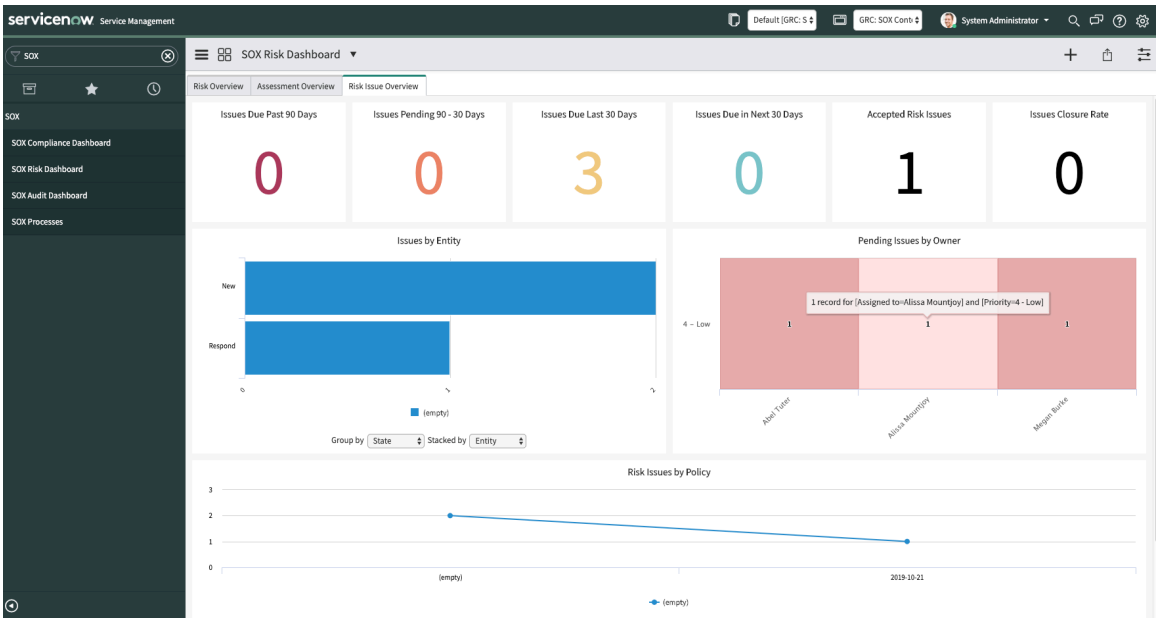
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão Geral da Avaliação



Visão Geral do Problema de Risco



Painel de Auditoria do SOX

O Painel de auditoria SOX exibe uma visão geral de todas as auditorias e problemas de auditoria. Navegar até **SOX** > **Painel de Auditoria do SOX**. Os seguintes relatórios estão disponíveis:

Visão Geral de Auditoria

Este painel fornece o andamento das auditorias SOX em andamento e monitora as várias tarefas de auditoria. Isso é útil para os gerentes de auditoria. Ele mostra:

- Tarefas de auditoria com vencimento > 90 dias
- Tarefas de auditoria com vencimento de 90 a 30 dias
- Tarefas de auditoria com vencimento nos últimos 30 dias
- Tarefas de auditoria com vencimento nos próximos 30 dias

Visão geral de ocorrências

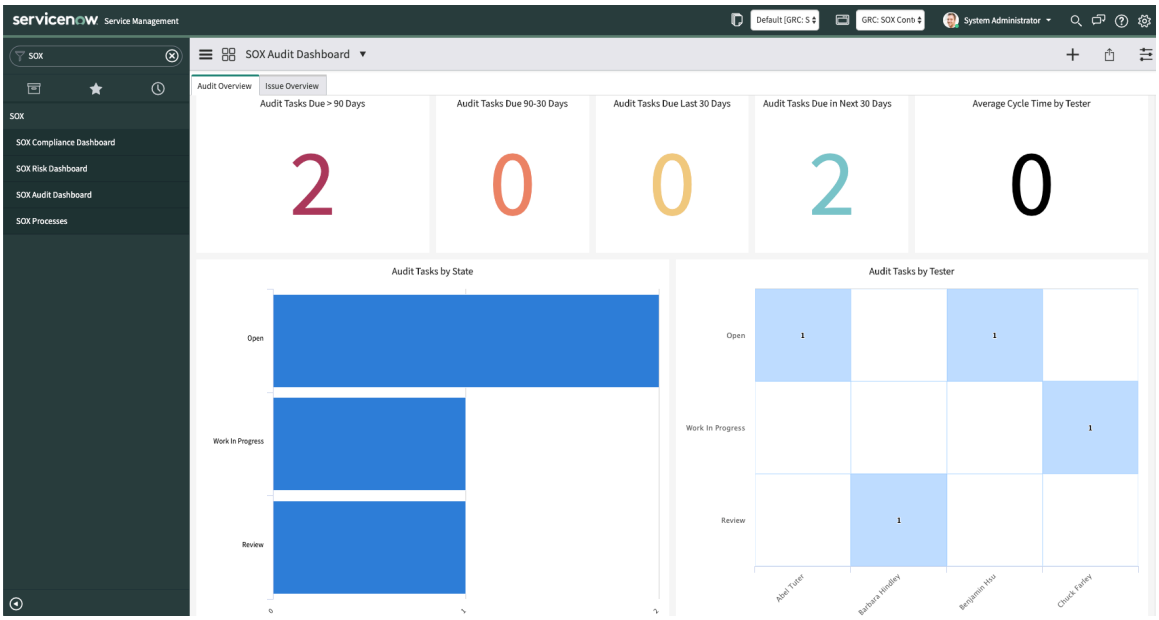
Este painel fornece o andamento dos problemas e ajuda as equipes de auditoria a monitorar os problemas pendentes. Ele mostra:

Tradução automática

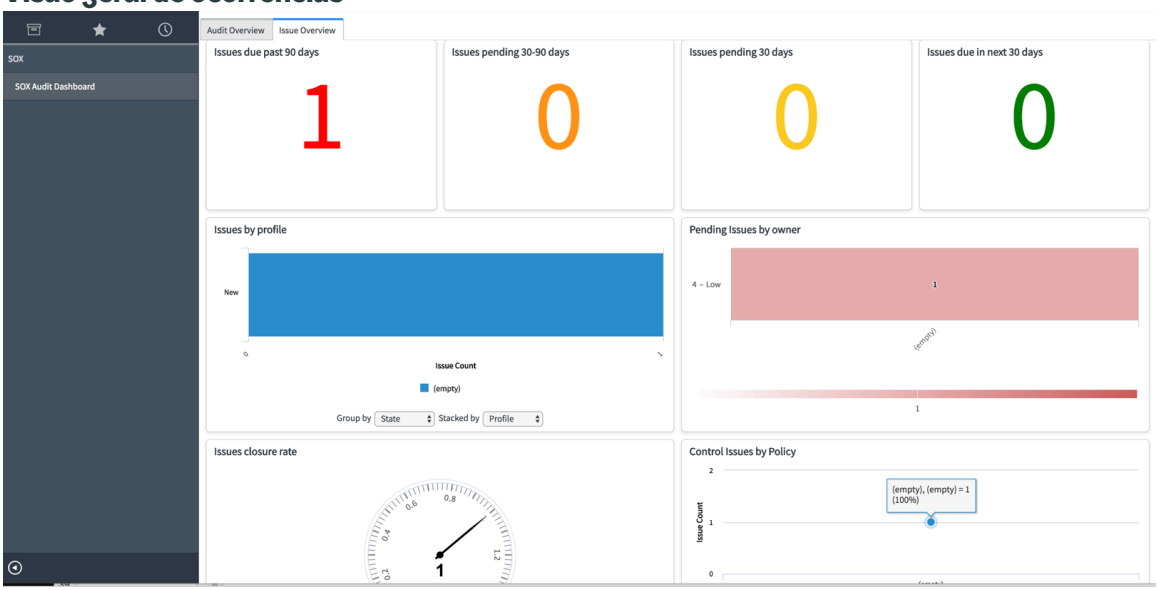
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas com vencimento > 90 dias
- Problemas com vencimento em 30-90 dias
- Problemas com vencimento nos últimos 30 dias
- Problemas com vencimento nos próximos 30 dias
- Problemas por perfil
- Problemas por responsável
- Problemas pendentes por entidade

Visão Geral de Auditoria



Visão geral de ocorrências



Integrações do Governança, risco e conformidade

As integrações aprimoram o. ServiceNow® GRC oferta de produto, fornecendo aos usuários a capacidade de integrar com aplicações de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a documentação a seguir para os recursos de instalação, verificação e emissão de relatórios do GRC integrações no ServiceNow Store.

Cada integração requer que você tenha ServiceNow GRC produtos instalados e ativados em sua instância.

Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence

. ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias a aplicação ajuda você a coletar, monitorar e analisar dados regulatórios e rastrear desenvolvimentos em um ambiente regulatório complexo.

Benefícios da integração com o Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Use ServiceNow® Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação a ser integrada ao Thomson Reuters e para consumir o. Thomson Reuters Feeds de Inteligência regulatória (TRRI) em seu ServiceNow instância.

Essa integração ajuda você a coletar, monitorar e analisar dados regulatórios em um ambiente regulatório complexo e em rápida mudança. Ele permite que você gerencie e reduza os riscos com eficiência. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence envolve um custo de licenciamento adicional.

O Thomson Reuters Regulatory Intelligence Integration (TRRI) fornece feeds regulatórios que incluem várias mudanças regulatórias. . Gestão de mudanças regulatórias a aplicação transforma e mapeia os feeds. . Gestão de mudanças regulatórias a aplicação fornece as informações nas tabelas de feed regulatório.

Com Thomson Reuters configuração assistida, você pode fazer o seguinte:

- Receba feeds regulatórios do Thomson Reuters que são relevantes para sua organização.
- Transformar e mapear a taxonomia regulatória do Thomson Reuters para sua taxonomia regulatória interna.
- Carregue os dados transformados em seu ServiceNow e gerenciar mudanças regulatórias.

Na configuração assistida, você pode executar várias tarefas e subtarefas:

- Criar uma conexão: Crie uma conexão e valide-a. A conexão é necessária para integração com Thomson Reuters plataforma. As tarefas nesta etapa incluem o seguinte:
  - Criar Conexão
  - Validar a conexão
  - Enviar credenciais OAuth
- Ativar fluxos de integração: Configure uma programação e ative os fluxos em horários diferentes. Execute os fluxos com um intervalo de tempo, como um intervalo de 12 horas entre os fluxos. As tarefas nesta etapa incluem o seguinte:
  - Configure o fluxo que insere arquivos de feed no registro do feed.
  - Configure o fluxo que move feeds processados para o diretório de destino.
- Criar uma taxonomia interna: Crie sua taxonomia para categorizar e classificar o conteúdo regulatório. Uma taxonomia interna pode ser uma estrutura multihierárquica.
- Mapear uma taxonomia externa para uma taxonomia interna: Mapeie a taxonomia de origem do Thomson Reuters plataforma com a taxonomia interna que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao configurar a integração, você passa pelas seguintes fases:

1. Definir configurações do feed: Defina e defina o conteúdo do feed, as configurações de entrega e o local de entrega no Thomson Reuters Plataforma de feeds de Inteligência regulatória (TRRI). O local de entrega é onde os feeds são entregues.
2. Configure um MID Server. Thomson Reuters A plataforma envia os arquivos do feed regulatório para o servidor SFTP configurado no Thomson Reuters portal. Um administrador deve configurar um MID Server Com recursos SSH para Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação.

   . MID Server Ingere os dados do arquivo do feed do servidor SFTP no ServiceNow instância. . MID Server executado como Windows ou como UNIX daemon para facilitar a comunicação entre uma instância e as aplicações externas.
3. Configurar conexão SFTP: O. Thomson Reuters A plataforma deposita os arquivos do feed regulatório em um local SFTP configurado no Thomson Reuters portal da plataforma. Crie uma conexão SFTP e importe os arquivos do feed para seu ServiceNow instância. Para saber mais, consulte Estabeleça uma conexão SFTP ou REST API.

Os conjuntos de importação permitem aos administradores importar dados de várias fontes de dados e, em seguida, mapear esses dados em tabelas ServiceNow.

Trazendo dados em série de Thomson Reuters em Gestão de mudanças regulatórias aplicação

A lista relacionada Documentos em série permite rastrear o desenvolvimento de uma mudança regulatória da fase proposta para a fase final. Você pode ver eventos relacionados em um único lugar. No formulário Feed regulatório, o nome da série e os eventos regulatórios que fazem parte do Thomson Reuters as séries são exibidas. Você pode exibir Thomson Reuters Dados da série na seção Dados da série no formulário Feed regulatório. O nome da série e o número de sequência do feed são exibidos na seção Dados da série no formulário Feed regulatório. Esta seção ajuda você a obter mais contexto sobre os eventos regulatórios e a tomar decisões sobre a aplicabilidade dos eventos.

A tabela Feed regulatório aparece na seção Dados da série no formulário Feed regulatório. As novas colunas a seguir são adicionadas à tabela Feed regulatório do Thomson Reuters dados da série:

- Nome da série: Exibe o nome da série do evento regulatório.
- Número de sequência: Exibe o número de sequência do evento regulatório.
- ID da série: Exibe o número de identificação da série do evento regulatório. Você pode selecionar o ID da série na exibição de lista. O ID da série é exibido.

A lista relacionada Documentos em série faz parte do formulário de feed regulatório. Ele exibe os seguintes detalhes no feed:

- Número: O número do feed regulatório recebido de Thomson Reuters. Por exemplo, REG0001023.
- Título: O título do feed regulatório conforme recebido de Thomson Reuters. CFPB-2019-0021 Home Mortgage Disclosure (Regulamento C).
- Número de sequência: O número de sequência do feed regulatório conforme recebido de Thomson Reuters. Por exemplo, número de sequência 7. Se você tiver todos os dados, os seis eventos anteriores serão exibidos na lista relacionada e o sétimo evento da série será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A seção Dados da série e a lista relacionada Documentos em série serão exibidos no formulário Feed regulatório somente se o tipo de feed for Evento regulatório e a origem do feed regulatório for Thomson Reuters.

Os dados regulatórios recebidos do Thomson Reuters a plataforma é processada e levada para as tabelas de preparação em um ServiceNow instância.

Ações para automatizar as tarefas de integração

. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence a aplicação fornece as seguintes ações para automatizar o. Thomson Reuters tarefas de integração:

- Obtenha os documentos de origem relacionados para os eventos regulatórios.
- Obtenha o. Thomson Reuters Plataforma para alimentar nomes de arquivo do caminho de origem SFTP.
- Mova os arquivos processados pelo Thomson Reuters plataforma para o caminho de destino.
- Acionar o trabalho de importação programada no Thomson Reuters Depois de obter os nomes dos arquivos do servidor SFTP.
- Valide o caminho e as credenciais da nova conexão SFTP.

As instruções para automação são abordadas em detalhes nos arquivos de configuração assistida que são enviados com o software.

Instalar a aplicação Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Instale o. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação (com.sn_grc_int_tr). A aplicação inclui dados de demonstração. Ele instala relacionado ServiceNow Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence requer ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias aplicação do ServiceNow Store. Certifique-se de que esta aplicação esteja instalada antes de instalar o. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação.

Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação:

- Aplicações da Store
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação (com.sn_grc_int_tr usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação.
4. Selecione **Instalar**.

Estabeleça uma conexão SFTP ou REST API

Estabeleça uma conexão SFTP ou REST API para Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação. Você pode criar uma conexão SFTP ou REST API com o servidor SFTP usando os aliases de conexão e credencial que são enviados com o. Thomson Reuters plataforma.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_reg_change.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Thomson Reuters Deposita os arquivos do feed regulatório no local SFTP configurado em Thomson Reuters portal. Para importar os arquivos do feed do local SFTP para ServiceNow, você pode criar uma conexão com este servidor SFTP.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Thomson Reuters** > **Aliases de conexão e credenciais**.
   Os dois aliases de conexão e credencial a seguir são enviados com o. Thomson Reuters plataforma:
   - . Thomson Reuters REST API da plataforma
   - . Thomson Reuters Plataforma SFTP
2. Em Thomson Reuters Alias da REST API da plataforma ou Thomson Reuters Alias SFTP da plataforma, selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.
   Você pode criar uma conexão com o alias REST ou o alias SFTP, mas não com ambos. Os detalhes a serem fornecidos no alias SFTP e no alias REST são diferentes um do outro.
   Quando você insere os detalhes no formulário Criar alias de conexão e credencial, uma nova conexão é criada.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você selecionou o formulário Criar alias de SFTP de conexão e credencial, preencha os seguintes campos.

Formulário Criar alias SFTP de conexão e credencial

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome	Nome da conexão SFTP.
Host	Informações sobre o host do servidor SFTP.
Porta	Número da porta do servidor SFTP.
Informações de credencial	
Nome	Nome da credencial usado para acessar o servidor SFTP.
Nome de usuário	Nome de usuário usado para acessar o servidor SFTP.
Senha	Senha usada para acessar o servidor SFTP.
Informações de pós-processamento	
Caminho de origem	Local do diretório que contém os arquivos do feed regulatório.
Caminho de destino	Local do diretório em que os arquivos importados com sucesso são colocados.

- Se você selecionou o formulário Criar alias REST de conexão e credencial, preencha os seguintes campos.

Formulário Criar alias REST de conexão e credencial

Campo	Descrição
Informações de credencial	
ID do cliente OAuth	ID do cliente da aplicação registrada no servidor OAuth OIDC de terceiros.
Segredo do cliente OAuth	ID do segredo do cliente da aplicação registrada no servidor OAuth OIDC de terceiros.

4. Dependendo da etapa anterior, selecione uma das opções **Criar** No formulário Alias SFTP ou selecione **Criar e obter token OAuth** No formulário de alias REST.
   O registro Informações de conexão do arquivo é criado.

Resultado

Quando uma nova conexão é estabelecida, um registro de informações de conexão de arquivo é criado na instância. Depois que o registro de informações de conexão de arquivo é criado, você não pode mais criar mais registros de informações de conexão de arquivo selecionando **Novo** Na lista relacionada Conexões.

Módulos no Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação

. Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence a aplicação inclui vários módulos.

Os módulos a seguir são exibidos em Integração de GRC com Thomson Reuters Regulatory Intelligence aplicação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos na aplicação

Módulo	Descrição
Configuração assistida da Thomson Reuters	Instruções para configurar e configurar a aplicação.
Aliases de conexão e credenciais	Aliases de conexão e credencial para SFTP e para OAuth.
Conexões	Registro de informações de conexão de arquivo do Thomson Reuters plataforma. Clique em Validar para validar a conexão. Caso você encontre problemas na validação da conexão, faça a triagem usando um log de integração. Se você não quiser usar uma conexão, poderá movê-la para o estado Rascunho clicando em **Mover para rascunho** . Na integração, o sistema usa somente o registro de informações de conexão de arquivo que tem o estado Validado.
Entrada de registro OAuth	Registro de quando a conexão e a credencial do OAuth são criadas por meio do alias de conexão e credencial enviados.
Credenciais OAuth	Registro de quando as credenciais OAuth são criadas.
Registro de feed	Registro para cada um dos arquivos de feed localizados no diretório de origem do local SFTP.
Logs de integração	Logs de integração com detalhes de integração. O log contém erros que ocorreram nos fluxos de integração, como erros que foram observados ao validar uma conexão.
Fonte de dados	Fonte de dados que ingere os arquivos de feed do local SFTP e cria um registro automaticamente na tabela de feed regulatório.
Importação agendada	Trabalho de importação programada que verifica e pesquisa a entrada mais antiga no registro do feed.
Configuração XML de taxonomia	Registro que é enviado como parte do Thomson Reuters plataforma. Contém os XPhs e atributos necessários para analisar o carregado Thomson Reuters Arquivo de taxonomia da plataforma no formato XML.
TR | Organismos reguladores	Registros de taxonomia de órgãos regulatórios externos para Thomson Reuters plataforma.
TR | Tipos de conteúdo	Registros de taxonomia de tipos de conteúdo externo para Thomson Reuters plataforma.
TR | Jurisdições	Registros de taxonomia de jurisdições externas para Thomson Reuters plataforma.
TR | Temas	Registros de taxonomia de temas externos para Thomson Reuters plataforma.
TR | Setores	Exiba os registros de taxonomia de setores externos para Thomson Reuters plataforma.
Mapeador de taxonomia	Mapeamento do Thomson Reuters taxonomia da plataforma para taxonomia interna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados acessados por meio dos módulos da aplicação são armazenados nas seguintes tabelas:

Tabelas para armazenar dados da aplicação

Tabela	Campo
sn_grc_reg_change_external_theme	Tema regulatório externo
sn_grc_reg_change_external_regulatory_body	Órgão regulador externo
sn_grc_reg_change_external_sector	Setor regulatório externo
sn_grc_reg_change_external_content_type	Tipo de conteúdo regulatório externo
sn_grc_reg_change_external_jurisdiction	Jurisdição Regulatória Externa
sn_grc_reg_change_ theme	Tema regulatório
sn_grc_reg_change_ regulatory_body	Órgão regulador
sn_grc_reg_change_sector	Setor regulatório
sn_grc_reg_change_ content_type	Tipo de conteúdo regulatório
sn_grc_reg_change_ jurisdição	Jurisdição regulatória

Integrações com conteúdo de terceiros para GRC

. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC a aplicação ajuda você a padronizar o processo de integração de conteúdo em vários GRC fornecendo uma estrutura comum para seus provedores de conteúdo.

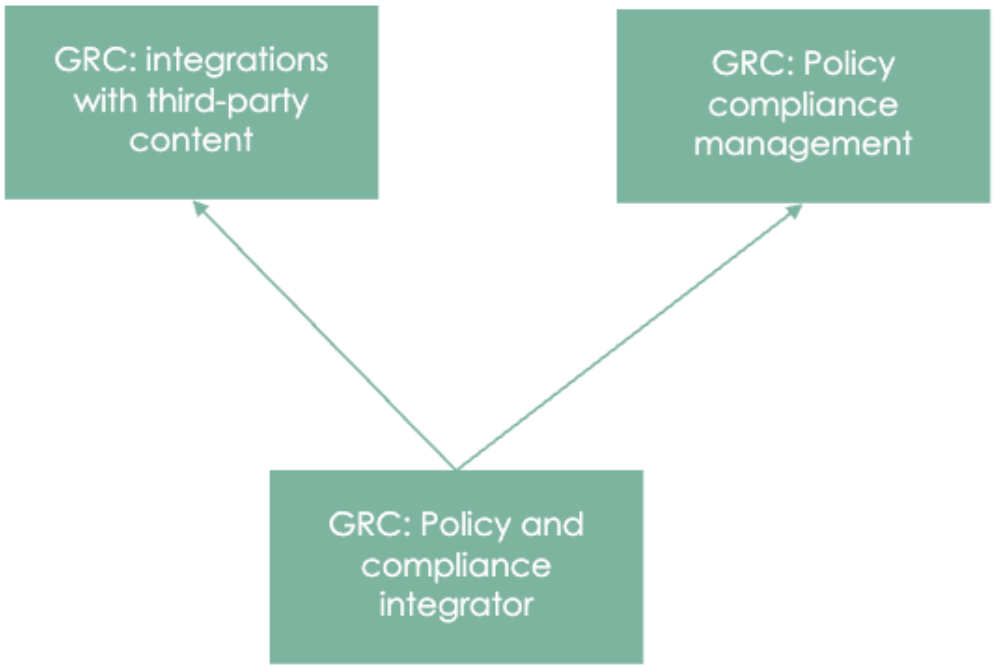
Em Zurich, você pode usar Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação com Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação. . Integrador de políticas e conformidade para GRC a aplicação fornece as opções que permitem revisar, aprovar e importar os dados para o. Gestão de políticas e conformidade tabelas.

Você pode instalar o. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação separada do ServiceNow Store. Ao baixar o. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação do ServiceNow Store. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC a aplicação é baixada automaticamente em sua instância, conforme mostrado no diagrama a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrador de políticas e conformidade para GRC estrutura de download da aplicação



Nota: . Integrações com conteúdo de terceiros para GRC a aplicação não está visível no navegador de aplicações em uma instância.

. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e. Integrador de políticas e conformidade para GRC as aplicações são baixadas em sua instância, um usuário com a função sn_grc_cim.admin pode executar as tarefas relacionadas ao fluxo de trabalho da aplicação.

Para obter mais informações sobre as funções do usuário, consulte Funções de usuário para o processo de integração e. Crie um usuário com a função sn_grc_cim.admin.

Funções de usuário para o processo de integração

Você deve atribuir as funções de usuário necessárias para o processo de integração geral associado ao Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicações.

Você pode atribuir as seguintes funções com Integrações com conteúdo de terceiros para GRC e. Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicações.

Funções de usuário

Títulos das funções	Descrição
sn_grc_cim.admin	Como um usuário com a função sn_grc_cim.admin, você pode acessar as APIs e as tabelas no Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação.
sn_grc_cim.manager	Como um usuário com a função sn_grc_cim.manager, você tem acesso de leitura e gravação às tabelas no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário

Títulos das funções	Descrição
	Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação.
sn_compliance.manager	A função sn_compliance.manager herda a função sn_grc_cim.manager. Como um usuário com a função sn_compliance.manager, você tem acesso de leitura e gravação às tabelas no GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação.
sn_compliance.admin	A função sn_compliance.admin herda a função sn_grc_cim.admin. Como um usuário com a função sn_compliance.admin, você pode acessar as tabelas no GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Crie um usuário com a função sn_grc_cim.admin

Crie um usuário com a função sn_grc_cim.admin para executar as tarefas relacionadas ao processo de integração e importação de conteúdo.

Antes de Iniciar

Nota: Certifique-se de ter instalado o. Integrações com conteúdo de terceiros para GRC em sua instância. Para obter mais informações, consulte Integrações com conteúdo de terceiros para GRC.

Função necessária: sn_grc_cim.admin, sn_compliance.admin

Procedimento

1. Faça login em uma instância com a função sn_compliance.admin e atribua a função sn_grc_cim.admin a um usuário.

   Nota: A função sn_compliance.manager herda a função sn_grc_cim.manager. Da mesma forma, a função sn_compliance.admin herda a função sn_grc_cim.admin.

   Como um usuário com a função sn_grc_cim.admin, você pode acessar todas as APIs necessárias para inserir os registros no Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação. Como um usuário com a função sn_grc_cim.manager, você tem acesso de gravação às tabelas do Integrações com conteúdo de terceiros para GRC aplicação.

2. Navegue até Integrador de políticas e conformidade para GRC aplicação em uma instância para executar o fluxo de trabalho.
   Para as próximas etapas que você deve executar no Integrador de políticas e conformidade para GRC fluxo de trabalho da aplicação, consulte Fluxo de trabalho para Integrador de políticas e conformidade para GRC.

Integração do questionário de coleta de informações padronizadas (SIG)

. Avaliações compartilhadas O SIG (Questionário de coleta de informações padronizado) é usado para obter a documentação de avaliação necessária de um terceiro. O contato de terceiros pode carregar uma planilha SIG pré-preenchida ou responder a um questionário baseado em formulário que é importado para a instância.

GRC: SIG Questionnaire Integration versão 20,1.x tem modelos SIG para 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021. Se um fornecedor carregar uma versão anterior ao SIG 2021, todas as respostas das perguntas correspondentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serão importadas e todas as respostas das perguntas que não corresponderem serão importadas com respostas vazias para o fornecedor responder mais tarde.

Instale o. GRC Integração do questionário SIG

. GRC: O plug-in SIG Questionnaire Integration instala os modelos de questionário SIG para uso com GRC: Gestão de risco de terceiros aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vdr_risk.admin, admin

Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação tranquila.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se o ServiceNow os plug-ins estão ativados.	Ative o. Gestão de risco de terceiros plug-in (com.sn_vdr_risk_asmt). Para verificar se este plug-in está ativado, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. Para obter mais informações, consulte Configuração da Gestão de risco de terceiros E as instruções para ativar uma aplicação GRC autorizada do ServiceNow® Store: Ativar um qualificado GRC ServiceNow Store aplicação e. Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Procedimento

1. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   Uma lista de apps disponíveis para instalação é exibida.
3. Localize o app, selecione-o e selecione **Instalar** .
   O aplicativo é instalado GRC: Gestão de risco de terceiros plug-in (com.sn_vdr_risk_asmt) e GRC Plug-in SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt).

   Nota: Ao desinstalar o app, marque a caixa de seleção para manter os perfis e indicadores de tipos de perfil.

Verifique a integração do questionário SIG em Gestão de risco de terceiros

Depois de instalar o SIG Questionnaire Integration, verifique se os modelos de questionário SIG estão disponíveis no Gestão de risco de terceiros aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de risco de terceiros (sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de risco de terceiros** > **Configuração de Avaliação** > **Modelos de Questionário**.
2. Confirme se os questionários a seguir estão disponíveis.
   - SIG completo 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021
   - SIG Core 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021
   - SIG Lite 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021

Governança, risco e conformidade aceleradores de caso de uso

Os aceleradores de caso de uso podem incluir escopos predefinidos, políticas específicas, controles, riscos, auditoria, planos de teste, painéis e relatórios que fornecem aos clientes uma vantagem operacional ao adotar várias regulamentações e estruturas.

Use a documentação a seguir para os recursos de instalação, verificação e emissão de relatórios do GRC aceleradores de caso de uso no ServiceNow Store.

A menos que indicado de outra forma, cada acelerador de caso de uso requer que você tenha ServiceNow GRC produtos instalados e ativados em sua instância.

Acelerador do Cyber Risk Institute

O Cyber Risk Institute (CRI) está focado em colaborar com os setores financeiros e reguladores para simplificar a padronização na gestão de riscos. Para uma melhor gestão de conformidade cibernética, o CRI fornece um perfil de CRI com o consenso do setor financeiro.

O perfil da estrutura de CRI se alinha com o NIST CSF v2.0. O perfil de CRI e as avaliações ajudam você a implementar a estrutura de CRI para aprimorar a gestão de conformidade cibernética. Esta estrutura inclui declarações de diagnóstico detalhadas, como objetivos de controle alinhados com o NIST CSF 2,0, que mapeiam as referências regulatórias de serviços financeiros, como citações de serviços financeiros do FFIEC CAT e outros.

Como parte do Acelerador do Cyber Risk Institute (CRI), você pode:

- Importe um perfil de CRI que contenha documentos de autoridade relevantes, citações e objetivos de controle com base no CSF do NIST.
- Simplifique o processo de conformidade com classificação automatizada por níveis e seleção de avaliações de CRI, realizadas usando o mecanismo de avaliação inteligente.
- Crie controles automaticamente com base no nível e gere uma pontuação de conformidade a partir das respostas de avaliação de CRI, que são acumuladas até o nível da entidade.

Para obter mais informações, consulte:

- Execute o questionário de classificação por níveis de CRI para determinar o valor do nível da entidade.
- Verifique NIST CSF Use Case Accelerator.

Cybersecurity Controls Accelerator

. Cybersecurity Controls Accelerator ™ Permite que os usuários adotem facilmente os controles de ICs do Center for Internet Security ™ melhorar sua preparação geral de segurança e postura de defesa cibernética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A adoção do controle de ICs é aprimorada ainda mais ao direcionar as principais metodologias de segurança cibernética para o nível de maturidade e prontidão do usuário.

. Cybersecurity Controls Accelerator Contém o documento de autoridade dos controles de ICs versão 7,1, 191 citações de ICs associadas e 191 objetivos de controle de ICs relacionados às citações.

. Technology Controls Monitoring Accelerator aplicação (com.sn_grc_infosec), que também deve ser baixada para usar o. Cybersecurity Controls Accelerator, Inclui 171 (26 básicos) modelos de indicador predefinidos que são mapeados para os controles de ICs. Esses modelos de indicador fornecem validação de controle automatizada e monitoramento contínuo.

Suporte para controles de ICs ™ v8

Começando com Zurich versão, Cybersecurity Controls Accelerator Oferece suporte a controles de ICs ™ documentos de autoridade do v8, citações e objetivos de controle relacionados às citações.

Conteúdo para CSA CCM v4.0

Começando com Zurich versão, Cybersecurity Controls Accelerator Oferece suporte ao conteúdo Matriz de controles em nuvem da Aliança de segurança na nuvem (CSA CCM v4.0), como documento de autoridade, citações e objetivos de controle.

Baixe o. Cybersecurity Controls Accelerator

Antes de executar o. GRC: Cybersecurity Controls Accelerator em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Antes de executar o. Cybersecurity Controls Accelerator, você deve baixar e ativar o seguinte GRC aplicações:

- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: Perfis
- GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Monitoramento de controles de segurança cibernética

Depois de acessar Cybersecurity Controls Accelerator, você pode monitorar os controles usando esses módulos.

Cybersecurity Controls Accelerator módulos

Aplicação/ Módulo	Descrição
Controles de ICs	
Documentos de Autoridade	. **Documentos de autoridade** O módulo fornece uma lista de documentos de autoridade, incluindo os controles ICs v7.1 e v8 documentos de autoridade. Os documentos de autoridade incluem referências a citações e objetivos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cybersecurity Controls Accelerator módulos

Aplicação/ Módulo	Descrição
	Os documentos de autoridade são armazenados na tabela Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document].
Citações	. **Citações** O módulo fornece uma lista de citações contidas no documento de autoridade dos controles ICs v7.1 e v8. Cada citação pode incluir um ou mais objetivos de controle e se refere a: • Referências de conteúdo • Objetos de informação As citações são armazenadas na tabela Citação [sn_compliance_citation].
Objetivos de controle	. **Objetivos de controle** O módulo fornece uma lista de objetivos de controle associados às citações no documento de autoridade Controles ICs v7.1 e v8. Cada objetivo de controle pode incluir um ou mais dos seguintes itens: • Tipos de entidade • Entidades adicionais • Políticas • Controles • Modelos de indicador • Exceções às políticas • Problemas • Declarações de risco • Referências de conteúdo Os objetivos de controle são armazenados na tabela Objetivo de controle [sn_compliance_policy_statement]
Modelos de indicador	. **Modelos de indicador** O módulo fornece uma lista de modelos de indicador predefinidos que são mapeados para os controles de ICs. Os modelos de indicador automatizam a validação de controle e fornecem monitoramento contínuo. Referência do modelo de indicador para o conteúdo [sn_grc_m2m_ind_temp_cont]

Como mencionado anteriormente, o. Technology Controls Monitoring Accelerator a aplicação (com.sn_grc_infosec) é uma aplicação dependente quando você baixa o. Cybersecurity Controls Accelerator aplicação. . Technology Controls Monitoring Accelerator A aplicação fornece modelos de indicador predefinidos que são mapeados para os controles de ICs.

Nota: Caso você decida não implementar o. Cybersecurity Controls Accelerator, você ainda pode usar o. Technology Controls Monitoring Accelerator Validar a conformidade com ICs e ISO 27002 por meio do Unified Compliance Framework (UCF) do Gestão de políticas e conformidade aplicação. Para obter mais informações, consulte Technology Controls Monitoring Accelerator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles UCF mapeados para modelos de indicador

Se você usar os documentos de autoridade ICs ou ISO importados do UCF, ainda poderá gerenciar as atividades de conformidade usando os modelos de indicador monitorados automaticamente 285 (171 ICs e 114 ISO).

Os 171 modelos de indicador são mapeados para os 171 objetivos de controle de ICs fornecidos com o. Cybersecurity Controls Accelerator aplicação.

Nota: as informações nos 26 modelos de indicadores básicos são extraídas de vários ServiceNow Aplicações ITX, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Modelos de indicador básico para controles de ICs

Controle de ICs	Descrição	Aplicações de origem do ITX
Controle de ICs 1,1	Utilize uma ferramenta de descoberta ativa para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar o inventário de ativos de hardware.	Descoberta
Controle de ICs 1,2	Utilize uma ferramenta de descoberta passiva para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar automaticamente o inventário de ativos de hardware da organização.	Descoberta
Controle de ICs 1,4	Mantenha um inventário preciso e atualizado de todos os ativos de tecnologia com potencial para armazenar ou processar informações. Este inventário deve incluir todos os ativos de hardware, conectados à rede da organização ou não.	Descoberta
Controle de ICs 1,5	Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.	Descoberta
Controle de ICs 1,6	Certifique-se de que ativos não autorizados sejam removidos da rede, colocados em quarentena ou que o inventário seja atualizado em tempo hábil.	Descoberta
Controle de ICs 1,7	Utilize o controle de acesso no nível de porta, seguindo os padrões 802.1x, para controlar quais dispositivos podem autenticar na rede. O sistema de autenticação deve ser vinculado aos dados de inventário de ativos de hardware para garantir que somente dispositivos autorizados possam se conectar à rede.	Descoberta
Controle de ICs 1,8	Use certificados de cliente para autenticar ativos de hardware que se conectam à rede confiável da organização.	Descoberta
Controle de ICs 2,1	Mantenha uma lista atualizada de todos os softwares autorizados necessários na empresa para qualquer finalidade comercial em qualquer sistema de negócios.	Software Asset Management
Controle de ICs 2,2	Certifique-se de que somente aplicações de software ou sistemas operacionais atualmente compatíveis com o fornecedor do software sejam adicionados ao inventário de software autorizado da organização. O software incompatível deve ser marcado como incompatível no sistema de inventário.	Software Asset Management
Controle de ICs 2,3	Utilize ferramentas de inventário de software em toda a organização para automatizar a documentação de todos os softwares nos sistemas de negócios.	Software Asset Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles de ICs

Controle de ICs	Descrição	Aplicações de origem do ITX
Controle de ICs 2,4	O sistema de inventário de software deve rastrear o nome, a versão, o fornecedor e a data de instalação de todos os softwares, incluindo os sistemas operacionais autorizados pela organização.	Software Asset Management
Controle de ICs 2,5	O sistema de inventário de software deve ser vinculado ao inventário de ativos de hardware para que todos os dispositivos e softwares associados sejam rastreados a partir de um único local.	CMDB
Controle de ICs 3,1	Utilize uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades atualizada em conformidade com SCAP para verificar automaticamente todos os sistemas na rede semanalmente ou com mais frequência para identificar todas as possíveis vulnerabilidades nos sistemas da organização.	Resposta a vulnerabilidades
Controle de ICs 3,2	Execute verificação de vulnerabilidades autenticadas com agentes em execução localmente em cada sistema ou com scanners remotos configurados com direitos elevados no sistema que está sendo testado.	Resposta a vulnerabilidades
Controle de ICs 3,6	Compare regularmente os resultados de verificações de vulnerabilidade back-to-back para verificar se as vulnerabilidades foram corrigidas em tempo hábil.	Resposta a vulnerabilidades
Controle de ICs 3,7	Utilize um processo de classificação de risco para priorizar a correção de vulnerabilidades descobertas.	Resposta a vulnerabilidades
Controle de ICs 15,1	Mantenha um inventário de pontos de acesso sem fio autorizados conectados à rede com fio.	CMDB
Controle de ICs 16,1	Mantenha um inventário de cada um dos sistemas de autenticação da organização, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviços remoto.	CMDB
Controle de ICs 18,5	Use somente algoritmos de criptografia padronizados e amplamente revisados.	Descoberta
Controle de ICs 18,8	Estabeleça um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software, incluindo fornecer um meio para que entidades externas entrem em contato com seu grupo de segurança.	Resposta a vulnerabilidades
Controle de ICs 19,1	Certifique-se de que haja planos de resposta a incidentes por escrito que definam as funções da equipe, bem como as fases de tratamento/gestão de incidentes.	Resposta a incidentes de segurança
Controle de ICs 19,2	Atribua cargos e deveres para lidar com incidentes de computador e rede a indivíduos específicos e garanta o acompanhamento e a documentação durante todo o incidente por meio da resolução.	Resposta a incidentes de segurança
Controle de ICs 19,3	Designe a equipe de gestão, bem como backups, que darão suporte ao processo de tratamento de incidentes atuando em funções importantes de tomada de decisão.	Resposta a incidentes de segurança
Controle de ICs 19,4	Elabore padrões em toda a organização para o tempo necessário para que os administradores do sistema e outros membros da força de trabalho relatem eventos anômalos à equipe de tratamento de incidentes, os mecanismos para	Resposta a incidentes de segurança

Tradução automática

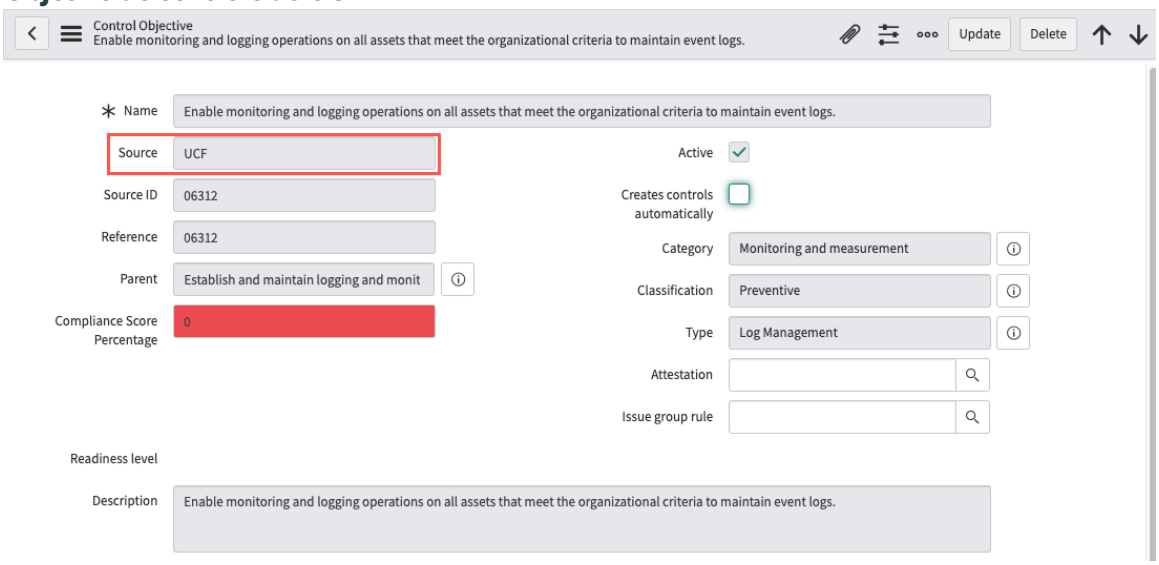
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles de ICs

Controle de ICs	Descrição	Aplicações de origem do ITX
	esses relatórios e o tipo de informação que devem ser incluídos na notificação de incidente.	
Controle de ICs 19,6	Publique informações para todos os membros da força de trabalho sobre relatar anomalias de computador e incidentes à equipe de tratamento de incidentes. Essas informações devem ser incluídas nas atividades de conscientização de rotina do funcionário.	Resposta a incidentes de segurança
Controle de ICs 19,8	Crie um esquema de pontuação e priorização de incidentes com base no impacto conhecido ou potencial para sua organização. Utilize a pontuação para definir a frequência de atualizações de status e procedimentos de escalação.	Resposta a incidentes de segurança

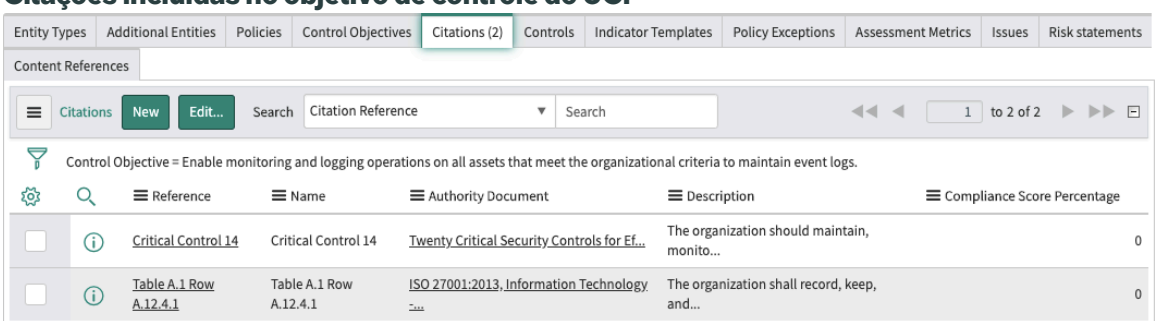
Os objetivos de controle baixados do UCF têm o UCF como a origem, conforme mostrado abaixo.

Objetivo de controle do UCF



Se você clicar em **Citações** Lista relacionada, você pode ver que duas citações estão presentes: Uma obtida do CIS e uma dos documentos de autoridade ISO 27001 da UCF.

Citações incluídas no objetivo de controle do UCF



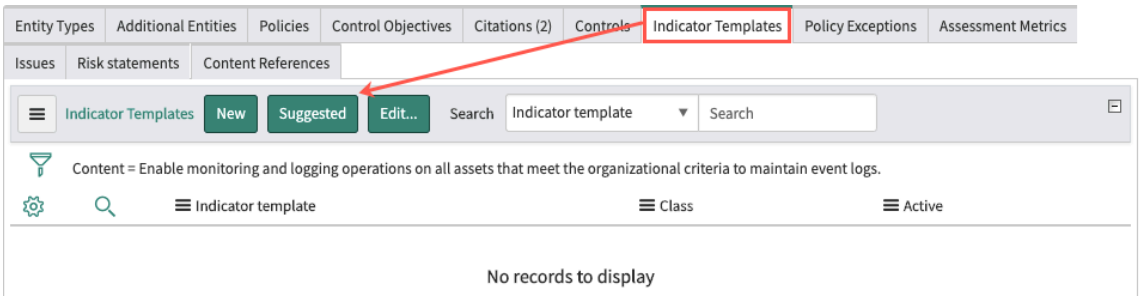
Essas citações permitem que você use os controles ICs baixados do UCF, em vez dos controles ICs incluídos com o. Cybersecurity Controls Accelerator enquanto ainda associa os controles aos modelos de indicador fornecidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

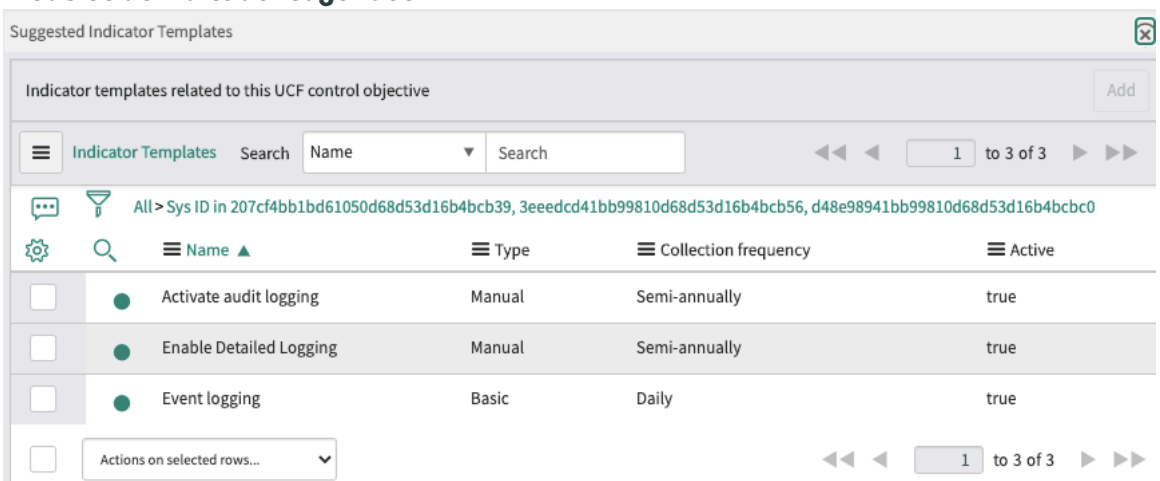
Se você quiser associar este objetivo de controle UCF a modelos de indicador semelhantes, clique em **Modelos de indicador** lista relacionada e clique em **Sugerido** botão.

Lista relacionada Modelos de indicador



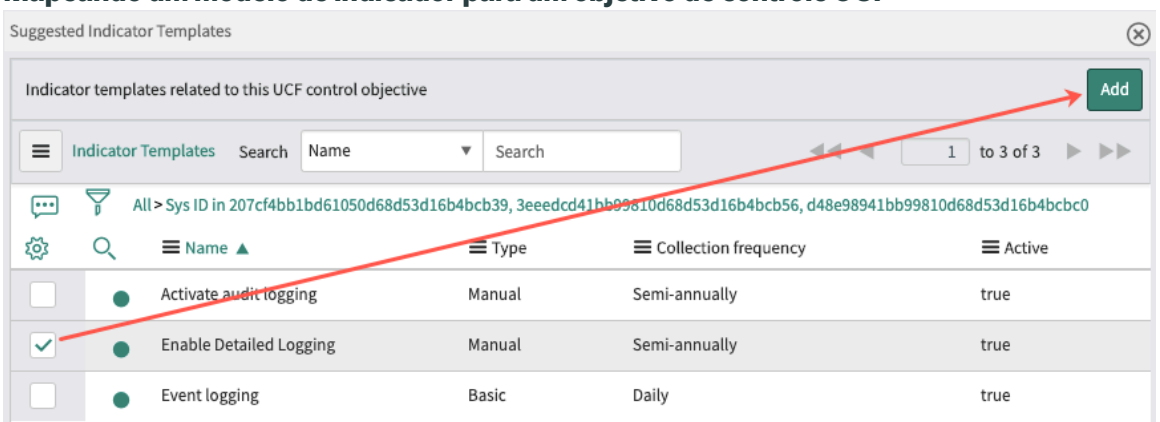
Uma lista de modelos de indicador que podem ser aplicados ao objetivo de controle selecionado é mostrada.

Modelos de indicador sugeridos



Selecione os modelos de indicador que você deseja mapear para o objetivo de controle do UCF e clique em **Adicionar** .

Mapeando um modelo de indicador para um objetivo de controle UCF



Acelerador de controle de serviços financeiros

O Acelerador de controle de serviços financeiros oferece aos clientes uma vantagem operacional ao adotar o Controle de serviços financeiros. Quando o acelerador é baixado e ativado nas aplicações GRC, documentos de autoridade pré-configurados, citações e objetivos de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

FFIEC (Federal Financial Institutions Examination Council)

A partir da versão Zurich, o Acelerador de controle de serviços financeiros oferece suporte ao conteúdo do FFIEC, como documento de autoridade, citações e objetivos de controle para:

- Manual de exame de TI da arquitetura, infraestrutura e operações (AiO) do FFIEC
- Manual de exame de TI do GCN (Business Continuity Management, gestão de continuidade de negócios) do FFIEC
- Manual de exame de TI DE Desenvolvimento, aquisição e manutenção (DAM) do FFIEC.

Departamento de Serviços Financeiros do Estado de Nova York (NYDFS)

A partir da versão Zurich, o Acelerador de Controle de Serviços Financeiros oferece suporte à Segunda Emenda do Departamento de Serviços Financeiros do Estado de Nova York (NYDFS) ao conteúdo 23 NYCRR 500, como Documento de Autoridade, Citações e Objetivos de Controle.

Este acelerador também inclui mapeamento de objetivos de controle FFIEC e NYDFS e citações para citações de CRI e objetivos de controle. Para obter mais informações, consulte Acelerador do Cyber Risk Institute.

Antes de executar a aplicação Acelerador de controle de serviços financeiros, você deve baixar e ativar as seguintes aplicações GRC:

- Gestão de políticas e conformidade para GRC
- GRC: Profiles

Nota: Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Controles do Acelerador de controle de serviços financeiros

Depois de acessar o Acelerador de controle de serviços financeiros, você poderá acessar os dados de diferentes reguladores usando esses módulos.

Módulos Acelerador de controle de serviços financeiros

Aplicação/Módulo	Descrição
Documentos de Autoridade	O módulo Documentos de autoridade fornece uma lista de documentos de autoridade, incluindo os documentos de autoridade FFIEC e NYDFS. Os documentos de autoridade incluem referências a citações e objetivos de controle. Os documentos de autoridade são armazenados na tabela Documento de autoridade [sn_compliance_authority_document].
Citações	O módulo Citações fornece uma lista de citações contidas no documento de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos Acelerador de controle de serviços financeiros

Aplicação/Módulo	Descrição
	autoridade FFIEC e NYDFS. Cada citação pode incluir referências de conteúdo. As citações são armazenadas na tabela Citação [sn_compliance_citation].
Objetivos de controle	O módulo Objetivos de controle fornece uma lista de objetivos de controle associados às citações no documento de autoridade FFIEC e NYDFS. Cada objetivo de controle pode incluir uma ou mais referências de conteúdo. Os objetivos de controle são armazenados na tabela Objetivo de controle [sn_compliance_policy_statement].

NIST CSF Use Case Accelerator

. NIST CSF Use Case Accelerator oferece aos clientes uma vantagem operacional ao adotar o. NIST CSF. Quando o acelerador é baixado e ativado nas aplicações GRC, políticas pré-configuradas, escopos (perfis, recomendações de tipo de perfil), indicadores e e outros elementos GRC são exibidos.

Quem usa o. NIST CSF Use Case Accelerator

Persona	Descrição
Executivo de risco	Garante que os riscos sejam identificados e gerenciados de forma consistente em toda a organização. Acesso definido às seguintes seções: • **FCS do NIST** > **Visão geral** • **FCS do NIST** > **Núcleo da estrutura** • **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** • **FCS do NIST** > **Conteúdo**
Agente de segurança	Aborda lacunas, controles fora de conformidade, riscos, problemas, indicadores de falha, e planos de ação para a segurança cibernética das organizações. Acesso definido às seguintes seções: • **FCS do NIST** > **Núcleo da estrutura** • **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura**
Provedor de controle	Ajuda a criar uma biblioteca de controles de segurança cibernética para a organização. Acesso definido às seguintes seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	• **FCS do NIST** > **Núcleo da estrutura** • **FCS do NIST** > **Conteúdo**
Administrador do sistema	Acesso às seguintes seções: **FCS do NIST** > **Administração**
Administrador do GRC	Acesso às seguintes seções: **FCS do NIST** > **Administração**

Instalar o NIST CSF Use Case Accelerator

. NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case AcceleratorÉ usado com as aplicações principais do GRC: Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Gestão de auditorias aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação tranquila.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as seguintes aplicações foram instaladas: • Gestão de políticas e conformidade • Gestão de riscos • Gestão de auditorias	Para verificar se esses aplicativos estão ativados, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
Verifique se você tem as funções necessárias.	O administrador do sistema (administrador) atribui as seguintes funções: • Gestão de políticas e conformidade funções ◦ Criador de certificação (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrador de conformidade (sn_compliance.admin) ◦ Desenvolvedor de conformidade (sn_compliance.developer) ◦ Gerente de conformidade (sn_compliance.manager) ◦ Leitor de conformidade (sn_compliance.reader) ◦ Usuário de conformidade (sn_compliance.user) • Gestão de riscos funções ◦ Administrador de risco (sn.risk.admin) ◦ Leitor de risco (sn.risk.reader)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de tarefa	Descrição
	◦ Gerente de risco (sn.risk.manager) ◦ Usuário de risco (sn.risk.reader) • Gestão de auditorias funções ◦ Administrador de auditoria (sn_audit.admin) ◦ Desenvolvedor de auditoria (sn_audit.developer) ◦ Gerente de auditoria (sn_audit.manager) ◦ Usuário de auditoria (sn_audit.user) ◦ Auditor externo (sn_audit.external_auditor)

Procedimento

1. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Localize **GRC: ACELERADOR CSF DO NIST** aplicação.
4. Se você quiser carregar dados de demonstração, selecione **Dados de demonstração** caixa de seleção.
5. Clique em **Instalar**.

Verifique NIST CSF Use Case Accelerator

Depois de instalar o GRC: NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator, revise NIST CSF estrutura da aplicação, conteúdo principal e dados de demonstração, se selecionados durante a instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Funções** e revise as funções instaladas com NIST CSF aplicação.

   Essas funções contêm nist_csf em seus nomes; por exemplo, sn_irm_nist_csf.security_officer. As funções estão associadas a. NIST CSF módulos de aplicações para fornecer acesso com base na função do usuário.

   Nota: O básico NIST CSF a função de usuário é necessária para acessar a aplicação. Esta função contém as funções de leitor ou usuário do ServiceNow® Pacote de aplicações GRC.

2. No Navegador de aplicações, digite **CSF DO NIST** e verifique o conteúdo principal da aplicação.

Navegar até	Verificar
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Documentos de Autoridade**	Revise os Documentos de autoridade instalados para NIST CSF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Citações**	Revise as citações instaladas para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Objetivos de controle**	Revise os objetivos de controle instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Avaliações de risco**	Revise as estruturas de risco e as declarações de risco instaladas para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de Teste**	Revise os Modelos de teste instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de indicador**	Revise os Modelos de indicador instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de Certificação**	Revise os Tipos de certificação de controle instalados para NIST CSF.
FCS do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de avaliação**	Revise os Tipos de avaliação de risco instalados para NIST CSF.

3. Valide o conteúdo de demonstração da aplicação, se carregado.

Navegar até	Verificar
FCS do NIST > **Orientar as metas**	Revise os destinos de amostra instalados no sistema para uso com o. NIST CSF aplicação.
Administração de Usuários > **Usuários**	Analise os usuários Persona de amostra instalados no sistema para uso com o. NIST CSF aplicação. Os IDs de usuário desses usuários terminam com .csf e o nome deles contém CSF.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **Classes de Perfil**	Execute uma pesquisa de classes de perfil com **Nome** campo que contém **Com NIST** . Revise seus relacionamentos revisando o campo de acúmulo para nas respectivas classes de perfil.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **tipos de entidade**	Execute uma pesquisa de tipos de entidade com **Nome** campo que começa com **CSF DO NIST** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
Políticas e conformidade > **Políticas e Procedimentos** > **Todos os Controles**	Execute uma pesquisa para todos os controles que fazem referência **Objetivos de controle** . **NIST CSF** .
Risco > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**	Execute uma pesquisa para todos os riscos que fazem referência **Declarações de risco** . **NIST CSF** .
Auditoria > **Teste de Auditoria** > **Planos de testes**	Execute uma pesquisa de planos de teste com **Modelos de teste** que começam com **CSF DO NIST** .
Políticas e conformidade > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa para todos os indicadores em que **Item.content.Source: CSF do NIST** .
Risco > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa para todos os indicadores em que **Item.content.Source: CSF do NIST** .
Políticas e conformidade > **Problemas** > **Todas as ocorrências**	Execute uma pesquisa para todos os problemas em que **Item.content.Source: CSF do NIST** .
Risco > **Problemas** > **Todas as ocorrências**	Execute uma pesquisa para todos os problemas em que **Item.content.Source: CSF do NIST** .
Políticas e conformidade > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção ocorreu **Item.content.Source: CSF do NIST** .
Risco > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção ocorreu **Item.content.Source: CSF do NIST** .

NIST CSF conceitos de suporte

Familiarize-se com esses conceitos, desenvolvidos a partir de NIST CSF orientação.

Conceito	Descrição
Meta	O destino é a base do NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator e todos os conceitos relacionados. O destino é uma tabela compartilhada entre ServiceNow® GRC E vários Aceleradores de casos de uso. Eles são semelhantes ao conceito de entidades no núcleo GRC aplicações. Opcionalmente, eles são vinculados a perfis, mas são usados para todos os atributos específicos dos Aceleradores de caso de uso.
Infraestrutura crítica (ou crítica em NIST CSF uso da aplicação)	Sistemas físicos ou virtuais vitais e ativos que têm um impacto sério na segurança cibernética, na segurança econômica nacional e na saúde ou segurança pública nacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
Camadas de implementação	Ajuda uma organização a exibir os riscos de segurança cibernética e os processos que ela usa para gerenciar esses riscos. Os níveis são priorizados para atingir os objetivos de segurança cibernética. Com NIST CSF Aplicações, as organizações podem avaliar destinos na exibição de nível de implementação, que usa o atributo Camada na tabela Destino.
Atividade de segurança cibernética	As políticas e os requisitos de segurança cibernética são encontrados em ServiceNow® GRC Gestão de políticas e conformidade aplicação. A aplicação fornece diretrizes para entender os resultados de segurança cibernética que precisam ser alcançados para fortalecer as práticas de segurança cibernética e melhorar a conformidade de segurança. Essas atividades no NIST CSF Aplicação como uma combinação de Destino, Função e Categoria. NIST CSF As atividades avaliam os requisitos de segurança cibernética para destinos, o que fornece informações detalhadas sobre lacunas, controles fora de conformidade, riscos, problemas, indicadores de falha, e planos de ação e quando eles são abordados. Além disso, eles ajudam as organizações a fortalecer sua posição de conformidade de segurança.
Funções	As funções organizam atividades básicas de segurança cibernética no nível mais alto. Essas funções são Identificar, Proteger, Detectar, Responder, Recuperar E governam . Eles ajudam uma organização organizando informações, permitindo decisões de gestão de riscos, lidando com ameaças e aprendendo com atividades anteriores para melhorar sua gestão de riscos de segurança cibernética. Em NIST CSF as funções selecionam resultados de segurança cibernética relevantes para as atividades e os organizam.
Categoria	As categorias são as subdivisões de funções que são divididas em grupos de resultados de segurança cibernética. Exemplos de categorias incluem: Gestão de ativos, Gestão de identidade e controle de acesso e Processos de detecção. As subcategorias são usadas para dividir uma categoria em resultados específicos de atividades técnicas e de gestão. Eles fornecem um conjunto de resultados que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
	podem ajudar a apoiar a realização dos resultados em cada categoria. Os exemplos de subcategorias incluem: Sistemas de informação externos são catalogados, Dados em repouso são protegidos e Notificações de sistemas de detecção são investigadas. O Framework Core identifica categorias e subcategorias subjacentes para cada função como políticas de segurança cibernética e seus detalhes como declarações de política. . NIST CSF as categorias definem as atividades de segurança cibernética para os destinos e usam as subcategorias associadas para avaliar os requisitos de segurança cibernética para fornecer informações adicionais.
Estado da implementação	Estado da atividade de segurança cibernética, implementada ou planejada para o futuro. É possível documentar o estado de implementação de uma atividade de segurança cibernética.
Gaps	Objetivos de controle da política de segurança cibernética que não têm controles estabelecidos para o perfil do destino identificado na atividade de segurança cibernética.
Controles não conformes	Controles de segurança cibernética considerados fora de conformidade devido a problemas de implementação e que foram encontrados para a entidade de destino, que é identificada na atividade de segurança cibernética.
Riscos	Riscos associados aos controles implementados para a entidade do destino, que é identificada na atividade de segurança cibernética.
Problemas	Problemas com controles e riscos para a entidade do destino, que são identificados na atividade de segurança cibernética.
Indicadores com falha	Indicadores de falha de controles e riscos implementados para a entidade do destino, que é identificada na atividade de segurança cibernética.
Planos de ação	Planos de ação para problemas da entidade de destino, que são identificados na atividade de segurança cibernética.

Tabelas CSF do NIST

Algumas tabelas são afetadas pela orientação CSF do NIST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Finalidade
Destino [sn_grc_target]	O destino é uma tabela principal de design a ser compartilhada entre a aplicação ServiceNow GRC e os pacotes de conteúdo de caso de uso do GRC.O destino é como a entidade em sua finalidade, mas é usado para rastrear atributos específicos dos pacotes de conteúdo de caso de uso. Dois registros de destino não podem fazer referência à mesma entidade a qualquer momento.
Atividade CSF do NIST [sn_irm_nist_csf_nist_csf_activity]	A tabela Atividade CSF do NIST é usada para rastrear a atividade de segurança cibernética relevante para um destino. A atividade também ajuda na execução de análise de lacunas que identifica as lacunas, controles de não reclamação, riscos, problemas, indicadores com falha e planos de ação para uma atividade de segurança cibernética.
Lacunas [sn_irm_nist_csf_m2m_policy_state_nist_csf_act]	A tabela de lacunas no CSF do NIST é usada para rastrear objetivos de controle que ainda não foram implementados como lacunas. Esta tabela é útil para fins de emissão de relatórios e detalhamento. É uma tabela m2m que associa lacunas a destinos.
Controle fora de conformidade [sn_irm_nist_csf_m2m_cxontrols_nist_csf_act]	A tabela Controle fora de conformidade no CSF do NIST é usada para rastrear controles identificados como fora de conformidade. Somente os objetivos de controle de segurança cibernética definidos pelo núcleo da estrutura que são implementados como controles e fora de conformidade são rastreados. Esta tabela é útil para fins de emissão de relatórios e detalhamento. É uma tabela m2m que associa controles fora de conformidade a destinos.
Risco [sn_irm_nist_csf_m2m_risks_nist_csf_activities]	A tabela de risco no CSF do NIST é usada para rastrear riscos associados a controles que foram implementados para objetivos de controle de segurança cibernética, conforme definido pelo núcleo da estrutura. Esta tabela é útil para fins de emissão de relatórios e detalhamento. É uma tabela m2m que associa riscos a metas.
Problema [sn_irm_nist_csf_m2m_issues_nist_csf_act]	A tabela de problemas no CSF do NIST é usada para rastrear problemas associados a controles que foram implementados para objetivos de controle de segurança cibernética, conforme definido pelo núcleo da estrutura. Problemas de riscos associados a esses controles também estão incluídos na métrica. Esta tabela é útil para fins de emissão de relatórios e detalhamento. É uma tabela m2m que associa problemas a destinos.
Plano de ação [sn_irm_nist_csf_m2m_remediation_nist_csf_act]	A tabela Plano de ação no CSF do NIST é usada para rastrear os planos de ação identificados para os problemas. Esta tabela é útil para fins de emissão de relatórios e detalhamento. É uma tabela m2m

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Finalidade
	que associa Planos de ação (tarefas de correção) aos destinos.
Indicadores com falha [sn_irm_nist_csf_m2m_indicators_nist_csf_act]	A tabela Indicadores com falha no CSF do NIST é usada para rastrear os indicadores com falha do destino e do controle ou risco. Esta tabela é útil para fins de emissão de relatórios e detalhamento. É uma tabela m2m que associa indicadores de falha a destinos.
Objetivos de controle relacionados [sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt]	A tabela Objetivos de controle relacionados no CSF do NIST é usada para rastrear as associações entre os objetivos de controle. Na implementação de base, os objetivos de controle primário e secundário são compatíveis, mas esta tabela apresenta um conceito para relacionar os objetivos de controle no mesmo nível.

NIST CSF Use Case Accelerator painéis e relatórios

O contém vários relatórios. . NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator contém uma variedade de relatórios exibidos em diferentes painéis, disponíveis em cada uma das seções do NIST CSF processo:

Relatórios de visão geral

Repositórios disponíveis em **FCS do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Núcleo da estrutura	Fornece uma visão geral das políticas de segurança cibernética organizadas pelo NIST CSF funções.
Destinos críticos	Fornece uma visão geral dos destinos críticos por classe de entidade ou níveis.
Destinos críticos sem atividades de segurança cibernética	Fornece uma visão geral dos destinos críticos que não têm atividades de segurança cibernética por classe ou níveis de entidade.
Atividades de segurança cibernética atuais	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética realizadas no momento por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Atividades de segurança cibernética desejadas	Fornece uma visão geral das atividades de segurança cibernética desejadas por classe de entidade, entidades ou funções de segurança cibernética.
Resumo da análise de lacunas	Fornece um resumo de lacunas, controles fora de conformidade, riscos, indicadores de falha de problemas e planos de ação para metas agrupadas por segurança cibernética, funções de segurança cibernética ou os próprios destinos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de perfil da estrutura

Relatórios disponíveis em **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Visão geral**.

Relatórios	Finalidade
Gaps	Exibe uma visão geral das lacunas existentes para atividades de segurança cibernética. As lacunas são agrupadas por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Riscos	Exibe uma visão geral dos riscos existentes para atividades de segurança cibernética. Os riscos são agrupados por políticas, classe de perfil, entidades ou funções.
Controles não conformes	Exibe uma visão geral dos controles fora de conformidade existentes para atividades de segurança cibernética. Os controles fora de conformidade são agrupados por políticas, classe de entidade, perfis ou funções.
Indicadores com falha	Exibe uma visão geral dos indicadores de falha para atividades de segurança cibernética. Os indicadores são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Problemas	Exibe uma visão geral dos problemas para atividades de segurança cibernética. Os problemas são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.
Planos de Ação	Exibe uma visão geral dos planos de ação existentes para atividades de segurança cibernética. Os planos de ação são agrupados por políticas, classe de entidade, entidades ou funções.

NIST CSF visão geral do processo

. NIST CSF A estrutura de navegação facilita a gestão da segurança cibernética do NIST por meio de atividades de identificação e priorização, conforme descrito na Estrutura do NIST para Improving Critical Infrastructure Cybersecurity versão 1,1 e versão 2,0 publicações especiais.

NIST CSF visão geral do processo

1. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança identificam categorias e subcategorias como políticas de segurança cibernética.
2. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança priorizam as atividades de segurança cibernética.
3. Monitore o. NIST CSF Painel de visão geral

Identificar o núcleo da estrutura

Em NIST CSF, o. **Framework Core** a seção é usada para identificar categorias e subcategorias como políticas de segurança cibernética e suas políticas de declaração.

A aplicação usa categorias para definir atividades de segurança cibernética para destinos e usa subcategorias para avaliar os requisitos de segurança cibernética para fornecer detalhes adicionais sobre a conformidade.

Com NIST CSF a aplicação agrupa categorias e subcategorias em funções e as representa como atividades. . NIST CSF usa os cinco módulos a seguir para designar funções individuais:

- Identificar
- Proteger
- Detectar
- Responder

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Recuperar
- Reger

Cada módulo aponta para um agrupamento de objetivos de política e controle relacionados a essa função.

Revise o núcleo da estrutura

Revise o Framework Core que está ativado com NIST CSF aplicação.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Núcleo da estrutura** e selecione um dos seguintes módulos:
   - **Identificar**
   - **Proteger**
   - **Detectar**
   - **Responder**
   - **Recuperar**
   - **Governar**
2. No formulário Política para objetivos de controle, clique em uma das declarações de política para revisar as informações.

   Nota: As declarações de política são agrupadas por políticas com base em NIST CSF diretrizes.

3. Se necessário, atualize o registro com informações adicionais.
4. Clique em **Atualizar**.

Alinhe e priorize as atividades de segurança cibernética

Em NIST CSF, o. **Perfil da estrutura** a seção é usada para ajudar uma organização a alinhar e priorizar suas atividades de segurança cibernética com seus requisitos, tolerâncias de risco e recursos.

Primeiro, um destino é criado a partir de uma entidade ou tipo de entidade. O fluxo da aplicação começa em **Orientar destinos** . O usuário localiza um destino e o configura para uso com NIST CSF fornecer informações básicas. Em seguida, o usuário identifica se o destino é crítico e estabelece um nível para o destino de acordo com as diretrizes do NIST.

Nota: O NIST recomenda se concentrar em metas críticas para priorizar os riscos de segurança cibernética.

Em seguida, os usuários Registram suas atividades de segurança cibernética. As atividades exigem que os usuários identifiquem destinos, funções e categorias associadas a elas.

Nota: Essas atividades são criadas exclusivamente para evitar a criação de atividades duplicadas para os mesmos destinos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conforme as atividades são criadas, os usuários determinam o estado de implementação dessas atividades.

Em seguida, os usuários executam a análise de lacunas nas atividades de segurança cibernética. A análise fornece informações detalhadas sobre a posição de segurança e avalia o destino de uma atividade de segurança cibernética específica.

. ServiceNow® GRC o pacote de aplicações desempenha um papel crucial no rastreamento dos dados que habilita essas métricas. . NIST CSF A aplicação foi projetada para fornecer a estrutura de segurança cibernética, mas é totalmente habilitada pelo ServiceNow® GRC produto.

Gere um destino para uma entidade

Gere um registro de destino para uma entidade rastrear NIST CSF atributos dessa entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Gere um destino para uma entrada.

a. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Escopo** e selecione um dos seguintes módulos:

- **Tipos de entidade**
- **Minhas entidades**
- **Todas as entidades**

b. Selecione um dos registros.

c. No formulário Entidade, clique em **Gerar destino** .

Nota: Quando você clica em Gerar destino, ele gera o destino somente se a entidade não tiver sido usada para outras estruturas, como DPIA GDPR.

d. Clique em **Atualizar**.

2. Identifique o destino.

a. Navegar até **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Orientar as metas**.

b. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.

c. Confirme se o destino aparece na lista.

Configurar destino para NIST CSF estrutura

Configure um registro de destino a ser usado com a estrutura CSF do NIST depois de identificar um destino.

Antes de Iniciar

NIST CSF Função necessária: Nenhuma. sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Orientar as metas**.
2. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
3. Abra o registro de destino.
4. Clique em **Estrutura** e selecione **CSF DO NIST** .
5. Clique em **Atualizar**.
6. Na lista Metas, abra o registro novamente.
7. Verifique as informações no formulário Destino.
8. Na seção CSF do NIST, preencha os campos (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campo	Descrição
Crítico	Caixa de seleção que indica que o destino está focado durante riscos cibernéticos. O NIST CSF recomenda que as organizações priorizem as atividades de segurança cibernética para metas críticas
Camada	Camada para um destino que descreve sua capacidade de lidar com riscos cibernéticos.

9. Clique em **Atividades** lista relacionada e valide as atividades associadas ao destino.

Destino de orientação

Depois de identificar um destino, Oriente o destino a ser usado com a estrutura CSF do NIST.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador.

NIST CSF função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Orientar as metas**.
2. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
3. Abra o registro.
4. Verifique se o **Estrutura** o campo tem **CSF DO NIST** selecionado.
5. Certifique-se de que os campos do formulário CSF do NIST estejam precisos.
6. Clique em **Atualizar**.

Criar atividade

Crie uma atividade de segurança cibernética para um destino.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF Função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer ou sn_irm_nist_csf.control_provider

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Criar atividade** e criar um novo registro (consulte a tabela para obter descrições dos campos).

Formulário Atividade CSF do NIST

Campo	Descrição
Número	Número que identifica a atividade.
Meta	Nome do destino que tem a atividade associada a ele.
Função	Tipo de atividades de função que são agrupadas em. ○ Identificar ○ Proteger ○ Detectar ○ Responder ○ Recuperar ○ Reger
Categoria	Atividade de segurança cibernética identificada como uma política.
Estado da implementação	Status da atividade, se ela está sendo executada ou planejada.

2. Clique em **Enviar**.

Nota: Cada vez que uma atividade de segurança cibernética é criada, o sistema valida a combinação de destino, função e categoria para exclusividade.

Executar análise de lacuna

Execute uma análise de lacunas das atividades de segurança cibernética.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O processo de análise de lacunas não deve levar mais de um minuto. Um trabalho semanal que executa a análise de lacuna para os usuários para que as métricas estejam atualizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Análise de lacunas**.
2. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
3. Abra o registro de destino.
4. Clique em **Atividades** lista relacionada e selecione a atividade.
5. Revise a atividade e clique em **Análise de lacuna** Para iniciar a análise de lacuna.
6. Para exibir os objetivos de controle da política de segurança cibernética que não têm controles estabelecidos para o perfil do destino, clique em **Lacunas** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para exibir problemas com controles de segurança cibernética que não estão em conformidade devido a problemas de implementação, clique em **Controles fora de conformidade** lista relacionada.
8. Para exibir Indicadores com falha de controles e riscos para o perfil do destino, clique em **Indicadores com falha** lista relacionada.
9. Para exibir os riscos associados aos controles do perfil do destino, clique em **Riscos** lista relacionada.
10. Para exibir problemas relacionados aos controles e riscos do perfil do destino, clique em **Problemas** lista relacionada.
11. Para exibir planos de ação para o perfil do destino, clique em **Planos de ação** lista relacionada.
12. Clique em **Salvar**.

Revise o plano de ação

Revise as tarefas de correção criadas para os controles ou riscos associados às atividades de segurança cibernética. Você só poderá editar ou atualizar planos de ação se tiver privilégios suficientes para GRC pacote.

Antes de Iniciar

Gestão de políticas e conformidade Função necessária: administrador

NIST CSF função necessária: sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer ou sn_irm_nist_csf.control_provider

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Normalmente, os planos de ação são criados no ServiceNow® GRC por meio de Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos ou Gestão de auditorias aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **FCS do NIST** > **Perfil da estrutura** > **Plano de ação**.
2. PESQUISE um plano de ação usando parâmetros, como problema, controle ou risco, que estão associados a ele.
3. Abra o registro.
4. Revise o plano de ação.

NIST RMF Use Case Accelerator

. NIST RMF Use Case Accelerator oferece aos clientes uma vantagem operacional ao adotar o. NIST RMF. Quando o acelerador é baixado e ativado nas aplicações GRC, políticas pré-configuradas, escopos (perfil, recomendações de tipo de perfil), indicadores e riscos e outros elementos de GRC aparecem.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Quem usa o. NIST RMF Use Case Accelerator

Persona	Descrição
Executivo de risco	Garante que os riscos sejam identificados e gerenciados de forma consistente em toda a organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	Acesso definido às seguintes seções: • **RMF do NIST** > **Visão geral** • **RMF do NIST** > **Categorizar** • **RMF do NIST** > **Selecionar** • **RMF do NIST** > **Implementar** • **RMF do NIST** > **Avaliar** • **RMF do NIST** > **Autorizar** • **RMF do NIST** > **Monitoramento** • **RMF do NIST** > **Conteúdo**
Gestor de autorização	Confirma que uma meta está operando dentro de um nível aceitável de risco. Acesso definido às seguintes seções: • Todos os módulos em **RMF do NIST** > **Visão geral** > • **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Metas** • **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Minhas aprovações**
Agente de segurança	Fornece informações e compreensão sobre os procedimentos e recursos de segurança atuais para um destino e implementa os controles, gerenciando problemas e concluindo tarefas de correção Acesso definido às seguintes seções: • **RMF do NIST** > **Categorizar** • **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Metas** • **RMF do NIST** > **Implementar** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Atestados de controle** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Eficácia do controle** • **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Tarefas de correção** • **RMF do NIST** > **Autorizar** • **RMF do NIST** > **Monitoramento**
Provedor de controle	Ajuda na criação e adaptação de controles de segurança na organização. Acesso definido às seguintes seções: • **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Revise os controles de linha de base** • **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Controles de linha de base personalizados** • **RMF do NIST** > **Conteúdo**
Administrador do sistema	Acesso às seguintes seções: **RMF do NIST** > **Administração**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
Administrador do GRC	Acesso às seguintes seções: **RMF do NIST** > **Administração**

Instalar o NIST RMF Use Case Accelerator

. NIST RMF Use Case AcceleratorÉ usado com as aplicações principais do GRC: Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e Gestão de auditorias aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Conclua a check-list de configuração a seguir antes da instalação. Essas tarefas de configuração são necessárias para uma instalação tranquila.

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as seguintes aplicações foram instaladas: • Gestão de políticas e conformidade • Gestão de riscos • Gestão de auditorias	Para verificar se esses aplicativos estão ativados, navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. Para obter mais informações sobre a configuração e ativação do Gestão de riscos plug-in, consulte Instale Gestão de riscos
Verifique se você tem as funções necessárias.	O administrador do sistema (administrador) atribui as seguintes funções: • Gestão de políticas e conformidade funções ◦ Criador de certificação (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrador de conformidade (sn_compliance.admin) ◦ Desenvolvedor de conformidade (sn_compliance.developer) ◦ Gerente de conformidade (sn_compliance.manager) ◦ Leitor de conformidade (sn_compliance.reader) ◦ Usuário de conformidade (sn_compliance.user) • Gestão de riscos funções ◦ Administrador de risco (sn.risk.admin) ◦ Leitor de risco (sn.risk.reader)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de tarefa	Descrição
	○ Gerente de risco (sn.risk.manager) ○ Usuário de risco (sn.risk.reader) • Gestão de auditorias funções ○ Administrador de auditoria (sn_audit.admin) ○ Desenvolvedor de auditoria (sn_audit.developer) ○ Gerente de auditoria (sn_audit.manager) ○ Usuário de auditoria (sn_audit.user) ○ Auditor externo (sn_audit.external_auditor)

Procedimento

1. Faça login na instância em que você deseja instalar a aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Localize **GRC: ACELERADOR DE RMF DO NIST** aplicação.
4. Se você quiser carregar dados de demonstração, selecione **Dados de demonstração** caixa de seleção.
5. Clique em **Instalar**.

Verifique NIST RMF Use Case Accelerator

Depois de instalar o GRC: NIST RMF Use Case Accelerator, revise NIST RMF estrutura da aplicação, conteúdo principal e dados de demonstração, se selecionados durante a instalação.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Funções** e revise as funções instaladas com NIST RMF aplicação.

   Essas funções contêm nist_rmf em seus nomes; por exemplo, sn_irm_nist_rmf.security_officer. As funções estão associadas a. NIST RMF módulos de aplicações para fornecer acesso com base na função do usuário.

   Nota: Use o básico NIST RMF a função do usuário é acessar a aplicação. Esta função contém as funções de leitor ou usuário do ServiceNow® GRC pacote de aplicações.

2. No Navegador de aplicações, digite **RMF DO NIST** e verifique o conteúdo principal da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Objetivo de Controle**	Revise as políticas e objetivos de controle instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Avaliações de risco**	Revise as estruturas de risco e as declarações de risco instaladas para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de Teste**	Revise os Modelos de teste instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Modelos de indicador**	Revise os Modelos de indicador instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de Certificação**	Revise os Tipos de certificação de controle instalados para NIST RMF.
RMF do NIST > **Conteúdo** > **Tipos de avaliação**	Revise os Tipos de avaliação de risco instalados para NIST RMF.

3. Valide o conteúdo de demonstração da aplicação, se carregado.

Navegar até	Verificar
RMF do NIST > **Análise de impacto**	Revise os destinos de amostra instalados no sistema para uso com o. NIST RMF aplicação.
Administração de Usuários > **Usuários**	Analise os usuários Persona de amostra instalados no sistema para uso com o. NIST RMF aplicação. Os IDs de usuário desses usuários terminam com .rmf e seus nomes contêm RMF.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **Classes de Perfil**	Execute uma pesquisa de classes de perfil com **Nome** campo que contém **Com NIST** . Revise seus relacionamentos revisando o campo de acúmulo para nas respectivas classes de perfil.
Políticas e conformidade > **Escopo** > **Tipos de perfil**	Execute uma pesquisa de tipos de perfil com **Nome** campo que começa com **RMF DO NIST** .
Políticas e conformidade > **Políticas e Procedimentos** > **Todos os Controles**	Execute uma pesquisa para todos os controles que fazem referência **Objetivos de controle** . **NIST 800-53-r4** .
Risco > **Registro de riscos** > **Todos os Riscos**	Execute uma pesquisa para todos os riscos que fazem referência **Declarações de risco** . **NIST 800-53-r4** .
Auditoria > **Teste de Auditoria** > **Planos de testes**	Execute uma pesquisa de planos de teste com **Modelos de teste** que começam com **RMF DO NIST** .
Políticas e conformidade > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa para todos os indicadores em que **Item.content.Source: NIST 800-53-r4** .
Risco > **Indicadores** > **Indicadores**	Execute uma pesquisa para todos os indicadores em que **Item.content.Source: RMF do NIST** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até	Verificar
Políticas e conformidade > **Problemas** > **Todas as ocorrências**	Execute uma pesquisa para todos os problemas em que **Item.content.Source: NIST 800-53-r4** .
Risco > **Problemas** > **Todas as ocorrências**	Execute uma pesquisa para todos os problemas em que **Item.content.Source: NIST 800-53-r4** .
Políticas e conformidade > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção ocorreu **Item.content.Source: NIST 800-53-r4** .
Risco > **Tarefas de correção** > **Todas as tarefas de correção em aberto**	Execute uma pesquisa para todas as tarefas de correção em que um problema identificado na tarefa de correção ocorreu **Item.content.Source: NIST 800-53-r4** .

NIST RMF conceitos de suporte

Familiarize-se com esses conceitos, desenvolvidos a partir de NIST RMF orientação.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Conceito	Descrição
Meta	O destino é a base do NIST RMF Use Case Accelerator e todos os conceitos relacionados. O destino é uma tabela compartilhada entre ServiceNow® GRC E vários Aceleradores de casos de uso. Eles são semelhantes ao conceito de perfis no núcleo GRC aplicações. Opcionalmente, eles são vinculados a perfis, mas são usados para todos os atributos específicos dos Aceleradores de caso de uso. **Nota:** Cada destino de RMF do NIST representa exclusivamente um único perfil em todo o ciclo de vida de RMF.
Confidencialidade (C)	A confidencialidade é um objetivo de segurança de um Destino e é definida como o ato de preservar restrições autorizadas ao acesso e divulgação de informações, incluindo meios para proteger a privacidade pessoal e as informações proprietárias. A confidencialidade é expressa como valores Alto, Moderado e Baixo
Integridade (I)	A integridade é um objetivo de segurança de um Destino é definido como o ato de proteção contra modificação ou destruição indevida de informações e inclui garantir a não rejeição e autenticidade das informações. A integridade é expressa como valores Alto, Moderado e Baixo
Disponibilidade (A)	A disponibilidade é um objetivo de segurança de um destino definido como o ato de garantir o acesso oportuno e confiável e o uso das informações. A disponibilidade é expressa como valores Alta, Moderada e Baixa
Controles de linha de base	Controles de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando implementados e determinados como eficazes, mitigam o risco de segurança e cumprem os requisitos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conceito	Descrição
	segurança. Os controles de linha de base têm um valor de impacto designado que é uma combinação de valores Alto, Moderado ou Baixo.
Análise de impacto	A análise de impacto determina até que ponto as mudanças propostas ou reais no Destino ou em seu ambiente de operação podem afetar ou afetar o estado de segurança do Destino. Um destino no qual todos os três objetivos de segurança da CIA são avaliados como Baixo é considerado de baixo impacto e usa qualquer um dos controles de segurança marcados como Valor de baixo impacto. Da mesma forma, um destino no qual qualquer um dos três objetivos de segurança da CIA é avaliado como moderado é considerado impacto moderado e usa qualquer um dos controles de segurança marcados como valor de impacto moderado. Da mesma forma, um destino no qual qualquer um dos três objetivos de segurança da CIA é avaliado como Alto impacto é considerado Alto impacto e usa qualquer um dos controles de segurança marcados como Valor de alto impacto.
Garantia	Os controles de garantia aumentam a força da segurança e o grau de confiança de que a funcionalidade dos destinos está correta, completa e consistente, além de mitigar o risco de segurança e ajudar a cumprir os requisitos de segurança
Comum	Controles comuns são controles que são herdados por um ou mais destinos
Compensando	Controles de compensação são controles que podem ser empregados em vez de controles de segurança de linha de base recomendados e fornecem proteção equivalente ou comparável para os destinos
Complementar	Controles suplementares são controles que podem ser empregados como controles de segurança adicionais para atender adequadamente às necessidades de gestão de riscos de um destino
Ajuste	A adaptação é um processo pelo qual uma linha de base de controle de segurança é modificada com base em: (i) orientação de escopo de metas; (ii) especificação dos controles de segurança, por exemplo, compensação, se necessário; e (iii) a especificação dos parâmetros definidos pela organização nos controles de segurança por meio de declarações explícitas de atribuição e seleção

Tradução automática

NIST RMF Use Case Accelerator painéis e relatórios

. NIST RMF Use Case Accelerator contém vários relatórios exibidos em diferentes painéis, disponíveis em cada uma das seções do NIST RMF Processo: Categorizar, selecionar, implementar, avaliar, autorizar, e Monitor.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Relatórios de visão geral

Relatórios em **RMF do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Visão geral da Conformidade de segurança	Fornece um resumo geral de conformidade das políticas de segurança.
Visão geral de conformidade de perfis	Fornece um resumo geral de conformidade dos perfis que implementam controles de segurança.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral

Relatórios em **RMF do NIST** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Detalhes de conformidade de segurança	Fornece um resumo detalhado de conformidade das políticas de segurança.
Mapa térmico do risco de segurança inerente	Mapa térmico dos riscos de segurança com base nos resultados qualitativos inerentes dos riscos.
Mapa térmico de risco de segurança residual	Mapa térmico dos riscos de segurança com base nos resultados qualitativos residuais dos riscos.
Risco inerente à segurança	Gráfico de bolhas de riscos de segurança com base na média dos resultados quantitativos inerentes dos riscos.
Risco de segurança residual	Gráfico de bolhas de riscos de segurança com base na média dos resultados quantitativos inerentes dos riscos.
Risco de segurança de exposições anuais inerentes a perdas	Fornece informações sobre a expectativa de perda anualizada inerente (ALE) para diferentes riscos de segurança.
Risco de segurança de exposições de perdas anuais residuais	Fornece informações sobre a expectativa de perda anualizada residual (ALE) para diferentes riscos de segurança.
Resumo de problemas	Plota os problemas observados para políticas de segurança semana a semana.

Categorizar relatórios

Relatórios em **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Visão geral.**

Destinos sem controles de linha de base	Destinos com análise de impacto de segurança concluída sem geração de controle de linha de base. Controles de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando implementados e determinados como eficazes, mitigam o risco de segurança e cumprem os requisitos de segurança. Os controles de linha de base a serem implementados podem ser determinados a partir das declarações de política de linha de base recomendadas no destino.
Análise de impacto de metas pendentes	A análise de impacto na segurança, quando conduzida pelas organizações, determina em que medida as mudanças propostas ou reais no destino ou em seu ambiente de operação podem afetar ou afetar o estado de segurança do destino. As mudanças no destino ou no seu ambiente de operação podem afetar os controles de segurança atualmente em vigor (incluindo controles específicos do sistema, híbridos e comuns), produzir novas vulnerabilidades no destino ou gerar requisitos para novos controles de segurança que não eram necessários anteriormente.
Status de metas	Metas organizadas pelo estado atual do processo de Gestão de riscos. O processo de Gestão de riscos é fornecido pelo Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) Estrutura de Gestão de Risco (RMF) é um processo disciplinar e estruturado que integra a segurança da informação e as atividades de gestão de risco.
Impacto da confidencialidade	Destinos agrupados para cada valor de classificação de confidencialidade. O National Institute of Standards and Technology (NIST) define confidencialidade como preservar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorizar relatórios

Relatórios em **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Visão geral.**

	restrições autorizadas ao acesso e divulgação de informações, incluindo meios para proteger a privacidade pessoal e as informações proprietárias. A confidencialidade é expressa como valores Alto, Moderado e Baixo.
Impacto na integridade	Destinos agrupados para cada valor de classificação de Integridade. O National Institute of Standards and Technology (NIST) define Integridade como proteção contra modificação ou destruição imprópria de informações e inclui garantir a autenticidade e o não repúdio das informações. A integridade é expressa como valores Alto, Moderado e Baixo.
Impacto na disponibilidade	Destinos agrupadas para cada valor de classificação de disponibilidade. National Institute of Standards and Technology (NIST) define disponibilidade como garantir o acesso oportuno e confiável e o uso das informações. A disponibilidade é expressa como valores Alta, Moderada e Baixa.
Impacto	Metas agrupadas para cada valor de classificação de impacto. National Institute of Standards and Technology (NIST) define o impacto como a perda de confidencialidade, integridade ou disponibilidade poderia ter: (i) um efeito adverso limitado; (ii) um efeito adverso grave; ou (iii) um efeito adverso grave ou catastrófico nas operações organizacionais, ativos organizacionais ou indivíduos. A análise de impacto na segurança é definida como a determinação das organizações da extensão em que o estado de segurança é afetado. O impacto é expresso como valores Alto, Moderado e Baixo.
Revise os controles de linha de base	Fornece uma visão geral da etapa de seleção da Gestão de riscos do NIST da estrutura para facilitar a revisão das declarações e controles de política de linha de base. NIST RMF > Selecionar > Revisar controles de linha de base inicia este painel
Declarações de política de segurança de linha de base	As declarações de política de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando implementadas e determinadas como eficazes, mitigariam o risco de segurança e, ao mesmo tempo, cumprem os requisitos de segurança.
Controles de segurança de linha de base	Os controles de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que estão sendo implementados e, se determinados como eficazes, mitigariam o risco de segurança e, ao mesmo tempo, cumprem os requisitos de segurança.

Tradução automática

Relatórios de controle de linha de base

Relatórios em **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Revise os controles de linha de base.**

Relatórios	Finalidade
Declarações de política de segurança de linha de base	As declarações de política de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando implementadas e determinadas como eficazes, mitigariam o risco de segurança e, ao mesmo tempo, cumprem os requisitos de segurança.
Controles de segurança de linha de base	Os controles de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de controles de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que estão sendo implementados e, se determinados como eficazes, mitigariam o risco de segurança e, ao mesmo tempo, cumprem os requisitos de segurança.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar relatórios de controles de linha de base

Relatórios em RMF do NIST > Selecionar > Controles de linha de base personalizados.

Relatórios	Finalidade
Declarações da política de garantia de linha de base	As declarações de política de garantia de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST), que são designadas como definições de controle de garantia que, quando implementadas, aumentam a força da segurança e o grau de confiança de que a funcionalidade está correta, completa e consistente e atenuam o risco de segurança ao cumprir os requisitos de segurança.
Controles de garantia de linha de base	Os controles de garantia de segurança de linha de base são um conjunto recomendado de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST), que são designados como controles de garantia que estão sendo implementados para aumentar a força da segurança e o grau de confiança de que a funcionalidade está correta, completa e consistente e que atenderia o risco de segurança ao mesmo tempo em que atende aos requisitos de segurança.
Declarações de política comum de linha de base	As declarações de política comum de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando designadas como definições de controle comum pelas organizações, indicam que elas são herdáveis por um ou mais destinos organizacionais.
Controles comuns de linha de base	Os controles comuns de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que estão sendo implementadas e que, quando designados como Controles comuns pelas organizações, indicam que são herdáveis por um ou mais destinos organizacionais.
Declarações de política de compensação de linha de base	As declarações de política de compensação de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando designadas como definições de controle de compensação pelas organizações, indicam que elas podem ser empregadas em vez de outros controles de segurança e fornecem proteção equivalente ou comparável para os destinos organizacionais.
Controles de compensação de linha de base	Controles de compensação de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que estão sendo implementadas e que, quando designadas como controles de compensação pelas organizações, indicam que eles podem ser empregados em vez de outros controles de segurança e fornecem proteção equivalente ou comparável para os destinos organizacionais.
Declarações de política complementar de linha de base	As declarações de política complementar de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que, quando designadas como definições de controle suplementar pelas organizações indicam que elas podem ser adicionadas aos controles de segurança para atender adequadamente às necessidades de gestão de riscos para os objetivos organizacionais.
Controles suplementares de linha de base	Os controles suplementares de segurança de linha de base são um conjunto de definições de controle de segurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) que estão sendo implementadas e que, quando designados como Controles suplementares pelas organizações indicam que eles podem ser adicionados aos controles de segurança para atender adequadamente às necessidades de gestão de riscos das metas organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de certificação e avaliação

Relatórios em **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Certificações de controle concluídas	Exibe o número de certificações de controle da Gestão de riscos do NIST concluídas.
Data de vencimento das certificações de controle	Exibe o número de certificações de controle da Gestão de riscos do NIST com vencimento em 7 dias.
Certificações de controle com vencimento após 7 dias	Exibe o número de certificações de controle da Gestão de riscos do NIST com vencimento após 7 dias.
Certificações de controle sem data de vencimento	Exibe o número de certificações de controle da Gestão de riscos do NIST que perderam a data de vencimento.
Certificações de controle por perfil	Fornece uma visão geral das certificações de controle da Gestão de riscos do NIST agrupadas por perfis.
Certificações de controle atrasadas	Fornece uma visão geral das certificações de controle da Gestão de riscos do NIST agrupadas por data de vencimento.
Avaliações de risco concluídas	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST concluídas.
Data de vencimento das avaliações de risco	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST com vencimento em 7 dias.
Avaliações de risco com vencimento após 7 dias	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST com vencimento após 7 dias.
Datas de vencimento perdidas das avaliações de risco	Exibe o número de avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST que perderam a data de vencimento.
Avaliações de risco por perfil	Fornece uma visão geral das avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST agrupadas por perfis.
Avaliações de risco atrasadas	Fornece uma visão geral das avaliações de risco da Gestão de riscos do NIST agrupadas por data de vencimento.

Tradução automática

Relatórios de aprovação

Relatórios em **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Visão geral.**

Relatórios	Finalidade
Status de aprovação de destino	Fornece uma visão geral do estado atual das aprovações do destino.
Aprovadores executivos de risco	Fornece uma visão geral das metas atribuídas aos aprovadores executivos de risco.
Aprovadores oficiais de autorização	Fornece uma visão geral dos destinos atribuídos aos aprovadores oficiais de autorização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de monitoramento

Relatórios em **RMF do NIST** > **Monitoramento** > **Visão geral**.

Relatórios	Finalidade
Perfis em vigor	Número total de perfis com pelo menos um teste de controle de um controle de segurança sinalizado como em vigor.
Controles em vigor	Número total de controles de segurança com pelo menos um teste de controle sinalizado como em vigor.
Planos de teste em vigor	Número total de planos de teste com pelo menos um teste de controle de um controle de segurança sinalizado como em vigor.
Controles não conformes	Número total de controles de segurança com status fora de conformidade.
Riscos	Número total de riscos associados a controles de segurança.
Problemas	Número total de problemas relacionados a controles e riscos de segurança.
Conformidade do controle	Fornece uma visão geral da conformidade dos controles de segurança.
Eficácia do perfil	Fornece uma visão geral da eficácia do perfil para perfis com controles de segurança com base na eficácia dos testes de controle associados.
Eficácia do controle	Fornece uma visão geral da eficácia do controle para controles de segurança com base na eficácia dos testes de controle associados.
Eficácia do plano de testes	Fornece uma visão geral da eficácia do plano de testes dos controles de segurança com base na eficácia dos testes de controle associados.
Riscos	Lista de riscos agrupados por perfis e associados a controles de segurança.

NIST RMF visão geral do processo

. NIST RMF A estrutura de navegação facilita a gestão dos controles de segurança do NIST por meio de atividades de categorização, seleção, implementação, avaliação, autorização, e monitoramento. Esses controles de segurança são descritos na publicação especial NIST 800-37.r1.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

NIST RMF visão geral do processo

1. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança categorizam os destinos.
2. Os executivos de risco, os agentes de segurança e/ou os provedores de controle selecionam as definições de controle de linha de base.
3. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança implementam controles de segurança de linha de base.
4. Os acessadores de segurança, os executivos de risco e/ou os agentes de segurança avaliam os controles de segurança:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Gerencie e resolva problemas

b. Gerenciar e lidar com tarefas de correção

5. O funcionário autorizador, os executivos de risco e/ou os agentes de segurança autorizam as metas.
6. Os executivos de risco e/ou os agentes de segurança monitoram os controles de segurança:

a. Revise e gerencie indicadores

b. Monitore o. NIST RMF Painel de visão geral

Categorize destinos

Em NIST RMF, o. **Categorizar** a seção facilita a categorização de metas por meio de uma avaliação de risco preliminar e uma análise de impacto.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Primeiro, um destino é criado a partir de uma entidade ou de um tipo de entidade. O fluxo da aplicação começa na Análise de impacto. O usuário localiza um destino e o configura para uso com NIST RMF fornecer informações básicas. Em seguida, o usuário executa uma avaliação de risco preliminar, determinando o valor do impacto potencial em cada um dos seguintes parâmetros: **Confidencialidade** , **Integridade** e **Disponibilidade** . A classificação de impacto mais alta desses valores determina **Impacto** valor.

Nota: O usuário pode substituir **Impacto** valor, conforme necessário.

. **Impacto** O valor é usado para identificar as declarações de política de segurança de linha de base recomendadas para o destino, com base no catálogo de publicações especiais NIST 800-53.r4. O usuário revisa as declarações de política de segurança de linha de base e implementa controles de segurança para esse destino (por exemplo, Perfil). A abordagem padrão é descrita em Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Gerar destino a partir de perfil ou tipo de entidade

Gere um registro de destino para um perfil para rastrear atributos RMF do NIST.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Gestão de políticas e conformidade

NIST RMF função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Tipos de Perfil**
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Meu perfil**
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Todos os perfis**
2. Selecione e abra Tipo de perfil do registro de perfil.
3. Verificar **Gerar destino** e clique em **Atualização** .
4. Identificar o destino:
   a. Navegar até **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Análise de impacto**.
   b. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
   c. Confirme se o destino aparece na lista.

Configure um destino para uso com NIST RMF

Configure uma meta e preencha as informações básicas.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Análise de impacto**.
2. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
3. Abra o registro de destino.
4. Em **Estrutura** , selecione **RMF DO NIST** e clique em **Atualização** .
5. Abra o registro de destino novamente e atualize os seguintes campos:

   Nota: Revisão NIST RMF conceitos de suporte, para obter informações mais detalhadas sobre esses campos.

   - **Estado do RMF** Identificar o atual NIST RMF estado do destino.
   - **Considerações de escopo** : Fornecer orientação sobre a seleção de controles de segurança para implementação.
6. Verifique se o NIST RMF as listas relacionadas estão visíveis:
   - Declarações de política de linha de base
   - Controles de valores de referência
   - Riscos
   - Aprovações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Realizar avaliação de risco preliminar e análise de impacto

Execute uma avaliação de risco preliminar e uma análise de impacto do destino.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Análise de impacto**.
2. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
3. Selecione e abra o registro de destino.
4. Abra o registro de destino novamente e atualize os seguintes campos na seção RMF do NIST:

   Nota: Revisão NIST RMF conceitos de suporte, para obter informações mais detalhadas sobre esses campos.

   Seção RMF do NIST

Campo	Descrição
Confidencialidade	Categoria de destino com base na confidencialidade. Identifique o objetivo de segurança como: Alto, Moderado ou Baixo.
Integridade	Categoria de destino com base na integridade. Identifique o objetivo de segurança como: Alto, Moderado ou Baixo.
Disponibilidade	Categoria de destino com base na disponibilidade. Identifique o objetivo de segurança como: Alto, Moderado ou Baixo.
Impacto	Impacto na função de negócios se o destino perder confidencialidade, integridade ou disponibilidade. O impacto é determinado automaticamente e pode ser substituído.
Considerações sobre Escopo	Considerações de escopo operacional ou ambiental para o destino.
Executivo de Risco	Nomes da pessoa que garante que os riscos sejam identificados e gerenciados.
Funcionário de autorização	Nome da pessoa que verifica se o destino está operando com um nível aceitável de risco.
Justificativa	Descrição da postura de segurança para executivo de risco, funcionário autorizado e proprietário.
Status de aprovação	Status da postura de conformidade de segurança do destino.

5. Verifique se o NIST RMF as listas relacionadas estão visíveis:
   - Declarações de política de linha de base
   - Controles de valores de referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Riscos
- Aprovações

6. Navegue até **RMF DO NIST** e revise **Declarações de política de linha de base** .
7. Implemente controles de segurança para o destino seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Monitore a Visão geral da categorização de RMF do NIST

. NIST RMF o painel de atividades de categorização fornece informações sobre o status geral do destino.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Categorizar** > **Visão geral**
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções Painel e Relatórios.

Selecione definições de controle de linha de base

Em NIST RMF, o. **Selecione** a seção enfoca a revisão do conjunto inicial de definições de controle de linha de base. Você também pode personalizar as definições de controle, marcando-as com base nos requisitos organizacionais.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Depois de executar **Análise de impacto** , o usuário seleciona e adapta os controles de linha de base para esse destino. Um painel fornece uma visão geral das declarações de política de linha de base no catálogo, junto com o catálogo de controles de linha de base que estão sendo implementados.

Em seguida, o usuário adapta os controles de linha de base. Outro painel contém vários relatórios detalhando as declarações de política de linha de base junto com os controles de linha de base que são marcados como **Garantia** , **Comum** , **Compensando** e. **Suplementar** .

Nota: Ambos **Revise os controles de linha de base** e. **Controles de linha de base personalizados** exigir que você implemente todos os controles necessários seguindo o padrão Gestão de políticas e conformidade procedimentos da aplicação. Retorne a esses painéis para selecionar e personalizar esses controles.

Revise os controles de linha de base

Revise as declarações de política de linha de base e os controles de linha de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Revise os controles de linha de base requer que você implemente todos os controles necessários seguindo o padrão Gestão de políticas e conformidade procedimentos da aplicação.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Revise os controles de linha de base**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Implemente mudanças nas declarações de política de linha de base e nos controles de linha de base seguindo a abordagem padrão descrita Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Personalize controles de linha de base

Adapte as declarações de política de linha de base e os controles de linha de base.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Controles de linha de base personalizados requer que você implemente todos os controles necessários seguindo o padrão Gestão de políticas e conformidade procedimentos da aplicação.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Selecionar** > **Controles de linha de base personalizados**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Implementar mudanças nas declarações de política de linha de base e controles de linha de base seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Implementar controles de segurança

Em NIST RMF, o. **Implementar** a seção enfoca a implementação física dos controles de segurança de linha de base. . NIST RMF a aplicação também pode incluir outros controles de segurança padrão, já usados pelos destinos ou seu ambiente de operação.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Os usuários podem exibir uma lista de todos os controles originados de uma declaração de política NIST 800-53.r4, atualizar todos os detalhes de implementação e atualizar os controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A aplicação NIST RMF fornece acesso somente leitura aos controles de segurança. Atualize esses controles seguindo o padrão Gestão de políticas e conformidade procedimentos da aplicação.

Um aspecto importante da implementação de controles é testá-los adequadamente. Os usuários podem exibir uma lista de todos os testes de controle que foram criados para controles de segurança com uma origem de declaração de política do NIST 800-53 r4.

Nota: A aplicação NIST RMF fornece acesso somente leitura aos testes de controle de segurança. Atualize esses testes seguindo o padrão Gestão de auditorias procedimentos da aplicação.

Gerenciar e implementar controles

Em uma lista de controles de segurança decorrentes das declarações de política NIST 800-53.r4, revise os controles e atualize os detalhes da implementação.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Implementar** > **Controles ativos**.
2. Revise cada controle e implemente-os fisicamente seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Gerenciar e implementar testes de controle

Em uma lista de controles de segurança decorrentes das declarações de política NIST 800-53.r4, revise os testes de controle e atualize os detalhes da implementação.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Implementar** > **Testes de controle ativos**.
2. Revise cada teste de controle e implemente-os fisicamente seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de auditorias aplicação.

Avalie controles, riscos, problemas e tarefas de correção

Em NIST RMF, o. **Avaliar** a seção envolve a execução de certificações de controle de segurança, a avaliação da eficácia do controle, o gerenciamento de riscos e problemas associados e a execução de tarefas de correção.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em geral, a avaliação também envolve o gerenciamento de controles, riscos, problemas e tarefas de correção resultantes da implementação dos controles de segurança.

Nota: . NIST RMF a aplicação fornece acesso somente leitura ao conteúdo. Atualize o conteúdo seguindo os procedimentos padrão de GRC, conforme descrito em Gestão de políticas e conformidade, Gestão de riscos e/ou Gestão de auditorias aplicações.

Os usuários podem:

- Revise e execute certificações de controle atualmente no sistema relacionadas às certificações de segurança RMF do NIST
- exiba todos os testes de controle, destacando o controle e a eficácia atual de cada teste de controle em vigor
- Gerenciar e lidar com todos os riscos decorrentes de declarações de risco que tenham uma fonte de conteúdo de NIST 800-53.r4
- identificar riscos e realizar suas avaliações
- Exiba uma lista de problemas e tarefas de correção decorrentes da implementação de controles de segurança e riscos relacionados com uma origem de conteúdo do NIST 800-53 r4

Revise e execute certificações de controle

Revise e execute certificações de controle relacionadas às certificações de segurança RMF do NIST.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Atestados de controle**.
2. Revise cada certificação de controle e seus resultados.
3. Execute todas as certificações de controle atribuídas a você seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Revisar e avaliar a eficácia do controle

Revisar e avaliar a eficácia dos controles por meio da execução de testes de controle relacionados ao NIST-800,53.r4.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Eficácia do controle**.
2. Revise cada teste de controle e seus controles de segurança relacionados.
3. Revise os resultados de eficácia do controle no sistema.
4. Execute os testes de controle atribuídos a você seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de auditorias aplicação.

Gerenciar e lidar com riscos

Revisar e gerenciar todos os riscos decorrentes de declarações de risco com a origem de conteúdo do NIST 800-53.r4.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Riscos**.
2. Revise cada risco e suas declarações de risco relacionadas.
3. Gerencie e resolva todos os riscos seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de riscos aplicação.

Revisar e executar avaliações de risco

Revise e execute as avaliações de risco relacionadas às avaliações de segurança RMF do NIST.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Avaliações de risco**.
2. Revise cada avaliação de risco e seus resultados.
3. Execute todas as avaliações de risco atribuídas a você seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de riscos aplicação.

Gerencie e resolva problemas

Revise todos os problemas decorrentes de controles e riscos com o NIST 800-53.r4 como a origem e resolva-os.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Problemas**.
2. Revise os problemas com o NIST 800-53.r4 como a origem.
3. Gerencie e resolva todos os riscos seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de riscos aplicação.

Gerenciar e lidar com tarefas de correção

Revise todas as tarefas de correção decorrentes de controles e riscos com o NIST 800-53.r4 como origem e resolva-as.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

NIST RMF

sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Tarefas de correção**.
2. Revise os problemas com o NIST 800-53.r4 como a origem.
3. Gerencie e resolva todos os riscos seguindo a abordagem padrão descrita em Gestão de riscos aplicação.

Monitore o painel Avaliação de RMF do NIST

. NIST RMF o painel avaliar fornece informações sobre o status geral do destino.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Avaliar** > **Visão geral**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções Painel e Relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Destinos de autorização

Em NIST RMF, o. **Autorizar** a seção envolve a autorização de metas com base em sua postura de conformidade e risco.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Os usuários solicitam autorização das partes apropriadas diretamente do formulário de destino.

Destinos de autorização

Autorize um registro de destino com base na postura de segurança geral determinada pelo agente de segurança.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_official, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Metas**.
2. PESQUISE o destino usando **Nome** ou **Perfil** campos.
3. Selecione e abra o registro de destino.
4. Na seção RFM do NIST, revise **Status de aprovação** campo.
5. Clique em **Solicitar Aprovação**.

Resultado

A aprovação é acionada para o destino.
Se você for um aprovador, use **Minhas aprovações** módulo para revisar a solicitação de aprovação.

Monitore o painel de autorização de RMF do NIST

. NIST RMF O painel Autorizar fornece informações sobre o status geral do destino.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Autorizar** > **Visão geral**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções Painel e Relatórios.

Monitorar controles de segurança

Em NIST RMF, o. **Monitor** a seção envolve o monitoramento contínuo dos controles de segurança dos destinos documentando mudanças neles ou em seus ambientes de operação, conduzindo análises de impacto de segurança das mudanças associadas e relatando seu estado de segurança aos funcionários designados.

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

O monitoramento é uma etapa crítica no processo de RMF. Metas (perfis), controles e planos de teste ineficazes podem ser monitorados continuamente e seus riscos e problemas conhecidos abordados. Os controles de segurança devem ser monitorados automaticamente sempre que possível usando indicadores, acionando alertas para correção.

Para monitorar continuamente um controle de segurança, os usuários podem usar os modelos de indicador fornecidos com o. NIST RMF Use Case Accelerator navegando até **RMF do NIST** > **Conteúdo** > **Modelos de indicador**. Os modelos e indicadores de indicador de amostra começam com **NIST** . Os usuários devem criar novos indicadores começando com **NIST** para monitorar os controles de segurança.

Revise e gerencie indicadores

Revise todos os indicadores configurados para o NIST e gerencie-os para rastrear seus resultados.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Monitoramento** > **Indicadores**.
2. Revise todos os indicadores que começam com NIST.
3. PESQUISE o indicador usando **Nome** campo.
4. Selecione e abra o registro do indicador.
5. Revise o registro e clique em **Salvar** .

Monitore o painel Monitor de RMF

. NIST RMF o painel do monitor fornece informações sobre o status geral do destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão 10,1.0, o. NIST RMF Use Case Accelerator será compatível somente com clientes que usam o produto no momento. Clientes novos e existentes devem considerar o uso da aplicação GRC: Continuous Authorization Monitoring. Para obter detalhes, Monitoramento e autorização contínuos.

Função necessária: sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **RMF do NIST** > **Monitoramento** > **Visão geral**.
2. Revise todos os relatórios no painel.
3. Revise os detalhes do relatório nas seções Painel e Relatórios.

Technology Controls Monitoring Accelerator

. Technology Controls Monitoring Acceleratoré uma coleção de modelos de indicador predefinidos projetados para facilitar a coleta de dados e auxiliar na validação e no monitoramento contínuo de controles de tecnologia. Esta aplicação pode ser executada com Cybersecurity Controls Accelerator ou como uma aplicação autônoma.

Os modelos de indicador contidos no Technology Controls Monitoring Accelerator estão vinculados a específicos ServiceNow® aplicações para permitir a validação de conformidade para padrões e estruturas, como:

- ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 27002
- Controles CIS

Esses modelos de indicador em pacote também foram mapeados para controles comuns relacionados no Unified Compliance Framework (UCF) para permitir a validação de controles em uma ampla variedade de regulamentações e padrões do setor. Os modelos de indicador podem ser usados para validar a conformidade com objetivos de controle relacionados em políticas personalizadas. Você pode monitorar controles obtidos por meio dos controles de ICs ™ Ou controles de tecnologia comuns ao CIS ou ISO 27002, mesmo se você não assinar os controles do CIS. Ou você pode usar os indicadores do Technology Controls Monitoring Accelerator Para monitorar dados provenientes do UCF.

Monitoramento contínuo dos controles de ICs ™ v8

Controles de ICs ™ são um conjunto priorizado de proteções para mitigar os ataques cibernéticos contra sistemas e redes. Esses controles são mapeados e referenciados por várias estruturas jurídicas, regulatórias e de política. Controles de ICs ™ o v8 foi aprimorado para continuar oferecendo suporte aos sistemas e softwares modernos, como computação baseada em nuvem, virtualização, mobilidade e terceirização, conforme as empresas mudam seu modelo de trabalho para ambientes totalmente em nuvem e híbridos.

Começando com Zurich versão, Technology Controls Monitoring Accelerator Fornece controles ICs v8 pré-empacotados e modelos de indicador para monitorá-los junto com seus controles comuns mapeados para vários padrões.

Os aprimoramentos a seguir são compatíveis com controles de CIS ™ v8:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilitar o monitoramento contínuo de controles de ICs ™ usando os modelos de indicador predefinidos.
- Monitoramento de controles comuns da ISO 27002, PCI DSS 4,0, NIST 800-53, NIST CSF, CSA CCM 4,0 mapeados para CIS v8.

Baixe o. Technology Controls Monitoring Accelerator

Antes de executar o. Technology Controls Monitoring Accelerator em sua instância, você deve baixá-lo do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Se você baixou o Cybersecurity Controls Accelerator, você pode ignorar este procedimento, pois esta aplicação foi instalada como uma dependência do Cybersecurity Controls Accelerator aplicação.

Antes de executar o. Technology Controls Monitoring Accelerator, você deve baixar e ativar o seguinte GRC aplicações:

- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: Perfis

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Certifique-se de que todos os modelos de indicador apropriados estejam ativados

Ao baixar o. GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator todos os modelos de indicador estão disponíveis, mas ainda não estão ativos. Antes de ativá-los, você precisa garantir que as aplicações necessárias estejam ativadas e que possa acessar as tabelas mapeadas para os modelos de indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão 12.0.1 do Technology Controls Monitoring Accelerator Vários dos indicadores que eram manuais foram convertidos em Básico ou em Script. Essa automação adicionada facilita muitas das tarefas associadas ao monitoramento contínuo.

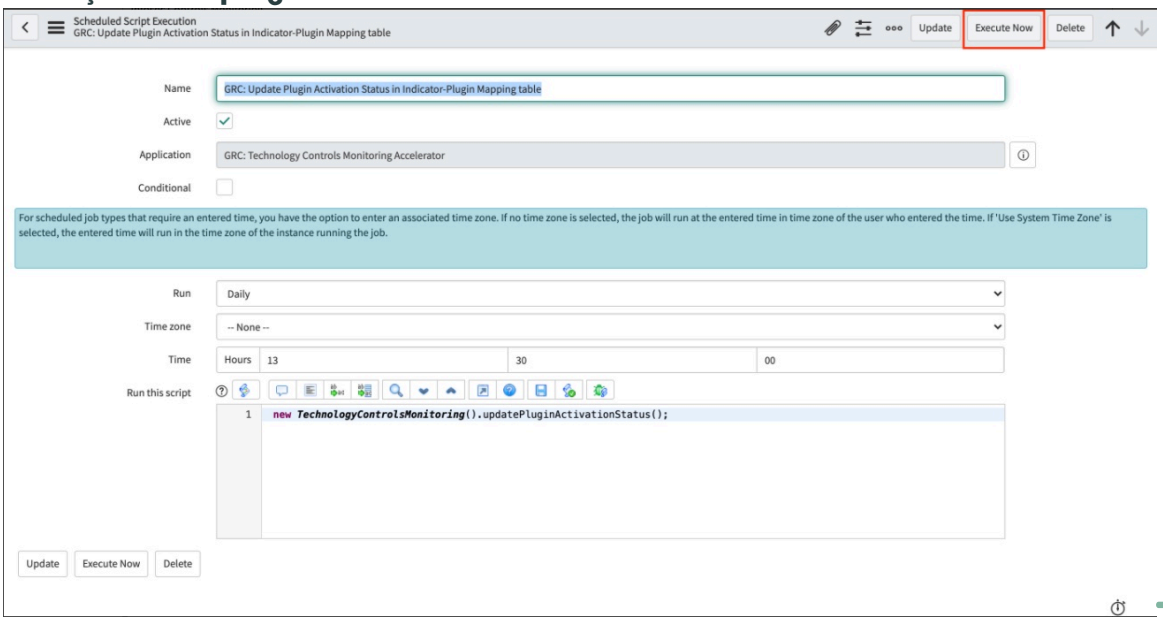
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Localize e abra **GRC: Atualizar status de ativação do plug-in na tabela Mapeamento de plug-in Indicador** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execução de script agendada



3. Clique em **Executar Agora**.
   O trabalho verifica o Modelo de indicador para a tabela Mapeamento de plug-in [sn_grc_ind_template_plug-in_mapping_details] em sua instância e 1) determina quais aplicações podem usar o. Technology Controls Monitoring Accelerator para monitoramento, os modelos de indicador são instalados em sua instância e 2) ativa automaticamente os modelos de indicador que são mapeados para tabelas nessas aplicações.

Nota: Você deve repetir este processo sempre que fizer upgrade desta aplicação.

Exiba seu status operacional

Exiba os módulos Status operacional para obter uma lista dos controles de ICs e controles de tecnologia. Cada controle também inclui a tecnologia usada para validar a conformidade, o tipo de modelo de indicador disponível e a tabela de origem do controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_compliance.reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão 12,0.2, os módulos Status operacional fornecem uma exibição de todos os seus controles de CIS e/ou modelos de indicador baseados em ISO 27002 mapeados para controles de CIS/ISO específicos em um só lugar. Essas informações podem ser úteis para monitorar seus controles e a integridade do seu sistema. A aplicação pode verificar sua instância e determinar quais controles você implementou, junto com as várias tecnologias disponíveis para validar cada controle e proteger seus dados.

Começando com Zurich versão, Technology Controls Monitoring Accelerator Fornece controles ICs v8 pré-empacotados e modelos de indicador.

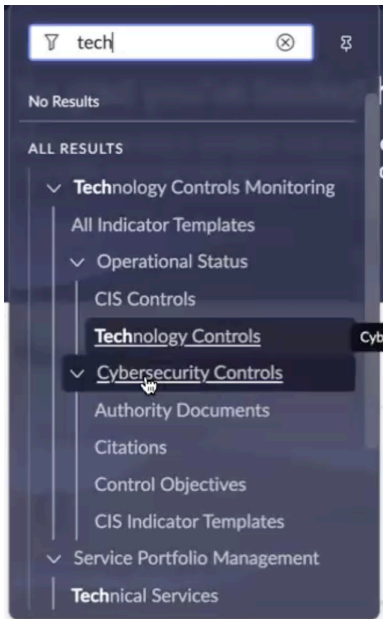
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Monitoramento de controles de tecnologia** > **Status operacional**.

   Você pode exibir o módulo conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: O módulo Controles de CIS foi renomeado de Controles de CIS R para Controles de segurança cibernética. O módulo Modelos de indicador foi renomeado para Modelos de indicador de CIS.

2. Selecione uma das opções **Controles de ICs** ou **Controles de tecnologia** .

Nota: A tela mostrada abaixo resulta da seleção **Controles de ICs** . As colunas padrão serão um pouco diferentes se você selecionar **Controles de tecnologia** . No entanto, você pode selecionar o ícone de engrenagem para adicionar ou remover colunas conforme necessário.

Status operacional dos modelos de indicador

Indicator templates operational status [CIS controls view] Search Control description Search 1 to 20 of 55

All > Control family starts with CIS > Indicator template type != Manual

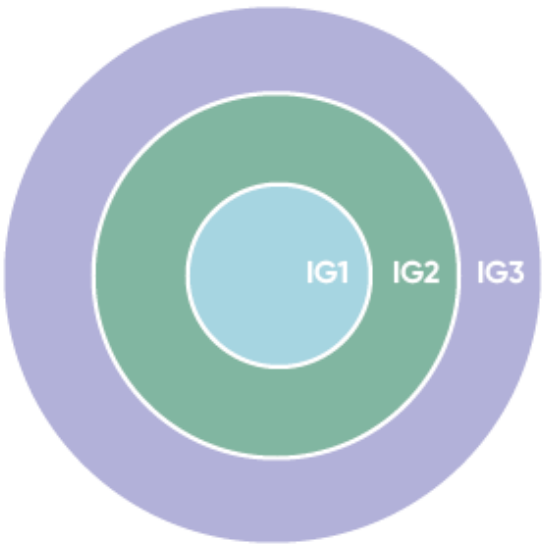
Controls	Control family	Control description ▲	Domain	Implementation Group (IG)	Compliance validated by	Validating technology
CIS Control 6.2	CIS Control 6	Activate audit logging	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 2.6	CIS Control 2	Address unapproved software	Basic	IG1,IG2,IG3	Software Asset Management Professional Core	false
CIS Control 1.6	CIS Control 1	Address Unauthorized Assets	Basic	IG1,IG2,IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 16.13	CIS Control 16	Alert on Account Login Behavior Deviation	Organizational	IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 19.2	CIS Control 19	Assign Job Titles and Duties for Inciden...	Organizational	IG2,IG3	Incident Management	true
CIS Control 4.2	CIS Control 4	Change Default Passwords	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 3.6	CIS Control 3	Compare Back-to-back Vulnerability Scans	Basic	IG2,IG3	Vulnerability Response	false
CIS Control 8.4	CIS Control 8	Configure Anti-Malware Scanning of Remov...	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 8.5	CIS Control 8	Configure Devices Not To Auto-run Content	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 19.8	CIS Control 19	Create Incident Scoring and Prioritizati...	Organizational	IG3	Security Incident Response	false

Cada controle inclui as seguintes informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status operacional

Campo	Descrição
Controles	Os controles incluídos quando você baixa e ativa o. Cybersecurity Controls Accelerator aplicação.
Família de controle e descrição	A família e a descrição do controle conforme definido nos controles de ICs.
Domínio	Domínios dos controles: ○ Básico ○ Fundamental ○ Organizacional
Grupo de implementação (GI)	O grupo de implementação no qual o controle está incluído: IG1, IG2 ou IG3. IG1 cobre a maioria dos controles de segurança essenciais para servir como base. Em seguida, conforme necessário para melhorar sua postura de segurança, você pode adicionar o IG2 e o IG3 para fornecer níveis adicionais de suporte. Conforme ilustrado aqui, o IG2 inclui todos os controles incluídos em IG1 e o IG3 inclui todos os controles em IG1 e IG2. 
Conformidade validada por	A tecnologia em sua instância que você pode usar para automatizar a validação de seus controles.
Tecnologia de validação ativada?	Identifica se a tecnologia especificada está ativada em sua instância.
Controles implementados?	Identifica se você adotou o objetivo de controle e o implantou em seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de modelo de indicador	Identifica se você tem um tipo de modelo de indicador definido para começar a validar e monitorar o controle. Os tipos disponíveis são Básico, Manual e Script.
Tabela de origem	A tabela de origem dos dados que estão sendo monitorados pelo controle.

Exiba o módulo Controles de segurança cibernética

Exiba o módulo Controles de segurança cibernética para obter uma lista de Documentos de autoridade, controles, objetivos de controle e modelos de indicador de ICs mapeados para controles de ICs específicos classificados por domínio, grupo de implementação e controles ISO.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_compliance.reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os Documentos de autoridade, controles e objetivos de controle exibem os dados relacionados ao CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4. Os filtros do módulo exibem os seguintes dados:

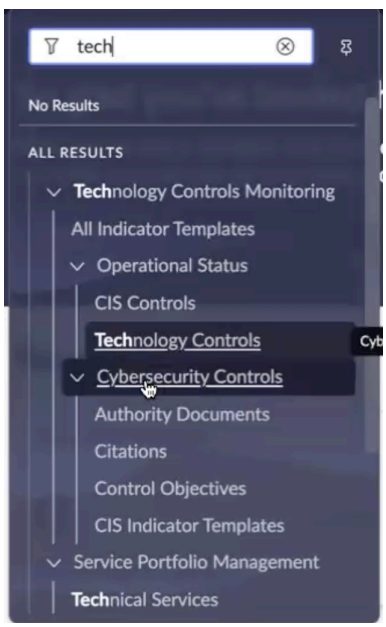
- Documento de autoridade - A origem é CIS, CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Citações - A origem é CIS, CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Objetivos de controle - A origem é CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Modelos de indicador - A origem é ICs ou ICs v8.

Começando com Zurich versão, Technology Controls Monitoring Accelerator Fornece controles ICs v8 pré-empacotados e modelos de indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Monitoramento de controles de tecnologia** > **Controles de segurança cibernética**.

   Você pode exibir o módulo conforme mostrado no exemplo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O módulo Controles de CIS foi renomeado de Controles de CIS R para Controles de segurança cibernética. O módulo Modelos de indicador foi renomeado para Modelos de indicador de CIS.

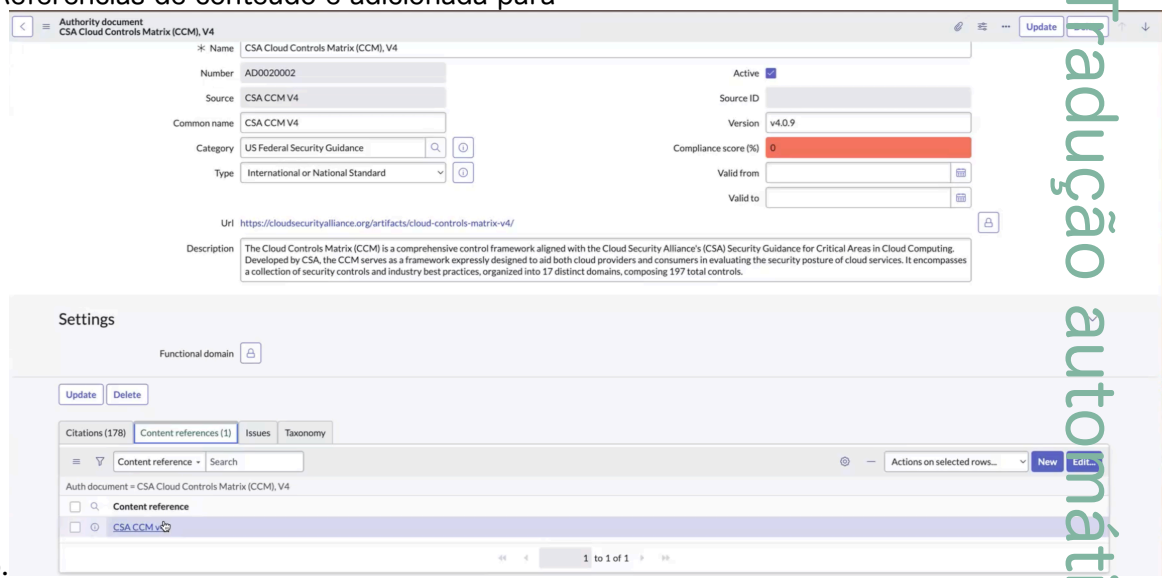
2. Selecione **Documentos de autoridade** .

Os documentos de autoridade para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listados conforme mostrado no exemplo.



O documento de autoridade ADCIS10002 foi adicionado para ICs v8. Da mesma forma, AD0020002 é adicionado para CSACCMv4.

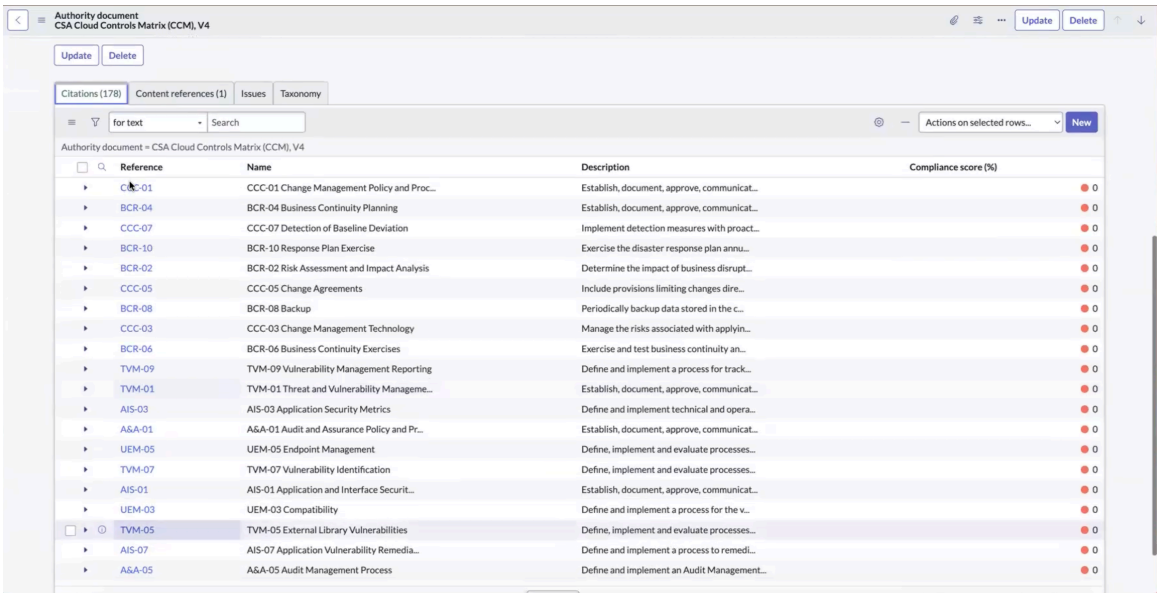
Para o registro do documento de autoridade, a lista relacionada Referências de conteúdo é adicionada para mapeamento.



As citações associadas ao documento de autoridade são mostradas no exemplo.

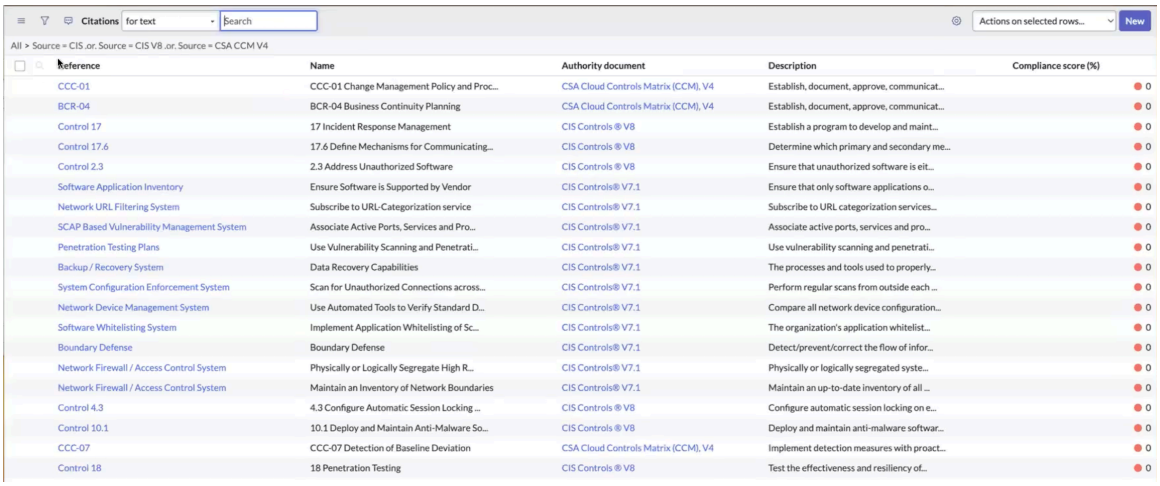
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione **Citações** .

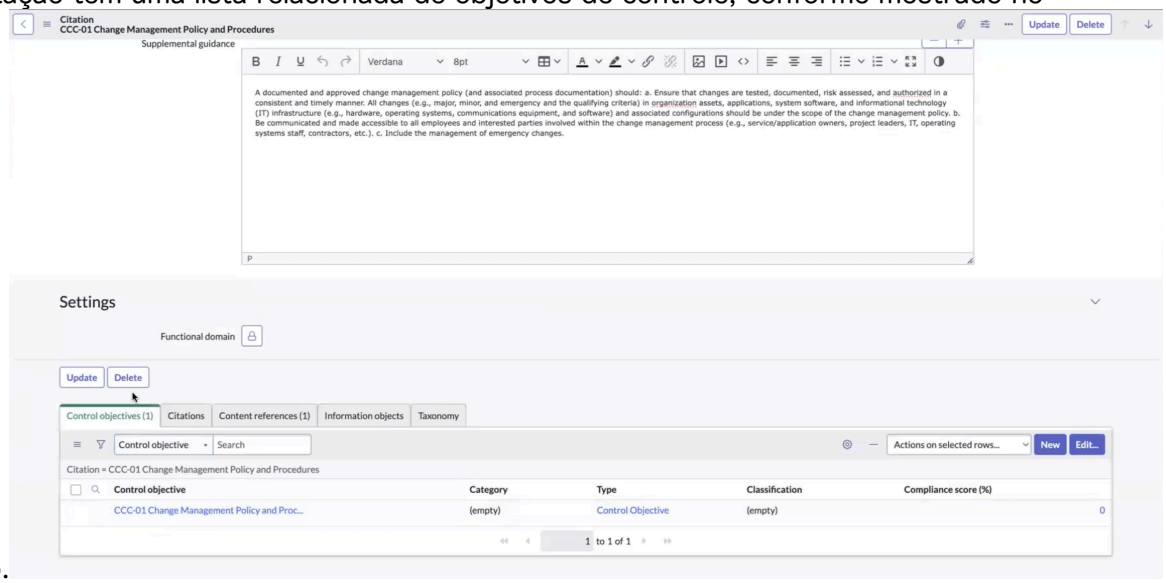
As citações para ICs de origem, ICs v8 e CSA CCM v4 são listadas conforme mostrado no exemplo.



Tradução automática

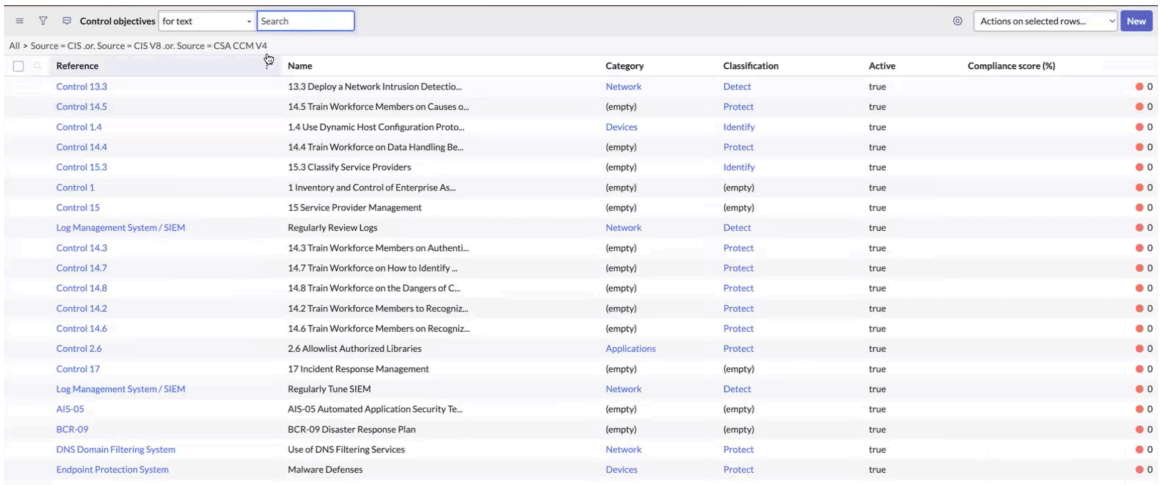
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada citação tem uma lista relacionada de objetivos de controle, conforme mostrado no exemplo.



4. Selecione **Objetivos de controle** .

   Os objetivos de controle para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listados conforme mostrado no exemplo.

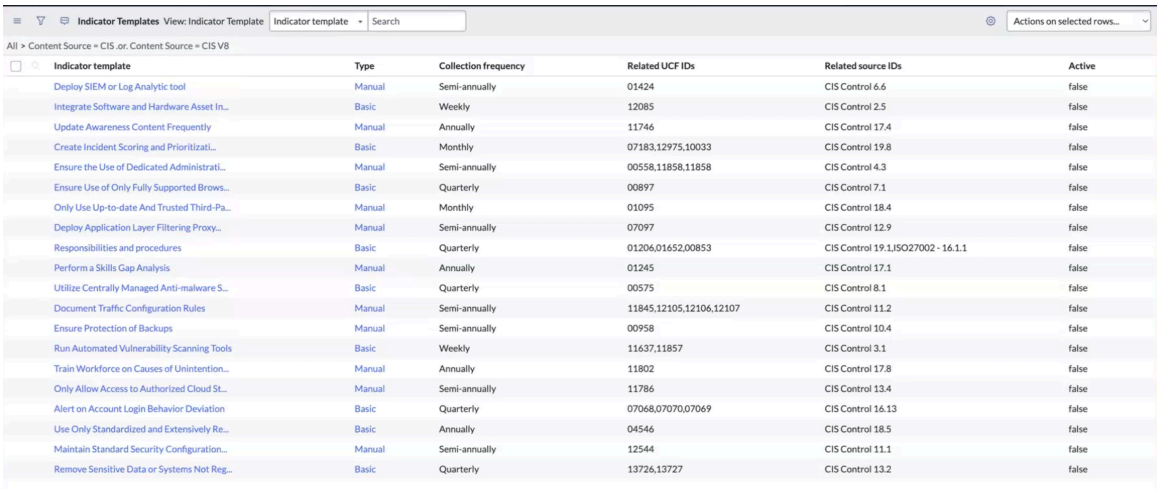


5. Selecione **Modelos de Indicador de ICs** .

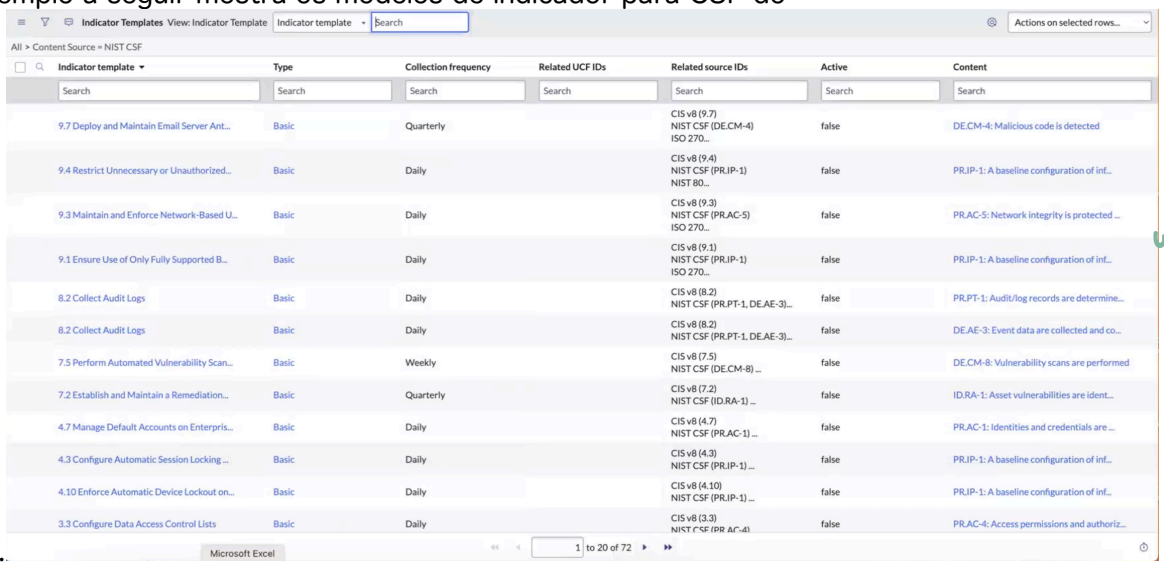
   Os modelos de indicador de CIS para CIS de origem, CIS v8 e CSA CCM v4 são listados conforme mostrado no exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode exibir os modelos de indicador para diferentes origens. O exemplo a seguir mostra os modelos de indicador para CSF do NIST.



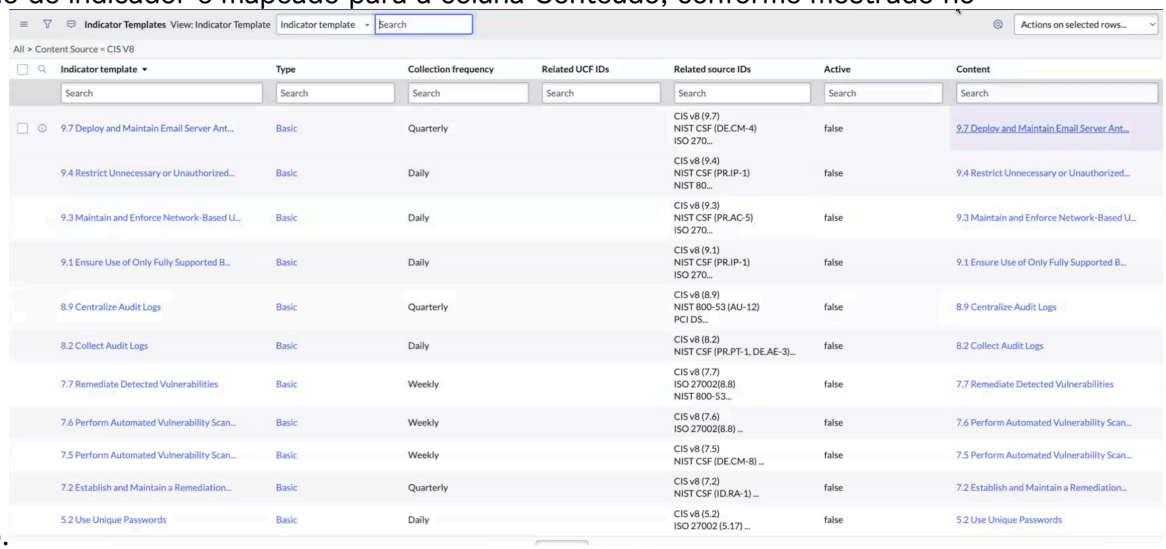
A coluna IDs de origem relacionados exibe o ID de origem do modelo de indicador.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo de indicador é mapeado para a coluna Conteúdo, conforme mostrado no exemplo.



6. Selecione **Modelos de Indicador de ICs** .
   Os Modelos de Indicador de ICs são exibidos na instância.

Usando modelos de indicador

Os indicadores coletam dados para monitorar um único controle ou risco. Os modelos de indicador permitem criar vários indicadores para controles ou riscos semelhantes. . Technology Controls Monitoring Accelerator a aplicação fornece uma coleção de 171 modelos de indicador predefinidos para monitorar controles de segurança cibernética.

Indicadores e Modelos de indicador

Os indicadores coletam dados para monitorar os controles e riscos e coletar as evidências de auditoria. Os indicadores monitoram um único controle ou risco.

Os modelos de indicador permitem a criação de vários indicadores para controles ou riscos semelhantes.

Os modelos de indicador obtidos com Technology Controls Monitoring Accelerator forneça as instruções de que você deve executar os indicadores, conforme descrito nas seções a seguir.

As informações de suporte podem ser coletadas para os indicadores por meio de coleta automática de dados ou tarefas manuais. Os resultados do indicador são usados para executar as seguintes tarefas:

- Criar problemas para os controles.
- Atualize as pontuações de risco.
- Forneça informações de suporte para as atividades de auditoria e testes de controle

Os seguintes tipos de indicadores estão disponíveis:

1. Básico: As evidências são coletadas na tabela de origem.
2. Manual: Evidências não são coletadas. Este tipo de indicador requer uma fonte de dados de terceiros.
3. Script: Evidências podem ser coletadas de várias tabelas de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo do indicador

O processo do indicador consiste nas seguintes etapas:

- Configure o modelo de indicador.
- Aplique o modelo de indicador a uma declaração de risco ou controle. Quando o controle ou a declaração de risco é escopo com um tipo de entidade ou entidades específicas, todos os controles ou riscos sob esse objetivo de controle ou declaração de risco têm um indicador gerado para eles.

Os indicadores podem ser automatizados ou manuais. São geradas tarefas de indicador que mostram o estado final do indicador.

Exemplos de indicadores automatizados e indicadores manuais

Um exemplo de um indicador automatizado seria verificar se todos os servidores no CMDB estão atualizados. Outro exemplo seria que todas as senhas LDAP têm menos de três meses.

Um exemplo de indicador manual seria solicitar ao administrador de rede para conduzir os testes anuais de invasão de rede e os resultados são anexados à tarefa. Se um resultado indicar falha ou não aprovado, ele será usado para acionar a criação de GRC problemas.

Uso de modelos de indicador

Você pode vincular os modelos de indicador às declarações de política ou declarações de risco para que os indicadores sejam criados automaticamente para os controles ou riscos. O status dos controles também é calculado automaticamente pelos resultados do indicador vinculado e pode afetar todos os riscos vinculados. Por exemplo, se o indicador vinculado a um controle falhar, o status geral não poderá ser concluído, a menos que a tarefa de correção seja encerrada pelo usuário.

A Pontuação de risco calculada para o risco também é ajustada automaticamente pelos resultados dos indicadores do risco. O campo Fator de falha do indicador na tabela Risco exibe o impacto das falhas.

Nota: Os indicadores não são ponderados. Quando você pondera o impacto deles em um controle ou risco, eles são considerados equalizadores. Os indicadores não são executados quando os riscos e controles estão em **Descontinuado** estado.

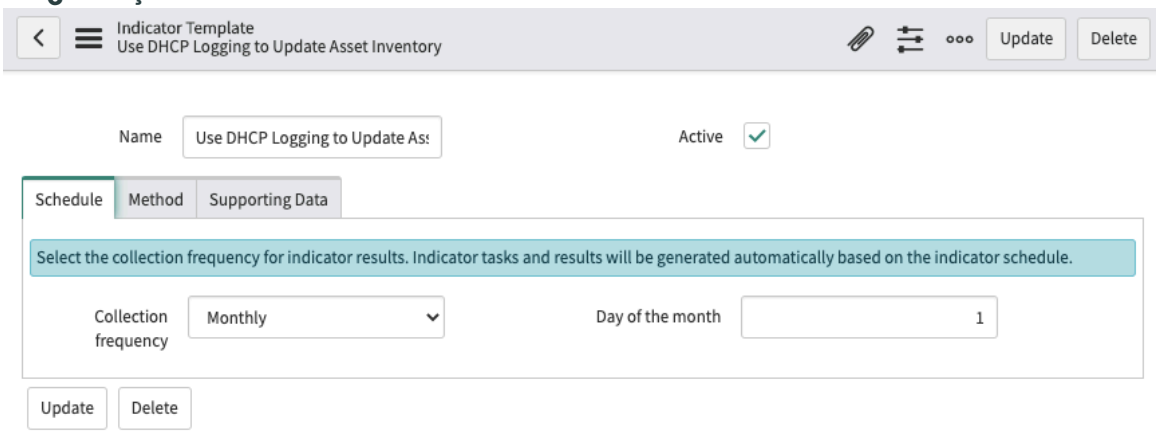
Frequência de coleta do modelo de indicador

Cada modelo de indicador inclui uma programação para identificar a frequência da coleta de dados, conforme mostrado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação do modelo de indicador



Guia Programação

Campo	Descrição
Frequência de coleta	Frequência de coleta para resultados do indicador. As tarefas e os resultados do indicador são gerados automaticamente com base na programação do indicador. • Diariamente • Semanalmente: O dia da semana para executar a coleta. • Mensal: O dia do mês para executar a coleta. • Trimestralmente: A data da primeira execução da coleta. • Semestralmente: A data da primeira execução da coleta. • Anualmente: O mês e o dia para realizar a coleta.

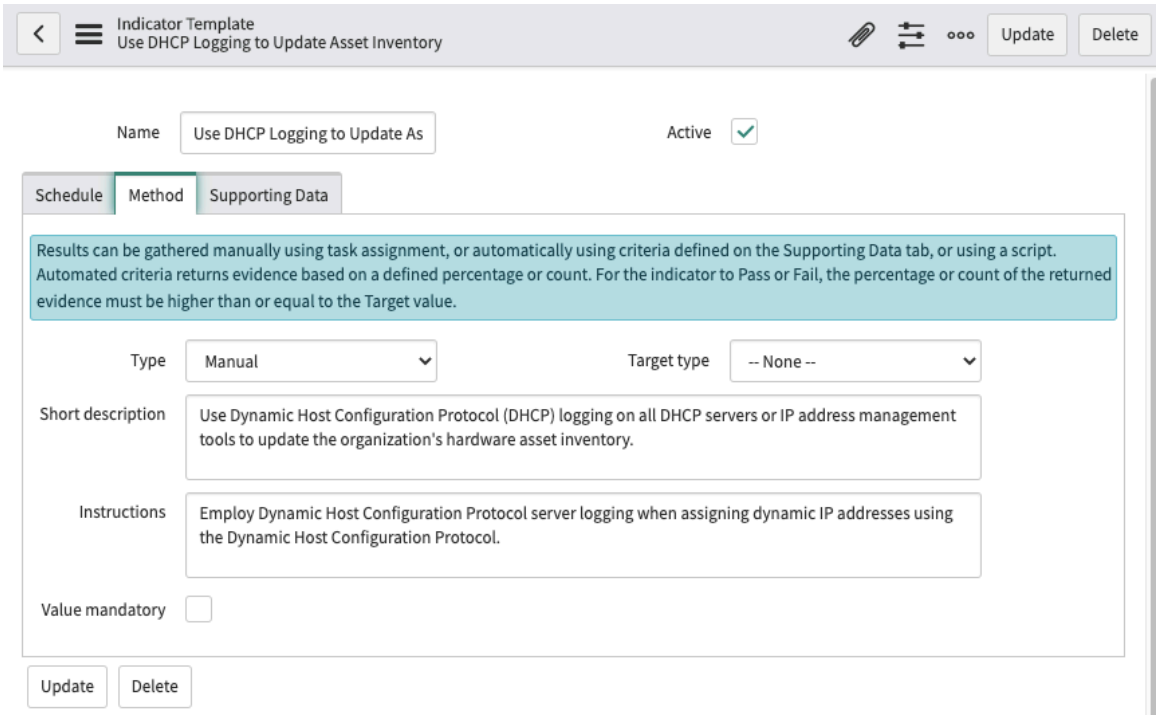
Tradução automática

Método de coleta de modelo de indicador

A guia Método identifica como os resultados são coletados, conforme mostrado aqui.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método de coleta de modelo de indicador



Guia Método

Campo	Descrição
Tipo	Os resultados podem ser coletados manualmente usando a atribuição de tarefa ou automaticamente usando condições básicas de filtro, Performance Analytics ou um script.
Tipo de destino	Identifica se o destino é uma porcentagem ou uma contagem.
Descrição Resumida	Se **Manual** uma breve descrição do problema.
Instruções	Se **Manual** , instruções para a coleta de resultados do indicador.
Valor Obrigatório	Se **Manual** , a caixa de seleção indica se o valor é obrigatório para a tarefa de indicador.
Aprovado/Reprovado	Se **Básico** , As condições definidas na guia Dados de suporte são atendidas e os resultados excedem o. **Destino** valor, indica se o indicador foi aprovado ou falhou.
Meta	Se **Básico** O limite pelo qual os resultados retornados com base nas condições definidas na guia Dados de suporte determinam se o modelo de indicador é aprovado ou reprovado.
Limite de PA	Se **Indicador de PA** , O Limite de PA associado.
Script	Se **Script** o script que obtém as informações do sistema desejadas.

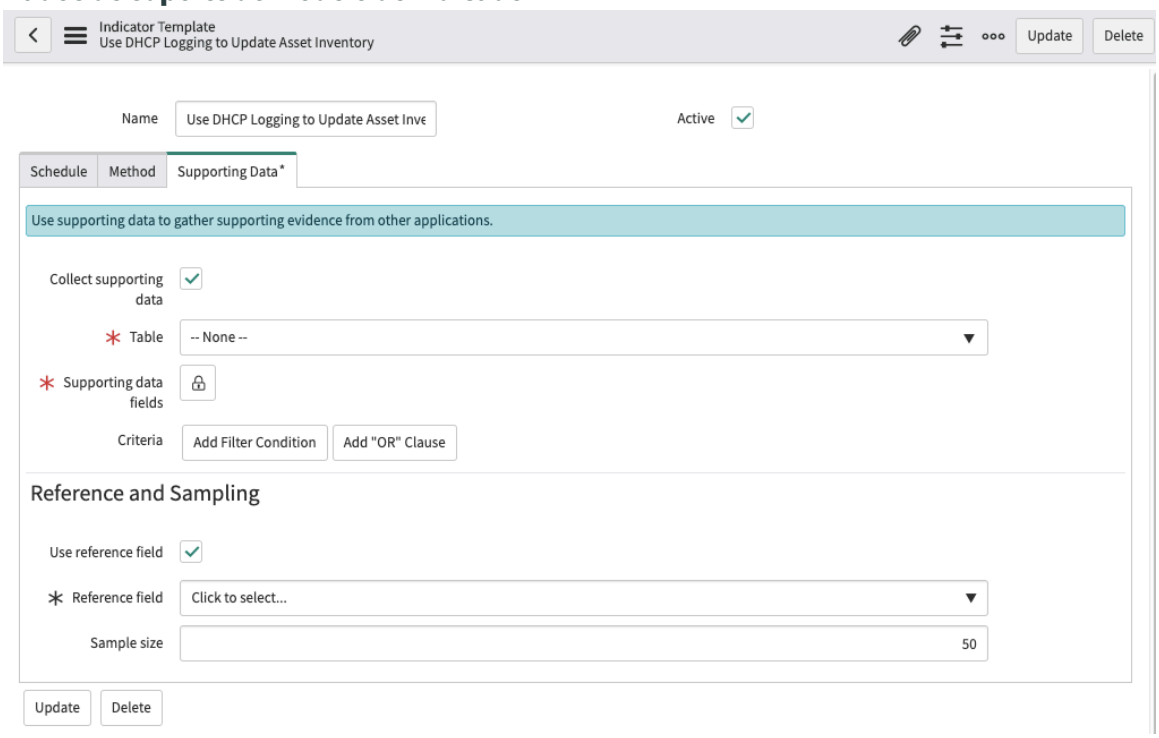
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de suporte do modelo de indicador

A partir da versão 10,1, a guia Dados de suporte exibe dados históricos reais para os registros de dados de suporte dos resultados do indicador ou tarefas do indicador. Em versões anteriores, somente o estado em tempo real dos registros coletados podia ser exibido.

Dados de suporte do modelo de indicador



Dados de suporte do modelo de indicador

Campo	Descrição
Coletar dados de suporte	Indica que você deseja coletar dados de suporte. Os três campos a seguir são exibidos.
Tabela	A tabela de dados de suporte.
Campos de dados de suporte	Os campos da tabela de dados de suporte a serem considerados.
Critério	Condições de filtro.
Usar campo de referência	Indica que você deseja usar um campo de referência. Os dois campos a seguir são exibidos.
Campo de referência	O campo de referência que você deseja usar para amostragem.
Tamanho de amostra	O número de registros que você deseja usar para amostragem de dados.

Você também pode exibir informações nas seguintes guias:

- Indicadores
- Objetivos de controle/declarações de risco
- Referências de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Objetivos de controle/declarações de risco** permite reutilizar o mesmo modelo para vários objetivos de controle ou declarações de risco.

Modelos de indicador para controles

. Technology Controls Monitoring Accelerator Inclui 273 modelos de indicador (94 básicos, 174 manuais e 5 com script) para ICs v7 e inclui novos 67 modelos de indicador (64 básicos e 3 com script) para ICs v8.

. Technology Controls Monitoring Acceleratoré usado junto com Cybersecurity Controls Accelerator, você pode gerenciar modelos de indicador no Cybersecurity Controls Accelerator aplicação.

Quando Technology Controls Monitoring Acceleratoré executado como uma aplicação autônoma; no entanto, pode ser executado com Gestão de políticas e conformidade aplicação. Você também pode Mapeie controles UCF para modelos de indicador de com Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Nota: Para obter informações sobre os diferentes tipos de modelos de indicador, consulte Usando modelos de indicador.

Modelos de indicador para controles ICs v8

A tabela a seguir lista os modelos de indicador para controles ICs v8.

Nota: Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manuais definidos para fins de validação de conformidade. Para obter mais informações sobre modelos de indicador ICs v8, consulte KB0555526 .

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 1,1	Estabelecer e manter inventário detalhado de ativos empresariais: Estabeleça e mantenha um inventário preciso, detalhado e atualizado de todos os ativos empresariais com potencial para armazenar ou processar dados, incluindo: Dispositivos de usuário final (incluindo portáteis e móveis), dispositivos de rede, dispositivos não computacionais/IoT e servidores. Certifique-se de que o inventário registre o endereço de rede (se estático), o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados, o departamento de cada ativo e se o ativo foi aprovado para se conectar à rede. Para	BÁSICO	HAM	cmdb_ci_hardware	CIS v8 (1,1) CSF (ID.AM-1, PR.DS-3) ISO 27002 (5,9, 8,8) PCI (9,5.1, 9,5.1,1, 11,2, 11,2.1, 11,2.2, 12,5, 12,5.1) CCM (UEM-04)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	dispositivos móveis de usuário final, as ferramentas do tipo MDM podem oferecer suporte a esse processo, quando apropriado. Este inventário inclui ativos conectados à infraestrutura física, virtual, remotamente e aqueles em ambientes de nuvem. Além disso, ele inclui ativos que são regularmente conectados à infraestrutura de rede da empresa, mesmo que não estejam sob controle da empresa. Revise e atualize o inventário de todos os ativos empresariais quinzenalmente ou com mais frequência.				
ICs Control v8 1,2	Endereço de ativos não autorizados: Certifique-se de que exista um processo para lidar com ativos não autorizados semanalmente. A empresa pode optar por remover o ativo da rede, negar que o ativo se conecte remotamente à rede ou colocar o ativo em quarentena.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	ICS V8 (1,2) NIST (CM-8) PCI (11,2.1)
ICs Control v8 1,3	Utilize uma Ferramenta de Descoberta Ativa: Utilize uma ferramenta de descoberta ativa para identificar ativos conectados à rede da empresa. Configure a ferramenta de descoberta ativa para ser executada diariamente ou com mais frequência.	BÁSICO	Descoberta	cmdb_discovery	CIS V8 (1,3) CSF (DE.CM-7) NIST (CM-8(1)) CCM (UEM-05)
ICs Control v8 1,4	Usar registro em log DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol, protocolo de configuração dinâmica de host) para atualizar o inventário de ativos empresariais:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Use o registro em log DHCP em todos os servidores DHCP ou ferramentas de gestão de endereços de Protocolo de Internet (IP) para atualizar o inventário de ativos da empresa. Revise e use logs para atualizar o inventário de ativos da empresa semanalmente ou com mais frequência.				
ICs Control v8 1,5	Use uma Ferramenta de Descoberta de Ativos Passivos: Use uma ferramenta de descoberta passiva para identificar ativos conectados à rede da empresa. Revise e use verificações para atualizar o inventário de ativos da empresa pelo menos semanalmente ou com mais frequência.	BÁSICO	Descoberta	discovery_network_stack	CIS V8 (1,5) CSF (DE.CM-7) NIST (CM-8(3))
ICs Control v8 2,1	Estabelecer e manter um inventário de software: Estabelecer e manter um inventário detalhado de todos os softwares licenciados instalados em ativos empresariais. O inventário de software deve documentar o título, o fornecedor, a data de instalação/uso inicial e a finalidade comercial de cada entrada. Quando apropriado, inclua o Localizador uniforme de recursos (URL), a loja(s) de aplicações, a versão(s), o mecanismo de implantação e a data de desativação. Revise e atualize o inventário de software quinzenalmente ou com mais frequência.	BÁSICO	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS V8 (2,1) CSF (ID.AM-2) ISO (5,9) NIST (SI-4) PCI (1,2.5, 6,3.2) CCM (UEM-02)
ICs Control v8 2,2	Certifique-se de que o Software autorizado seja compatível no momento	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Certifique-se de que somente o software compatível no momento seja designado como autorizado no inventário de software para ativos empresariais. Se o software não for compatível, mas necessário para o cumprimento da missão da empresa, documente uma exceção detalhando os controles de mitigação e a aceitação de risco residual. Para qualquer software incompatível sem uma documentação de exceção, designe como não autorizado. Revise a lista de software para verificar o suporte de software pelo menos mensalmente ou com mais frequência.				
ICs Control v8 2,3	Endereçar software não autorizado: Certifique-se de que o software não autorizado seja removido do uso em ativos empresariais ou receba uma exceção documentada. Revise mensalmente ou com mais frequência.	SCRIPT	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS V8 (2,3) CSF (DE.CM-7) ISO (8,7) NIST (CM-8(3)) PCI (12,3.4)
ICs Control v8 2,4	Utilize ferramentas automatizadas de inventário de software: Utilize ferramentas de inventário de software, quando possível, em toda a empresa para automatizar a descoberta e a documentação do software instalado.	BÁSICO	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS V8 (2,4) CSF (DE.CM-7) NIST (SI-4)
ICs Control v8 2,5	Software autorizado da lista de permissões: Use controles técnicos, como lista de permissões de aplicações, para garantir que somente softwares	SCRIPT	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS V8 (2,5) CSF (DE.CM-7) ISO (8,7, 8,17) PCI (1,2.5, 2,2.4)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	autorizados possam ser executados ou acessados. Reavalie quinzenalmente ou com mais frequência.				
ICs Control v8 2,6	Bibliotecas autorizadas da lista de permissões: Use controles técnicos para garantir que somente bibliotecas de software autorizadas, como arquivos específicos .dll, .ocx, .so etc., podem ser carregados em um processo do sistema. Bloquear o carregamento de bibliotecas não autorizadas em um processo do sistema. Reavalie quinzenalmente ou com mais frequência.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (2,6) CSF (DE.CM-7) ISO (8,19) PCI (1,2.5, 2,2.4)
ICs Control v8 2,7	Scripts autorizados da lista de permissões: Use controles técnicos, como assinaturas digitais e controle de versão, para garantir que somente scripts autorizados, como arquivos específicos .ps1, .py etc., tenham permissão para executar. Bloquear a execução de scripts não autorizados. Reavalie quinzenalmente ou com mais frequência.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (2,7) CSF (PR.IP-1, PR.PT-3) NIST (CM-8) PCI (1,2.5, 2,2.4, 6,4.3)
ICs Control v8 3,1	Estabelecer e manter um processo de gestão de dados: Estabelecer e manter um processo de gestão de dados. No processo, abordar a confidencialidade de dados, o proprietário de dados, manipulação de dados, limites de retenção de dados, e requisitos de descarte, com base em padrões de confidencialidade e retenção para a empresa. Revise	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 3,10	Criptografar dados confidenciais em trânsito: Criptografar dados confidenciais em trânsito. Implementações de exemplo podem incluir TLS (Transport Layer Security) e OpenSSH (Open Secure Shell).	BÁSICO	Descoberta	sn_disco_certmgmt_cmdb_installed_certifica	CIS V8 (3,10) CSF (PR.IP-6, PR.DS-2) ISO (5,1, 5,9, 8,1, 5,14) NIST (CM-7(1), PCI (9,4, 9,4.2 1, 2,2.7, 4,1.1, 4,2.10, 4,2.1,2, 4,2.2, 8,3.2) CCM (DSP-01, DSP-06, GRC-03, CEK-03)
ICs Control v8 3,11	Criptografar dados confidenciais em repouso: Criptografe dados confidenciais em repouso em servidores, aplicações e bancos de dados que contêm dados confidenciais. A criptografia da camada de armazenamento, também conhecida como criptografia do lado do servidor, atende ao requisito mínimo desta proteção. Métodos de criptografia adicionais podem incluir criptografia na camada da aplicação, também conhecida como criptografia do lado do cliente, em que o acesso aos dispositivos de armazenamento de dados não permite o acesso aos dados de texto sem formatação.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS V8 (3,11) CSF (PR.DS-1) ISO (5,33) NIST (CM-7) PCI (3,1.1, 3,3.2, 3,3.3, 3,5.1, 3,5.1,2, 3,5.1,3, 8,3.2) CCM (DSP-10, CEK-03)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 3,12	Processamento e armazenamento de dados de segmento com base na confidencialidade: Segmente o processamento e o armazenamento de dados com base na confidencialidade dos dados. Não processe dados confidenciais em ativos empresariais destinados a dados de menor confidencialidade.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 3,13	Implantar uma solução de prevenção contra perda de dados: Implemente uma ferramenta automatizada, como uma ferramenta de prevenção de perda de dados (DLP) baseada em host para identificar todos os dados confidenciais armazenados, processados ou transmitidos por meio de ativos empresariais, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviço remoto, e atualize o inventário de dados confidenciais da empresa.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS V8 (3,13) CSF (PR.DS-5) ISO (5,13, 8,12) NIST (CM-7) CCM (DSP-10, UEM-11)
ICs Control v8 3,14	Registrar acesso a dados confidenciais: Registre o acesso a dados confidenciais, incluindo modificação e descarte.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (3,14) ISO (-8,15) NIST (CM-7(1)) PCI (10,2.1, 10,2.1,1) CCM (DSP-17, IAM-12, LOG-04)
ICs Control v8 3,2	Estabelecer e manter um inventário de dados: Estabelecer e manter um inventário de dados, com base no processo de gestão de	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	dados da empresa. Inventário de dados confidenciais, no mínimo. Revise e atualize o inventário anualmente, no mínimo, com prioridade em dados confidenciais.				
ICs Control v8 3,3	Configurar listas de controle de acesso a dados: Configure listas de controle de acesso a dados com base na necessidade de um usuário saber. Aplique listas de controle de acesso a dados, também conhecidas como permissões de acesso, a sistemas de arquivos, bancos de dados e aplicações locais e remotos.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (3,3) CSF (PR.AC-4) ISO (5,1, 5,15, 8,3, 8,4) NIST (SA-22) PCI (1,3. 1, 7,1) CCM (DSP-17, IAM-05)
ICs Control v8 3,4	Impor retenção de dados: Retenha dados de acordo com o processo de gestão de dados da empresa. A retenção de dados deve incluir cronogramas mínimos e máximos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 3,5	Descartar dados com segurança: Descarte os dados com segurança conforme descrito no processo de gestão de dados da empresa. Certifique-se de que o processo e o método de descarte sejam compatíveis com a confidencialidade dos dados.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 3,6	Criptografar dados em dispositivos do usuário final: Criptografe dados em dispositivos do usuário final que contenham dados confidenciais. Implementações de exemplo podem incluir o Windows	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS V8 (3,6) ISO (6,7, 7,1, 8,1) NIST (CM-100) CCM (CEK-03, UEM-08)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	BitLocker ™, Apple FileVault ™Linux dm-crypt ™.				
ICs Control v8 3,7	Estabelecer e manter um esquema de classificação de dados: Estabelecer e manter um esquema geral de classificação de dados para a empresa. As empresas podem usar rótulos, como "Confidencial", "Confidencial" e "Público", e classificar seus dados de acordo com esses rótulos. Revise e atualize o esquema de classificação anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 3,8	Fluxos de dados do documento: Fluxos de dados do documento. A documentação do fluxo de dados inclui fluxos de dados do provedor de serviços e deve ser baseada no processo de gestão de dados da empresa. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 3,9	Criptografar dados em mídia removível: Criptografar dados em mídia removível.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 4,1	Estabelecer e manter um processo de configuração seguro: Estabelecer e manter um processo de configuração seguro para ativos empresariais	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	(dispositivos de usuário final, incluindo portáteis e móveis; dispositivos não computacionais/IoT; e servidores) e software (sistemas operacionais e aplicações).Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 4,10	Impor bloqueio automático de dispositivo em dispositivos portáteis de usuário final: Impor bloqueio automático de dispositivo seguindo um limite predeterminado de tentativas de autenticação com falha local em dispositivos portáteis de usuário final, quando compatível. Para laptops, não permita mais de 20 tentativas de autenticação com falha; para tablets e smartphones, não permita mais de 10 tentativas de autenticação com falha. Exemplos de implementações incluem Microsoft Bloqueio de dispositivo do Intune e. Apple MaxFailedAttents do perfil de configuração.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (4,10) CSF (PR.IP-1) ISO (8,1, 8,5, 8,9) NIST (SI-7, PM-5(1)) PCI (1,1.1, 1,2.1, 1,2.6, 1,5.1, 1,2.7, 2,1.1, 2,2.1, 8,3.4) CCM (CCC-01, GRC-03, IVS-04)
ICs Control v8 4,11	Impor capacidade de limpeza remota em dispositivos portáteis de usuário final: Limpe remotamente os dados empresariais de dispositivos portáteis do usuário final de propriedade da empresa quando considerado apropriado, como dispositivos perdidos ou roubados, ou quando um indivíduo não oferecer mais suporte à empresa.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 4,12	Espaços empresariais separados em dispositivos móveis de usuário final: Certifique-se de que espaços empresariais separados sejam usados em dispositivos móveis de usuário final, quando compatíveis. Exemplos de implementações incluem o uso de um Apple Perfil de configuração ou Android Perfil de trabalho para separar aplicações e dados empresariais de aplicações e dados pessoais.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 4,2	Estabelecer e manter um processo de configuração seguro para infraestrutura de rede: Estabelecer e manter um processo de configuração seguro para dispositivos de rede. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 4,3	Configurar bloqueio automático de sessão em ativos empresariais: Configure o bloqueio automático de sessão em ativos empresariais após um período definido de inatividade. Para sistemas operacionais de uso geral, o período não deve exceder 15 minutos. Para dispositivos móveis de usuário final, o período não deve exceder 2 minutos.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (4,3) CSF (PR.IP-1) ISO (8,5, 8,9) PCI (8,2.8) CCM (UEM-06)
ICs Control v8 4,4	Implementar e gerenciar um firewall em servidores:	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	PCI ICs v8 (4,4) (1,2.1, 1,4.1)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Implementar e gerenciar um firewall em servidores, quando compatível. Exemplos de implementações incluem um firewall virtual, firewall do sistema operacional ou um agente de firewall de terceiros.				
ICs Control v8 4,5	Implementar e gerenciar um firewall em dispositivos de usuário final: Implemente e gerencie um firewall baseado em host ou uma ferramenta de filtragem de portas em dispositivos de usuário final, com uma regra de negação padrão que descarta todo o tráfego, exceto os serviços e portas que são explicitamente permitidos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 4,6	Gerencie ativos e software empresariais com segurança: Gerencie ativos e software empresariais com segurança. As implementações de exemplo incluem o gerenciamento da configuração por meio de infraestrutura controlada por versão-como-código e o acesso a interfaces administrativas por protocolos de rede seguros, como SSH (Secure Shell) e HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure). Não use protocolos de gestão inseguros, como Telnet (Rede Teletype) e HTTP, a menos que operacionalmente seja essencial.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 4,7	Gerenciar contas padrão em ativos e software empresariais: Gerencie contas padrão em ativos e software empresariais, como raiz, administrador e outras contas de fornecedor	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (4,7) CSF (PR.AC-1) ISO (8,2, 8,9) NIST (SI-12) PCI (2,2.2, 2,3.1)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	pré-configuradas. Exemplos de implementações podem incluir: Desabilitar contas padrão ou torná-las inutilizáveis.				
ICs Control v8 4,8	Desinstalar ou desabilitar serviços desnecessários em ativos e software empresariais: Desinstalar ou desabilitar serviços desnecessários em ativos e software empresariais, como um serviço de compartilhamento de arquivos não utilizado, módulo de aplicações web ou função de serviço.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 4,9	Configurar servidores DNS confiáveis em ativos empresariais: Configurar servidores DNS confiáveis em ativos empresariais. As implementações de exemplo incluem: Configurar ativos para usar servidores DNS controlados pela empresa e/ou servidores DNS acessíveis externamente respeitáveis.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (4,9) NIST (PM-5(1))
ICs Control v8 5,1	Estabelecer e manter um inventário de contas: Estabelecer e manter um inventário de todas as contas gerenciadas na empresa. O inventário deve incluir contas de usuário e de administrador. No mínimo, o inventário deve conter o nome da pessoa, o nome de usuário, as datas de início/término e o departamento. Valide se todas as contas ativas estão autorizadas, em uma programação recorrente no	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	mínimo por trimestre ou com mais frequência.				
ICs Control v8 5,2	Usar senhas exclusivas: Use senhas exclusivas para todos os ativos empresariais. A implementação de prática recomendada inclui, no mínimo, uma senha de 8 caracteres para contas que usam MFA e uma senha de 14 caracteres para contas que não usam MFA.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (5,2) ISO (5,17) NIST (AC-5) PCI (2,2.2, 8,3.5, 8,5.6, 8,6.3) CCM (IAM-02)
ICs Control v8 5,3	Desabilitar contas inativas: Exclua ou desabilite todas as contas inativas após um período de 45 dias de inatividade, quando houver suporte.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 5,4	Restringir privilégios de administrador a contas de administrador dedicadas: Restringir privilégios de administrador a contas de administrador dedicadas em ativos empresariais. Conduzir atividades gerais de computação, como navegação na internet, e-mail e uso do pacote de produtividade, a partir da conta primária e não privilegiada do usuário.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 5,5	Estabelecer e manter um inventário de contas de serviço: Estabelecer e manter um inventário de contas de serviço. No mínimo, o inventário deve conter o responsável pelo departamento, a data de revisão e a finalidade. Execute revisões de conta de serviço para validar se todas as contas ativas estão autorizadas, em uma	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	programação recorrente no mínimo por trimestre ou com mais frequência.				
ICs Control v8 5,6	Gestão de contas centralizada: Centralize a gestão de contas por meio de um diretório ou serviço de identidade.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,1	Estabelecer um processo de concessão de acesso: Estabeleça e siga um processo, de preferência automatizado, para conceder acesso a ativos empresariais após uma nova contratação, concessão de direitos ou mudança de função de um usuário.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,2	Estabelecer um processo de revogação de acesso: Estabeleça e siga um processo, de preferência automatizado, para revogar o acesso a ativos empresariais, desabilitando contas imediatamente após o encerramento, revogação de direitos ou mudança de função de um usuário. Desabilitar contas, em vez de excluir contas, pode ser necessário para preservar trilhas de auditoria.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,3	MFA necessária para aplicações expostas externamente: Exigir que todas as aplicações empresariais ou de terceiros expostas externamente imponham a MFA, quando compatível. Impor MFA por meio de um serviço de diretório ou provedor de SSO é uma	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	implementação satisfatória dessa proteção.				
ICs Control v8 6,4	MFA necessária para acesso remoto à rede: MFA para acesso remoto à rede.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,5	MFA necessária para acesso administrativo: Exigir MFA para todas as contas de acesso administrativo, quando compatível, em todos os ativos empresariais, sejam gerenciados no local ou por meio de um provedor de terceiros.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,6	Estabelecer e manter um inventário de sistemas de autenticação e autorização: Estabelecer e manter um inventário dos sistemas de autenticação e autorização da empresa, incluindo aqueles hospedados no local ou em um provedor de serviço remoto. Revise e atualize o inventário, no mínimo, anualmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,7	Controle de acesso centralizado: Centralize o controle de acesso para todos os ativos empresariais por meio de um serviço de diretório ou provedor de SSO, quando compatível.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 6,8	Definir e manter controle de acesso baseado em função: Defina e mantenha o controle de acesso baseado em função, determinando e documentando os direitos de acesso necessários para	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	que cada função na empresa execute com sucesso suas tarefas atribuídas. Execute revisões de controle de acesso de ativos empresariais para validar se todos os privilégios estão autorizados, em uma programação recorrente no mínimo anualmente ou com mais frequência.				
ICs Control v8 7,1	Estabelecer e manter um processo de Gestão de vulnerabilidades: Estabelecer e manter um processo documentado de gestão de vulnerabilidades para ativos empresariais. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 7,2	Estabelecer e manter um processo de correção: Estabeleça e mantenha uma estratégia de correção baseada em risco documentada em um processo de correção, com revisões mensais ou mais frequentes.	BÁSICO	VR	sn_vul_m2m_cis_v8	CIS v8 (7,2) CSF (ID.RA-1) ISO (8,8) NIST (IA-5) PCI (6,3.1, 6,4.1) CCM (A&A-03, TVM-08, TVM-10)
ICs Control v8 7,3	Executar a Gestão automatizada de patches do sistema operacional: Execute atualizações do sistema operacional em ativos empresariais por meio do gerenciamento automatizado de patches mensalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 7,4	Executar a Gestão automatizada de patches de aplicações: Execute atualizações de aplicações em ativos empresariais por meio do gerenciamento automatizado de patches mensalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 7,5	Executar verificações automatizadas de vulnerabilidades de ativos empresariais internos: Execute verificações automatizadas de vulnerabilidades de ativos empresariais internos trimestralmente ou com mais frequência. Conduza verificações autenticadas e não autenticadas usando uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades compatível com SCAP.	BÁSICO	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	CIS V8 (7,5) CSF (DE.CM-8) ISO (8,8) NIST (SC-8(1)) PCI (11,3.1, 11,3.1,1, 11,3.1,2, 11,3.1,3) CCM (TVM-07)
ICs Control v8 7,6	Executar verificações automatizadas de vulnerabilidades de ativos empresariais expostos externamente: Execute verificações automatizadas de vulnerabilidades de ativos empresariais expostos externamente usando uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades compatível com SCAP. Execute verificações mensalmente ou com mais frequência.	BÁSICO	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	
ICs Control v8 7,7	Corrigir vulnerabilidades detectadas:	BÁSICO	VR	sn_vul_app_vulnerability	CIS V8 (7,7) ISO (8,8) NIST (SC-28) PCI (11,3.1,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Corrija vulnerabilidades detectadas no software por meio de processos e ferramentas mensalmente ou com mais frequência, com base no processo de correção.				11,3.2, 11,3.2,1) CCM (TVM-03)
ICs Control v8 8,1	Estabelecer e manter um processo de Gestão de logs de auditoria: Estabeleça e mantenha um processo de gestão de logs de auditoria que defina os requisitos de registro em log da empresa. Trate, no mínimo, a coleta, a revisão e a retenção de logs de auditoria de ativos empresariais. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,1	Reter logs de auditoria: Mantenha logs de auditoria em ativos empresariais por um mínimo de 90 dias.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,11	Conduzir revisões de log de auditoria: Conduza revisões de logs de auditoria para detectar anomalias ou eventos anormais que possam indicar uma possível ameaça. Conduza revisões semanalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,12	Coletar logs do provedor de serviço: Colete logs do provedor de serviço, quando compatível. As implementações de exemplo incluem a coleta de eventos	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	de autenticação e autorização, eventos de criação e descarte de dados e eventos de gestão de usuários.				
ICs Control v8 8,2	Coletar logs de auditoria: Coletar logs de auditoria. Certifique-se de que o registro em log, de acordo com o processo de gestão de logs de auditoria da empresa, tenha sido habilitado em todos os ativos da empresa.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (8,2) CSF (PR.PT-1, DE.AE-3) ISO (8,15, 8,2) PCI (5,3.4, 6,4.1, 6,4.2, 10,2.1, 10,2.1,1, 10,2.1,2, 10,2.1,3, 10,2.1,4, 10,2.1,5, 10,2.1,6, 10,2.1,7, 10,2.2) CCM (LOG-08)
ICs Control v8 8,3	Armazenamento adequado do log de auditoria: Certifique-se de que os destinos de registro em log mantenham o armazenamento adequado para estar em conformidade com o processo de gestão de logs de auditoria da empresa.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,4	Padronizar sincronização de tempo: Padronize a sincronização de tempo. Configure pelo menos duas origens de tempo sincronizadas em ativos empresariais, quando compatível.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,5	Coletar logs de auditoria detalhados:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Configure o registro em log de auditoria detalhado para ativos empresariais que contêm dados confidenciais. Incluir origem do evento, data, nome de usuário, carimbo de data/hora, endereços de origem, endereços de destino e outros elementos úteis que podem ajudar em uma investigação forense.				
ICs Control v8 8,6	Coletar logs de auditoria de consulta DNS: Colete logs de auditoria de consulta DNS em ativos empresariais, quando apropriado e compatível.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,7	Coletar logs de auditoria de solicitação de URL: Colete logs de auditoria de solicitação de URL em ativos empresariais, quando apropriado e compatível.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,8	Coletar logs de auditoria de linha de comando: Colete logs de auditoria de linha de comando. Exemplos de implementações incluem a coleta de logs de auditoria do PowerShell ™BASH ™e terminais administrativos remotos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 8,9	Centralize logs de auditoria: Centralize, na medida do possível, a coleta e retenção de logs de auditoria em ativos empresariais.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	ICS V8 (8,9) NIST (AU-12) PCI (10,3.3)
ICs Control v8 9,1	Garanta o uso somente de navegadores e clientes de e-mail totalmente compatíveis:	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (9,1) CSF (PR.IP-1) ISO (8,1)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Certifique-se de que somente navegadores e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para executar na empresa, usando somente a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.				NIST (CM-2)
ICs Control v8 9,2	Usar serviços de filtragem de DNS: Use serviços de filtragem DNS em todos os ativos empresariais para bloquear o acesso a domínios mal-intencionados conhecidos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 9,3	Manter e impor filtros de URL baseados em rede: Impor e atualizar filtros de URL baseados em rede para limitar um ativo empresarial de se conectar a sites potencialmente mal-intencionados ou não aprovados. As implementações de exemplo incluem filtragem baseada em categoria, filtragem baseada em reputação ou por meio do uso de listas de bloqueios. Impor filtros para todos os ativos empresariais.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (9,3) CSF (PR.AC-5) ISO (8,7, 8,23) NIST (CM-7) PCI (1,2.6, 1,4.2)
ICs Control v8 9,4	Restringir navegador e extensões de cliente de e-mail desnecessárias ou não autorizadas: Restrinja, por meio da desinstalação ou desativação, plug-ins, extensões e aplicações complementares de cliente de e-mail ou navegador não autorizados ou desnecessários.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	ICS V8 (9,4) CSF (PR.IP-1) NIST (CM-7(1)) PCI (2,2.4)
ICs Control v8 9,5	Implementar DMARC:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Para reduzir a chance de e-mails falsificados ou modificados de domínios válidos, implemente a política e a verificação do DMARC, começando com a implementação dos padrões Sender Policy Framework (SPF) e DomainKeys Identified Mail (DKIM).				
ICs Control v8 9,6	Bloquear tipos de arquivo desnecessários: Bloquear tipos de arquivo desnecessários que tentam entrar no gateway de e-mail da empresa.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 9,7	Implantar e manter proteções antimalware do servidor de e-mail: Implantar e manter proteções antimalware do servidor de e-mail, como verificação de anexos e/ou área restrita.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS V8 (9,7) CSF (DE.CM-4) ISO (8,7) NIST (SA-80) PCI (5,2.1, 5,4.1) CCM (TVM-02)
ICs Control v8 10,1	Implantar e manter software antimalware: Implantar e manter software antimalware em todos os ativos empresariais.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS V8 (10,1) CSF (DE.CM-4) ISO (8,1, 8,7) NIST (SA-10) PCI (5,1.1, 5,2.1, 5,2.2, 5,3.2) CCM (TVM-02, UEM-09)
ICs Control v8 10,2	Configurar Atualizações automáticas de assinatura antimalware: Configure atualizações automáticas para arquivos de assinatura antimalware em todos os ativos empresariais.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 10,3	Desabilitar execução automática e reprodução automática para mídia removível: Desabilite a funcionalidade de execução automática e de reprodução automática para mídia removível.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (10,3) CSF (PR.PT-2) ISO (7,1) NIST (AC-18(1))
ICs Control v8 10,4	Configurar verificação antimalware automática de mídia removível: Configure o software antimalware para verificar automaticamente a mídia removível.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (10,4) CSF (DE.CM-4) ISO (7,1, 8,7) NIST (AC-18(3)) PCI (5,3.3)
ICs Control v8 10,5	Habilitar recursos antiexploração: Habilite recursos antiexploração em ativos e software empresariais, sempre que possível, como Microsoft Prevenção de execução de dados (DEP), Windows Defender Exploit Guard (WDEG) ou Apple Proteção de integridade do sistema (SIP) e Gatekeeper ™.	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (10,5) CSF (DE.CM-4) ISO (8,7) NIST (CM-2)
ICs Control v8 10,6	Gerenciar centralmente o software antimalware: Gerencie centralmente o software antimalware.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 10,7	Usar software antimalware baseado em comportamento: Use software antimalware baseado em comportamento.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS V8 (10,7) CSF (DE.CM-4) ISO (8,1, 8,7) NIST (CM-7) PCI (5,3.2)
ICs Control v8 11,1	Estabelecer e manter um processo de recuperação de dados :	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Estabelecer e manter um processo de recuperação de dados. No processo, aborde o escopo das atividades de recuperação de dados, a priorização de recuperação e a segurança dos dados de backup. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 11,2	Executar backups automatizados : Execute backups automatizados de ativos empresariais no escopo. Execute backups semanalmente ou com mais frequência, com base na confidencialidade dos dados.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 11,3	Proteger dados de recuperação: Proteja os dados de recuperação com controles equivalentes aos dados originais. Criptografia de referência ou separação de dados, com base em requisitos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 11,4	Estabelecer e manter uma instância isolada de dados de recuperação : Estabelecer e manter uma instância isolada de dados de recuperação. Implementações de exemplo incluem destinos de backup de controle de versão por meio de sistemas ou serviços off-line, em nuvem ou fora do local.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 11,5	Recuperação de dados de teste:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Teste a recuperação de backup trimestralmente ou com mais frequência para obter uma amostra de ativos empresariais no escopo.				
ICs Control v8 12,1	Certifique-se de que a infraestrutura de rede esteja atualizada: Certifique-se de que a infraestrutura de rede seja mantida atualizada. As implementações de exemplo incluem a execução da versão estável mais recente do software e/ou o uso de ofertas de rede como serviço (Naas) atualmente compatíveis. Revise as versões do software mensalmente ou com mais frequência para verificar o suporte ao software.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 12,2	Estabelecer e manter uma arquitetura de rede segura: Estabelecer e manter uma arquitetura de rede segura. Uma arquitetura de rede segura deve abordar a segmentação, o privilégio mínimo e a disponibilidade, no mínimo.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 12,3	Gerencie com segurança a infraestrutura de rede: Gerencie com segurança a infraestrutura de rede. Implementações de exemplo incluem infraestrutura controlada por versão como código e o uso de protocolos de rede seguros, como SSH e HTTPS.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 12,4	Estabelecer e manter diagrama(s) de arquitetura:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Estabelecer e manter diagramas de arquitetura e/ou outra documentação do sistema de rede. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 12,5	Centralize Autenticação, autorização e auditoria de rede (AAA): Rede AAA centralizada.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 12,6	Gestão de rede segura e protocolos de comunicação : Use protocolos de comunicação e gestão de rede seguros (por exemplo, 802.1X, Wi-Fi Protected Access 2 (WPA2) Enterprise ou superior).	BÁSICO	VR	sn_vulc_result	CIS V8 (12,6) CSF (PR.AC-7, PR.DS-2) ISO (8,21) NIST (SC-7(5))
ICs Control v8 12,7	Certifique-se de que os dispositivos remotos utilizem uma VPN e estejam se conectando à infraestrutura AAA de uma empresa: Exigir que os usuários se autentiquem em VPN gerenciada pela empresa e nos serviços de autenticação antes de acessar recursos empresariais em dispositivos de usuário final.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 12,8	Estabelecer e manter recursos de computação dedicados para todo o trabalho administrativo: Estabelecer e manter recursos de computação dedicados, separados física ou logicamente, para todas as tarefas administrativas ou tarefas que exijam acesso administrativo. Os recursos de computação	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	devem ser segmentados da rede primária da empresa e não ter acesso à Internet.				
ICs Control v8 13,1	Alertas de evento de segurança centralize: Centralize alertas de eventos de segurança em ativos empresariais para correlação e análise de log. A implementação de prática recomendada requer o uso de um SIEM, que inclui alertas de correlação de eventos definidos pelo fornecedor. Uma plataforma de análise de log configurada com alertas de correlação relevantes para a segurança também atende a essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 13,1	Executar filtragem de camada de aplicação: Execute a filtragem da camada de aplicação. Exemplos de implementações incluem um proxy de filtragem, firewall de camada de aplicação ou gateway.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 13,11	Ajustar limites de alertas de evento de segurança: Ajuste os limites de alerta de evento de segurança mensalmente ou com mais frequência.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 13,2	Implantar uma solução de detecção de invasão baseada em host: Implante uma solução de detecção de invasão baseada em host em ativos empresariais, quando apropriado e/ou compatível.	BÁSICO	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS V8 (13,2) CSF (DE.CM-1) ISO (8,16) NIST (CM-6) PCI (6,4.2)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 13,3	Implantar uma solução de detecção de invasão de rede: Implante uma solução de detecção de invasão de rede em ativos empresariais, quando apropriado. As implementações de exemplo incluem o uso de um NIDS (Network Intrusion Detection System, sistema de detecção de invasão de rede) ou um serviço CSP (Cloud Service Provider, provedor de serviços de nuvem) equivalente.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS V8 (13,3) CSF (DE.CM-1) ISO (8,16, 8,21) NIST (CM-7) PCI (11,5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)
ICs Control v8 13,4	Executar filtragem de tráfego entre segmentos de rede: Execute a filtragem de tráfego entre segmentos de rede, quando apropriado.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 13,5	Gerenciar controle de acesso para ativos remotos: Gerencie o controle de acesso para ativos conectados remotamente a recursos empresariais. Determine a quantidade de acesso aos recursos da empresa com base em: Software antimalware atualizado instalado; conformidade da configuração com o processo de configuração seguro da empresa e garantia de que o sistema operacional e as aplicações estejam atualizados.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 13,6	Coletar logs de fluxo de tráfego de rede: Colete logs de fluxo de tráfego de rede e/ou tráfego de rede para revisar e alertar sobre os dispositivos de rede.	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 13,7	Implantar uma solução de prevenção de invasão baseada em host: Implante uma solução de prevenção de invasão baseada em host em ativos empresariais, quando apropriado e/ou compatível. Exemplos de implementações incluem o uso de um cliente de detecção e resposta de endpoint (EDR) ou agente IPS baseado em host.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS V8 (13,7) CSF (DE.CM-1) ISO (8,8) NIST (AC-7)
ICs Control v8 13,8	Implantar uma solução de prevenção de invasão de rede: Implante uma solução de prevenção de invasão de rede, quando apropriado. Exemplos de implementações incluem o uso de um NIPS (Network Intrusion Prevention System, sistema de prevenção de invasão de rede) ou serviço CSP equivalente.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci	CIS V8 (13,8) CSF (DE.CM-1) ISO (8,8) NIST (AC-19) PCI (6,4.2, 11,5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)
ICs Control v8 13,9	Implantar controle de acesso no nível da porta: Implantar controle de acesso no nível de porta. O controle de acesso no nível de porta utiliza 802.1x ou protocolos de controle de acesso de rede semelhantes, como certificados, e pode incorporar autenticação de usuário e/ou dispositivo.	BÁSICO	CMDB	cmdb_ci_endpoint_vul	CIS V8 (13,9) CSF (PR.AC-1) ISO (8,8) NIST (AC-19) PCI (1,2.1, 1,2.5, 1,2.6, 2,2.4) CCM (IVS-03)
ICs Control v8 14,1	Estabelecer e manter um Programa de conscientização de segurança: Estabelecer e manter um programa de conscientização de segurança. O objetivo de um programa de conscientização de segurança é educar a força de trabalho da empresa sobre	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (14,1) CSF (ID.AM-6, ID.GV-1, PR.AT-3) ISO (6,3) NIST (SC-39) PCI (12,6, 12,6.1, 12,6.2,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	como interagir com ativos e dados empresariais de maneira segura. Conduzir treinamento na contratação e, no mínimo, anualmente. Revise e atualize o conteúdo anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				12,6.1, 12,6.3,2) CCM (GRC-05, GRC-11, GRC-03)
ICs Control v8 14,2	Treinar membros da força de trabalho para reconhecer ataques de engenharia social: Treine os membros da força de trabalho para reconhecer ataques de engenharia social, como phishing, pré-envio de mensagens de texto e não uso autorizado.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (14,2) CSF (PR.AT-1) ISO (8,7) PCI (12,6.3,1) CCM (HRS-11)
ICs Control v8 14,3	Treinar membros da força de trabalho sobre as práticas recomendadas de autenticação: Treine os membros da força de trabalho sobre as práticas recomendadas de autenticação. Exemplos de tópicos incluem MFA, composição de senha e gestão de credenciais.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (14,3) CSF (PR.AT-1) ISO (6,3) PCI (8,3.8) CCM (GRC-05, HRS-11)
ICs Control v8 14,4	Treine a força de trabalho nas práticas recomendadas de manipulação de dados: Treine os membros da força de trabalho sobre como identificar e armazenar, transferir, arquivar e destruir corretamente dados confidenciais. Isso também inclui o treinamento dos membros da força de trabalho em telas limpas e práticas recomendadas da mesa, como bloquear a tela quando eles se afastam de seus ativos empresariais, apagar quadros brancos físicos e virtuais no final das reuniões e	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (14,4) CSF (PR.AT-1) ISO (5,1) NIST (AC-2) CCM (DSP-17, GRC-01, HRS-03, HRS-12)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	armazenar dados e ativos com segurança.				
ICs Control v8 14,5	Treinar membros da força de trabalho sobre as causas da exposição não intencional de dados: Treine os membros da força de trabalho para estarem cientes das causas da exposição não intencional de dados. Exemplos de tópicos incluem entrega incorreta de dados confidenciais, perda de um dispositivo portátil de usuário final ou publicação de dados para públicos não intencionais.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14,5) CSF (PR.AT-1) ISO (6,3) NIST (IA-5(1)) CCM (GRC-01, HRS-11)
ICs Control v8 14,6	Treinar membros da força de trabalho no reconhecimento e relato de incidentes de segurança: Treine os membros da força de trabalho para serem capazes de reconhecer um possível incidente e ser capaz de relatar esse incidente.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14,6) CSF (PR.AT-1) ISO (6,8) NIST (AC-2(3)) CCM (HRS-11)
ICs Control v8 14,7	Treine a força de trabalho sobre como identificar e relatar se seus ativos empresariais não têm atualizações de segurança: Treine a força de trabalho para entender como verificar e relatar patches de software desatualizados ou quaisquer falhas em processos e ferramentas automatizados. Parte deste treinamento deve incluir notificar a equipe DE TI sobre quaisquer falhas em processos e ferramentas automatizadas.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14,7) CSF (PR.AT-1) ISO (6,3) NIST (AC-6(2)) CCM (HRS-11)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
ICs Control v8 14,8	Treine a força de trabalho sobre os perigos de se conectar e transmitir dados empresariais por redes inseguras: Treine os membros da força de trabalho sobre os perigos de se conectar e transmitir dados por redes inseguras para atividades empresariais. Se a empresa tiver trabalhadores remotos, o treinamento deverá incluir orientação para garantir que todos os usuários configurem com segurança sua infraestrutura de rede doméstica.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (14,8) CSF (PR.AT-1) ISO (6,3) NIST (AC-6(5)) PCI (12,6.3,2) CCM (GRC-01, HRS-04)
ICs Control v8 14,9	Conduzir treinamento de habilidades e conscientização de segurança específica da função: Conduzir conscientização de segurança e treinamento de habilidades específicas da função. Exemplos de implementações incluem cursos de administração de sistema seguro para profissionais DE TI (OWASP ™10 principais treinamentos de conscientização e prevenção de vulnerabilidades para desenvolvedores de aplicações web e treinamento avançado de conscientização em engenharia social para funções de alto perfil.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (14,9) CSF (PR.AT-1, PR.AT-2, R.AT-4, PR.AT-5) ISO (6,3) NIST (AC-2) PCI (9,5.1, 9,5.1,3, 12.10.40 CCM (HRS-09, HRS-12)
ICs Control v8 15,1	Estabelecer e manter um inventário de provedores de serviço: Estabelecer e manter um inventário de provedores de serviço. O inventário deve listar todos os provedores de serviço conhecidos, incluir classificações e designar um contato empresarial para cada	BÁSICO	VRM	core_company	CIS V8 (15,1) CSF (ID.SC-2) ISO (5,19) NIST (AC-2(1)) PCI (12,8.1) CCM (STA-07)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	provedor de serviços. Revise e atualize o inventário anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 15,2	Estabelecer e manter uma Política de gestão de provedores de serviços: Estabelecer e manter uma política de gestão de provedor de serviços. Certifique-se de que a política atenda à classificação, inventário, avaliação, monitoramento e desativação de provedores de serviço. Revise e atualize a política anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 15,3	Classificar provedores de serviço: Classificar provedores de serviço. A consideração de classificação pode incluir uma ou mais características, como confidencialidade de dados, volume de dados, requisitos de disponibilidade, regulamentações aplicáveis, risco inerente, e risco mitigado. Atualize e revise classificações anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS V8 (15,3) CSF (ID.SC-2) ISO (5,19) PCI (12,8.5) CCM (GRC-02, STA-08)
ICs Control v8 15,4	Certifique-se de que os contratos do provedor de serviços incluam requisitos de segurança: Certifique-se de que os contratos do provedor de serviços incluam requisitos de segurança. Requisitos	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	de exemplo podem incluir requisitos mínimos do programa de segurança, incidentes de segurança e/ou notificação e resposta de violação de dados, requisitos de criptografia de dados e compromissos de descarte de dados. Esses requisitos de segurança devem ser consistentes com a política de gestão de provedores de serviços da empresa. Revise os contratos do provedor de serviços anualmente para garantir que os contratos não estejam sem requisitos de segurança.				
ICs Control v8 15,5	Avaliar provedores de serviço: Avalie os provedores de serviço consistentes com a política de gestão de provedores de serviços da empresa. O escopo da avaliação pode variar com base na classificação(ões) e pode incluir a revisão de relatórios de avaliação padronizados, como SOC 2 (Controle da organização de serviços 2) e Certificação de conformidade (AOC) do setor de cartões de pagamento (PCI), questionários personalizados ou outros processos adequadamente rigorosos. Reavalie os provedores de serviços anualmente, no mínimo, ou com contratos novos e renovados.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS V8 (15,5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5,19) NIST (IA-5) PCI (12,8.3) CCM (STA-12, STA-13)
ICs Control v8 15,5	Avaliar provedores de serviço: Avalie os provedores de serviço consistentes com a política de gestão de provedores de serviços da empresa. O escopo da avaliação pode variar com base na classificação(ões) e pode incluir a revisão	BÁSICO	VRM	core_company	CIS V8 (15,5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5,22, 5,23) NIST (IA-5) PCI (12,8.30) CCM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	de relatórios de avaliação padronizados, como SOC 2 (Controle da organização de serviços 2) e Certificação de conformidade (AOC) do setor de cartões de pagamento (PCI), questionários personalizados ou outros processos adequadamente rigorosos. Reavalie os provedores de serviços anualmente, no mínimo, ou com contratos novos e renovados.				(STA-12, STA-13)
ICs Control v8 15,6	Provedores de serviço de monitoramento: Monitore provedores de serviço consistentes com a política de gestão de provedores de serviços da empresa. O monitoramento pode incluir reavaliação periódica da conformidade do provedor de serviço, monitoramento de notas de versão do provedor de serviço e monitoramento da dark web.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS V8 (15,6) CSF (DE.CM-6) ISO (5,2, 5,19, 5,21, 5,22) NIST (AC-1) PCI (8,2.7, 12,4.2, 12,4.2,1, 12.8.4 CCM (STA-14)
ICs Control v8 15,7	Descontinuar provedores de serviço com segurança: Desativar provedores de serviço com segurança. Exemplos de considerações incluem desativação de conta de serviço e usuário, encerramento de fluxos de dados e descarte seguro de dados empresariais nos sistemas do provedor de serviços.	BÁSICO	VRM	core_company	CIS V8 (15,7) CSF (PR.AC-1) ISO (5,19, 5,2) NIST (AC-2, AC-2(1))
ICs Control v8 16,1	Estabelecer e manter um processo seguro de desenvolvimento de aplicações: Estabelecer e manter um processo de desenvolvimento de aplicações seguro. No	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	processo, aborde itens como: Padrões de design de aplicações seguras, práticas de codificação seguras, treinamento de desenvolvedores, gestão de vulnerabilidades, segurança de código de terceiros e procedimentos de teste de segurança de aplicações. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 16,1	Aplicar princípios de design seguro em arquiteturas de aplicações: Aplique princípios de design seguro em arquiteturas de aplicações. Os princípios de design seguro incluem o conceito de privilégio mínimo e imposição de mediação para validar todas as operações que o usuário faz, promovendo o conceito de "nunca confiar na entrada do usuário". Os exemplos incluem garantir que a verificação de erros explícita seja realizada e documentada para todas as entradas, incluindo tamanho, tipo de dados e intervalos ou formatos aceitáveis. Um design seguro também significa minimizar a superfície de ataque à infraestrutura de aplicações, como desativar portas e serviços desprotegidos, remover programas e arquivos desnecessários e renomear ou remover contas padrão.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 16,11	Aproveite módulos ou serviços verificados para componentes de segurança de aplicações:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Aproveite módulos ou serviços verificados para componentes de segurança de aplicações, como gestão de identidade, criptografia e auditoria e registro em log. Usar recursos da plataforma em funções de segurança críticas reduzirá a carga de trabalho dos desenvolvedores e minimizará a probabilidade de erros de design ou implementação. Os sistemas operacionais modernos fornecem mecanismos eficazes para identificação, autenticação e autorização e tornam esses mecanismos disponíveis para as aplicações. Use somente algoritmos de criptografia padronizados, aceitos atualmente e amplamente revisados. Os sistemas operacionais também fornecem mecanismos para criar e manter logs de auditoria seguros.				
ICs Control v8 16,12	Implementar verificações de segurança no nível de código: Aplique ferramentas de análise estática e dinâmica no ciclo de vida da aplicação para verificar se as práticas de codificação seguras estão sendo seguidas.	Manual	N/D		
ICs Control v8 16,13	Conduzir testes de invasão da aplicação: Conduzir testes de invasão da aplicação. Para aplicações críticas, o teste de invasão autenticado é mais adequado para encontrar vulnerabilidades de lógica de negócios do que a verificação de código e o teste de segurança automatizado. O teste de invasão depende da habilidade do testador de manipular manualmente uma	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	aplicação como um usuário autenticado e não autenticado.				
ICs Control v8 16,14	Conduzir modelagem de ameaças: Conduzir modelagem de ameaças. A modelagem de ameaças é o processo de identificar e lidar com falhas de design de segurança da aplicação em um design, antes que o código seja criado. Isso é realizado por indivíduos especialmente treinados que avaliam o design da aplicação e avaliam os riscos de segurança para cada ponto de entrada e nível de acesso. O objetivo é mapear a aplicação, a arquitetura e a infraestrutura de forma estruturada para entender seus pontos fracos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 16,2	Estabelecer e manter um processo para aceitar e lidar com vulnerabilidades de software: Estabelecer e manter um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software, incluindo fornecer um meio para que entidades externas relatem. O processo deve incluir itens como: Uma política de tratamento de vulnerabilidades que identifica o processo de emissão de relatórios, a parte responsável por lidar com relatórios de vulnerabilidades e um processo para testes de admissão, atribuição, correção e correção. Como parte do processo, use um sistema de acompanhamento de vulnerabilidades que inclua classificações de gravidade e métricas para medir o tempo de	BÁSICO	VR	sn_vul_remediation_task	CIS V8 (16,2) CSF (RS.AN-5) ISO (8,8) NIST (AC-2) PCI (6,3.1) CCM (AIS-07, AIS-03)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	identificação, análise e correção de vulnerabilidades. Revise e atualize a documentação anualmente ou quando ocorrerem mudanças empresariais significativas que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 16,3	Executar análise de causa raiz em vulnerabilidades de segurança: Execute análise de causa raiz em vulnerabilidades de segurança. Ao revisar vulnerabilidades, a análise de causa raiz é a tarefa de avaliar problemas subjacentes que criam vulnerabilidades no código e permite que as equipes de desenvolvimento avancem além de apenas corrigir vulnerabilidades individuais à medida que elas surgem.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 16,4	Estabelecer e gerenciar um inventário de componentes de software de terceiros: Estabelecer e gerenciar um inventário atualizado de componentes de terceiros usados no desenvolvimento, geralmente chamados de "lista de materiais", bem como componentes programados para uso futuro. Este inventário deve incluir todos os riscos que cada componente de terceiros possa representar. Avalie a lista pelo menos uma vez por mês para identificar mudanças ou atualizações nesses componentes e validar se o componente ainda é compatível.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 16,5	Componentes de software de terceiros atualizados e confiáveis:	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	Use componentes de software de terceiros atualizados e confiáveis. Quando possível, escolha estruturas e bibliotecas estabelecidas e comprovadas que forneçam segurança adequada. Adquira esses componentes de fontes confiáveis ou avalie o software em busca de vulnerabilidades antes do uso.				
ICs Control v8 16,6	Estabelecer e manter um sistema de classificação de gravidade e um processo para vulnerabilidades da aplicação: Estabelecer e manter um sistema de classificação de gravidade e um processo para vulnerabilidades da aplicação que facilita a priorização da ordem na qual as vulnerabilidades descobertas são corrigidas. Este processo inclui a definição de um nível mínimo de aceitabilidade de segurança para liberar código ou aplicações. As classificações de gravidade trazem uma maneira sistemática de triagem de vulnerabilidades que melhora a gestão de riscos e ajuda a garantir que os erros mais graves sejam corrigidos primeiro. Revise e atualize o sistema e o processo anualmente.	BÁSICO	VR	sn_vul_vulnerable_item	CIS V8 (16,6) CSF (RS.AN-1) ISO (8,8) NIST (AC-19) PCI (6,3.1) CCM (AIS-07, TVM-08)
ICs Control v8 16,7	Usar modelos de configuração de proteção padrão para infraestrutura de aplicações: Use modelos de configuração de proteção padrão recomendados pelo setor para componentes de infraestrutura de aplicações. Isso inclui servidores subjacentes, bancos de dados e servidores web e	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	se aplica a contêineres de nuvem, componentes de plataforma como serviço (PaaS) e componentes de SaaS. Não permita que o software desenvolvido internamente enfraqueça a proteção da configuração.				
ICs Control v8 16,8	Produção separada e sistemas de não produção: Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção.	SCRIPT	CMDB	cmdb_ci	CIS V8 (16,8) CSF (PR.DS-7) ISO (8,31) NIST (IA-2(2)) PCI (6,5.3) CCM (IVS-05)
ICs Control v8 16,9	Treinar desenvolvedores em conceitos de segurança de aplicações e codificação segura: Certifique-se de que toda a equipe de desenvolvimento de software receba treinamento em escrita de código seguro para seu ambiente de desenvolvimento específico e responsabilidades. O treinamento pode incluir princípios gerais de segurança e práticas padrão de segurança de aplicações. Conduza treinamento pelo menos uma vez por ano e projete de forma a promover a segurança na equipe de desenvolvimento e crie uma cultura de segurança entre os desenvolvedores.	BÁSICO	Núcleo de aprendizado	sn_lc_user_course_activity	CIS V8 (16,9) CSF (PR.AT-1, PR.AT-2) ISO (8,28) NIST (IA-2(1)) PCI (6,2.2)
ICs Control v8 17,1	Designar pessoal para gerenciar o tratamento de incidentes: Designe uma pessoa-chave e pelo menos um backup que gerenciará o processo de tratamento de incidentes da empresa. A equipe de gestão é responsável pela coordenação	BÁSICO	SIR	sys_user_has_role	CIS V8 (17,1) CSF (PR.IP-9, DE.DP-1) ISO (5,24) NIST (AC-5) PCI (12.10.3, 12.10.4) CCM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	e documentação dos esforços de resposta e recuperação de incidentes e pode consistir em funcionários internos da empresa, fornecedores terceirizados ou uma abordagem híbrida. Se estiver usando um fornecedor terceirizado, designe pelo menos uma pessoa interna da empresa para supervisionar qualquer trabalho de terceiros. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.				(BCR-01, SEF-03)
ICs Control v8 17,2	Estabelecer e manter informações de contato para relatar incidentes de segurança: Estabelecer e manter informações de contato para partes que precisam ser informadas sobre incidentes de segurança. Os contatos podem incluir equipe interna, fornecedores terceirizados, autoridades policiais, provedores de seguro cibernético, agências governamentais relevantes, parceiros do Centro de análise e compartilhamento de informações (ISAC) ou outras partes interessadas. Verifique os contatos anualmente para garantir que as informações estejam atualizadas.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 17,3	Estabelecer e manter um processo empresarial para relatar incidentes: Estabeleça e mantenha um processo empresarial para a força de trabalho relatar incidentes de segurança. O processo inclui o cronograma de emissão de relatórios, a equipe a ser relatada, o mecanismo de emissão de relatórios e as	BÁSICO	SIR	kb_knowledge	CIS V8 (17,3) CSF (PR.IP-9, PR.AT-1) ISO (6,8) NIST (AC-6(1)) PCI (12,10)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	informações mínimas a serem relatadas. Certifique-se de que o processo esteja publicamente disponível para toda a força de trabalho. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 17,4	Estabelecer e manter um processo de resposta a incidentes: Estabelecer e manter um processo de resposta a incidentes que aborda funções e responsabilidades, requisitos de conformidade e um plano de comunicação. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.	Manual	SIR	N/D	
ICs Control v8 17,5	Atribuir Funções e Responsabilidades Principais: Atribuir funções e responsabilidades principais para resposta a incidentes, incluindo equipe jurídica, DE TI, segurança da informação, instalações, relações públicas, recursos humanos, respondentes a incidentes e analistas, conforme aplicável. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.	BÁSICO	SIR	sys_user_has_role	CIS V8 (17,5) CSF (DE.DP-4, RS.CO-2, RS.CO-3, RS.CO-4) ISO (5,2, 5,24) NIST (AU-9(4)) PCI (12.10.3) CCM (SEF-03)
ICs Control v8 17,6	Definir mecanismos para comunicação durante a resposta do incidente: Determine quais mecanismos primários e secundários serão usados para se comunicar e relatar durante um incidente de segurança. Os mecanismos	Manual	N/D	N/D	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	podem incluir chamadas telefônicas, e-mails ou cartas. Lembre-se de que determinados mecanismos, como e-mails, podem ser afetados durante um incidente de segurança. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 17,7	Conduzir exercícios de resposta a incidentes de rotina: Planeje e conduza exercícios e cenários de resposta a incidentes de rotina para a equipe-chave envolvida no processo de resposta a incidentes para se preparar para responder a incidentes do mundo real. Os exercícios precisam testar canais de comunicação, tomada de decisão e fluxos de trabalho. Realize testes anualmente, no mínimo.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 17,8	Conduzir revisões pós-incidente: Conduzir revisões pós-incidente. As revisões pós-incidente ajudam a evitar a recorrência do incidente por meio da identificação das lições aprendidas e da ação de acompanhamento.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 17,9	Estabelecer e manter limites de incidentes de segurança: Estabelecer e manter limites de incidente de segurança, incluindo, no mínimo, diferenciar um incidente e um evento. Os exemplos podem incluir: Atividade anormal, vulnerabilidade de segurança, fraqueza de	BÁSICO	SIR	sn_si_calculator	CIS V8 (17,9) CSF (RS.AN-5) ISO (5,24, 5,25) NIST (RA-5) PCI (12.10.5) CCM (SEF-05)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	segurança, violação de dados, incidente de privacidade, etc. Revise anualmente ou quando ocorrerem mudanças significativas na empresa que possam afetar essa proteção.				
ICs Control v8 18,1	Estabelecer e manter um programa de teste de invasão: Estabelecer e manter um programa de teste de invasão apropriado ao tamanho, à complexidade e à maturidade da empresa. As características do programa de teste de invasão incluem escopo, como rede, aplicação da Web, API (Application Programming Interface, Interface de programação de aplicações), serviços hospedados e controles de instalações físicas; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato; correção, como como como como as descobertas serão roteadas internamente; e requisitos retrospectivos.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 18,2	Executar testes de invasão externa periódicos: Execute testes de invasão externa periódicos com base nos requisitos do programa, pelo menos anualmente. Os testes de invasão externa devem incluir reconhecimento empresarial e ambiental para detectar informações exploráveis. Os testes de invasão exigem habilidades e experiência especializadas e devem ser realizados por meio de uma parte qualificada. O teste pode	BÁSICO	VR	sn_vul_remediation_task	IGS V8 (18,2) ISO (8,8) NIST (RA-7) PCI (11,4.3)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ICs v8

Controle	Nome/Descrição	Tipo	Conformidade validada por	Tabela de origem	Objetivos de controle relacionados
	ser uma caixa transparente ou opaca.				
ICs Control v8 18,3	Corrigir descobertas do teste de invasão: Corrija as descobertas do teste de invasão com base na política da empresa para escopo de correção e priorização.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 18,4	Validar medidas de segurança: Valide as medidas de segurança após cada teste de invasão. Se considerado necessário, modifique conjuntos de regras e capacidades para detectar as técnicas usadas durante o teste.	Manual	N/D	N/D	
ICs Control v8 18,5	Executar testes de invasão interna periódicos: N/D	BÁSICO	VR	sn_vul_remediation_task	IG3 V8 (18,5) ISO (8,8) NIST (RA-5) PCI (11,4.2)

Modelos de indicador para controles ICs v7

As tabelas a seguir listam os modelos de indicador Básico e Script para controles ICs v7.

Nota: Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manuais definidos para fins de validação de conformidade.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle de ICs 1,1	Utilize uma Ferramenta de Descoberta Ativa: Utilize uma ferramenta de descoberta ativa para identificar dispositivos conectados à rede da organização	Gestão de configuração (CMDB)	Descoberta do CMDB [cmdb_discovery]	07054 00693

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	e atualizar o inventário de ativos de hardware.			
Controle de ICs 1,2	Use uma Ferramenta de Descoberta de Ativos Passivos: Utilize uma ferramenta de descoberta passiva para identificar dispositivos conectados à rede da organização e atualizar automaticamente o inventário de ativos de hardware da organização.	Descoberta	Acompanhamento da Descoberta de Rede [discovery_network_track]	01472
Controle de ICs 1,4	Manter inventário de ativos detalhado: Mantenha um inventário preciso e atualizado de todos os ativos de tecnologia com potencial para armazenar ou processar informações. Este inventário deve incluir todos os ativos de hardware, conectados à rede da organização ou não.	Gestão de configuração (CMDB)	Hardware [cmdb_ci_hardware]	06631 00691
Controle de ICs 1,5	Manter informações de inventário de ativos:	Gestão de configuração (CMDB)	Item de Configuração de Base [cmdb]	06638 06640

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.			12084 06636 13721 13722
Controle de ICs 1,7	Implantar controle de acesso no nível de porta: Utilize o controle de acesso no nível de porta, seguindo os padrões 802.1x, para controlar quais dispositivos podem autenticar na rede. O sistema de autenticação deve ser vinculado aos dados de inventário de ativos de hardware para garantir que somente dispositivos autorizados possam se conectar à rede.	Gestão de configuração (CMDB)	Endpoint da ACL [cmdb_ci_endpoint_acl]	11841 13718

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle de ICs 1,8	Utilize certificados de cliente para autenticar ativos de hardware: Use certificados de cliente para autenticar ativos de hardware que se conectam à rede confiável da organização.	Núcleo de certificação	Auditoria [cert_audit]	01429
Controle de ICs 2,1	Manter inventário de software autorizado: Mantenha uma lista atualizada de todos os softwares autorizados necessários na empresa para qualquer finalidade comercial em qualquer sistema de negócios.	Gestão de configuração (CMDB)	Software de aplicações [cmdb_ci_application_software]	12093 13723
Controle de ICs 2,2	Certifique-se de que o software seja compatível com o fornecedor: Certifique-se de que somente aplicações de software ou sistemas operacionais atualmente compatíveis com o fornecedor do software sejam adicionados ao inventário de software autorizado da organização. O software	Software Asset Management	Ciclo de vida do produto de software [sam_sw_product_lifecycle]	07054

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	incompatível deve ser marcado como incompatível no sistema de inventário.			
Controle de ICs 2,3	Utilize ferramentas de inventário de software: Utilize ferramentas de inventário de software em toda a organização para automatizar a documentação de todos os softwares nos sistemas de negócios.	Gestão de configuração (CMDB)	Software de aplicações [cmdb_ci_application_software]	11736 12196 13720 13725
Controle de ICs 2,4	Rastrear informações de inventário de software: O sistema de inventário de software deve rastrear o nome, a versão, o fornecedor e a data de instalação de todos os softwares, incluindo os sistemas operacionais autorizados pela organização.	Software Asset Management Core	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]	12085
Controle de ICs 2,5	Integrar inventários de ativos de software e hardware:	Gestão de configuração (CMDB)	Software de aplicações [cmdb_ci_application_software]	11637 11857

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	O sistema de inventário de software deve ser vinculado ao inventário de ativos de hardware para que todos os dispositivos e softwares associados sejam rastreados a partir de um único local.			
Controle de ICs 3,1	Executar ferramentas automatizadas de verificação de vulnerabilidades: Utilize uma ferramenta de verificação de vulnerabilidades atualizada em conformidade com SCAP para verificar automaticamente todos os sistemas na rede semanalmente ou com mais frequência para identificar todas as possíveis vulnerabilidades nos sistemas da organização.	Resposta a vulnerabilidades	Entrada da fila de importação da fonte de dados de vulnerabilidade [sn_vul_ds_import_q_entry]	10635
Controle de ICs 3,2	Executar verificação de vulnerabilidade autenticada: Execute verificação de vulnerabilidades autenticadas	Operações de segurança	Item descoberto [sn_sec_cmn_src_ci]	00706

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	com agentes em execução localmente em cada sistema ou com scanners remotos configurados com direitos elevados no sistema que está sendo testado.			
Controle de ICs 3,6	Comparar verificações de vulnerabilidade back-to-back: Compare regularmente os resultados de verificações de vulnerabilidade back-to-back para verificar se as vulnerabilidades foram corrigidas em tempo hábil.	Resposta a vulnerabilidades	Status de correção de vulnerabilidade [sn_vul_m2m_ttr_status]	06080
Controle de ICs 4,2	Mude as senhas padrão Antes de implantar qualquer novo ativo, altere todas as senhas padrão para que tenham valores consistentes com as contas de nível administrativo.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01698 12122
Controle de ICs 4,4	Use senhas exclusivas Quando a autenticação multifator não for compatível (como	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01915 01337

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	administrador local, raiz ou contas de serviço), as contas usarão senhas exclusivas desse sistema.			
Controle de ICs 4,8	Registre e alerte sobre mudanças na associação de grupo administrativo Configure sistemas para emitir uma entrada de log e alertar quando uma conta for adicionada ou removida de qualquer grupo atribuído a privilégios administrativos.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06312
Controle de ICs 4,9	Registrar e alertar sobre login de conta administrativa malsucedido Configure sistemas para emitir uma entrada de log e alertar sobre logins malsucedidos em uma conta administrativa.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06312 06331
Controle de ICs 6,2	Ativar registro em log de auditoria: Certifique-se de que o registro em log local tenha sido habilitado em todos os sistemas e	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00897

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	dispositivos de rede.			
Controle de ICs 6,3	Habilitar registro em log detalhado: Habilitar registro em log do sistema para incluir informações detalhadas, como origem do evento, data, usuário, carimbo de data/hora, endereços de origem, endereços de destino e outros elementos úteis.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00575
Controle de ICs 7,1	Garanta o uso somente de navegadores e clientes de e-mail totalmente compatíveis: Certifique-se de que somente navegadores da Web e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para executar na organização, idealmente usando somente a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável da aplicação [sn_vul_app_vulnerable_item]	00575 00576
Controle de ICs 8,1	Utilize software antimalware	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11861

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	gerenciado centralmente Qualquer software AV de classe empresarial terá essa capacidade. Ao ter um AV gerenciado centralmente, você pode habilitar facilmente requisitos individuais.			
Controle de ICs 8,2	Certifique-se de que o software antimalware e as assinaturas estejam atualizados O AV é tão bom quanto suas assinaturas. Embora a detecção baseada em assinatura pura não seja mais viável, até mesmo os mecanismos baseados em anomalias precisam ser atualizados regularmente. Certifique-se de que as atualizações sejam implantadas automaticamente e use ferramentas para verificar se as assinaturas estão realmente atualizadas.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01790

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle de ICs 8,3	Habilitar recursos antiexploração do sistema operacional/ implantar tecnologias antiexploração Os guias de proteção da DISA fornecem instruções passo a passo sobre como habilitar essas configurações e muito mais.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11637 10678
Controle de ICs 8,4	Configurar a Verificação antimalware de dispositivos removíveis A maioria dos AVS tem esse recurso ativado por padrão, mas ainda é importante verificar se ele ainda está habilitado. O malware que chega por meio de um dispositivo USB é um vetor de ataque viável para quase todas as organizações.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11927 04824 06735 00561 00564 04546
Controle de ICs 8,5	Configure dispositivos para não executar conteúdo automaticamente Pelo mesmo motivo pelo qual você não deseja verificá-lo, você	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	também não quer que ele seja executado quando estiver montado. Esta é uma configuração muito rápida para habilitar, e os guias de proteção do CIS e do DISA têm instruções passo a passo sobre como desabilitar a execução automática. Algumas ferramentas de SCM podem verificar rapidamente cada endpoint em seu ambiente para garantir que essa configuração esteja desabilitada.			
Controle de ICs 9,3	Executar verificações de porta automatizadas regulares: Execute verificações automatizadas de porta regularmente em todos os sistemas e alerte se portas não autorizadas forem detectadas em um sistema.	Resposta a vulnerabilidades	Verificador de vulnerabilidades [sn_vul_scanner]	N/D
Controle de ICs 11,3	Use ferramentas automatizadas para verificar as configurações do	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06428 07058

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	dispositivo padrão e detectar mudanças Compare todas as configurações do dispositivo de rede com as configurações de segurança aprovadas definidas para cada dispositivo de rede em uso e alerte quando algum desvio for descoberto.			
Controle de ICs 11,4	Instale a versão estável mais recente de quaisquer atualizações relacionadas à segurança em todos os dispositivos de rede: Instale a versão estável mais recente de todas as atualizações relacionadas à segurança em todos os dispositivos de rede.	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item]	01696
Controle de ICs 12,6	Implantar sensor de IDS baseado em rede: Implante sensores de Sistemas de detecção de invasão (IDS) baseados em rede para procurar mecanismos de ataque incomuns	Gestão de configuração (CMDB)	Sistema de detecção de invasão [cmdb_ci_ids_network]	00581

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	e detectar o comprometimento desses sistemas em cada um dos limites de rede da organização.			
Controle de ICs 13,2	Remover dados confidenciais ou sistemas não acessados regularmente pela organização: Remova dados confidenciais ou sistemas não acessados regularmente pela organização da rede. Esses sistemas só devem ser usados como sistemas autônomos (desconectados da rede) pela unidade de negócios que precise usar ocasionalmente o sistema ou completamente virtualizados e desligados até que seja necessário.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	13726 13727
Controle de ICs 13,9	Criptografar dados em dispositivos de armazenamento USB Fornecer treinamento aos funcionários para que eles estejam cientes dos riscos dos dados em unidades USB.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	11927

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Em seguida, forneça as ferramentas para proteger os dados críticos da sua organização.			
Controle de ICs 14,4	Criptografar todas as informações confidenciais em trânsito: Criptografe todas as informações confidenciais em trânsito.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00564
Controle de ICs 15,1	Manter um inventário de pontos de acesso sem fio autorizados: Mantenha um inventário de pontos de acesso sem fio autorizados conectados à rede com fio.	Gestão de configuração (CMDB)	Ponto de acesso sem fio [cmdb_ci_wap_network]	00693
Controle de ICs 16,1	Manter um inventário de sistemas de autenticação: Mantenha um inventário de cada um dos sistemas de autenticação da organização, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviços remoto.	Gestão de configuração (CMDB)	Controlador de domínio do Active Directory [cmdb_ci_ad_controller]	13724

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle de ICs 16,4	Criptografar ou aplicar hash a todas as credenciais de autenticação: Criptografe ou hash com um salt todas as credenciais de autenticação quando armazenadas.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06735
Controle de ICs 16,5	Transmissão de criptografia de nome de usuário e credenciais de autenticação: Certifique-se de que todos os nomes de usuário da conta e as credenciais de autenticação sejam transmitidos entre redes usando canais criptografados.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00564
Controle de ICs 16,11	Bloquear sessões da estação de trabalho após inatividade: Bloquear automaticamente as sessões da estação de trabalho após um período padrão de inatividade.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	04490
Controle de ICs 16,13	Desvio de comportamento de login da conta: Alerte quando os usuários se desviarem do comportamento	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	07068 07070 07069

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	normal de login, como hora do dia, local da estação de trabalho e duração.			
Controle de ICs 18,5	Use somente algoritmos de criptografia padronizados e amplamente revisados: Use somente algoritmos de criptografia padronizados e amplamente revisados.	CMDB CI Class Models	Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]	00037
Controle de ICs 18,8	Estabelecer um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software: Estabeleça um processo para aceitar e lidar com relatórios de vulnerabilidades de software, incluindo fornecer um meio para que entidades externas entrem em contato com seu grupo de segurança.	Resposta a vulnerabilidades	Correspondência de software vulnerável do modelo da Descoberta [sn_vul_discovery_model_software_match]	04810
Controle de ICs 19,2	Atribuir cargos e deveres para resposta a incidentes: Atribua cargos e deveres para lidar com	Gestão de incidentes	Funções de usuário [sys_user_has_role]	07061 00691

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	incidentes de computador e rede a indivíduos específicos e garanta o acompanhamento e a documentação durante todo o incidente por meio da resolução.			
Controle de ICs 19,3	Designar equipe de gestão para oferecer suporte ao tratamento de incidentes: Designe a equipe de gestão, bem como backups, que darão suporte ao processo de tratamento de incidentes atuando em funções importantes de tomada de decisão.	Gestão de incidentes	Funções de usuário [sys_user_has_role]	01211
Controle de ICs 19,6	Publicar informações relacionadas ao relato de anomalias e incidentes de computador: Publique informações para todos os membros da força de trabalho sobre relatar anomalias de computador e incidentes à equipe de	Resposta a incidentes de segurança	Conhecimento [kb_knowledge]	12093

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	tratamento de incidentes. Essas informações devem ser incluídas nas atividades de conscientização de rotina do funcionário.			
Controle de ICs 19,8	Criar pontuação de incidente e esquema de priorização: Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção. Os desenvolvedores não devem ter acesso não monitorado aos ambientes de produção.	Resposta a incidentes de segurança	Calculadora de incidentes de segurança [sn_si_calculator]	12093 13723

Modelos de indicador de script para controles ICs v7

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
Controle de ICs 18,9	Produção separada e sistemas de não produção: Mantenha ambientes separados para sistemas de produção e não produção. Os desenvolvedores não devem ter acesso não monitorado aos ambientes de produção.	Gestão de configuração (CMDB)	Item de configuração [cmdb_ci]	00922

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador para controles ISO

As tabelas a seguir listam os modelos de indicador Básico e Script para controles ISO.

Nota: Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manuais definidos para fins de validação de conformidade.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 5.1.1	Políticas para segurança da informação: Defina uma "política de segurança da informação" que seja aprovada pela gestão e que defina a abordagem da empresa para gerenciar seus objetivos de segurança da informação. A política de segurança da informação é apoiada por políticas específicas de tópicos, que exigem ainda a implementação de controles de segurança da informação para incluir: Controle de acesso; classificação (e manipulação) de informações; segurança física e ambiental; backup; transferência de informações; proteção contra malware; gestão de vulnerabilidades técnicas; controles	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	criptográficos; segurança de comunicações; privacidade e proteção de informações pessoalmente identificáveis; relacionamentos com fornecedores e tópicos orientados para o usuário final, como: 1 4) uso aceitável de ativos; 2) mesa limpa e tela clara; 3) 5) restrições na instalação e uso de software.			
ISO27002 - 6.1.1	Funções e responsabilidades da segurança da informação: Certifique-se de que as responsabilidades pela proteção de ativos individuais sejam identificadas no inventário de ativos. Certifique-se de que as funções e responsabilidades para o desenvolvimento e a implementação da segurança da informação estejam claramente definidas.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Controle [sn_compliance_control]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 6.2.1	Política de dispositivo móvel: Utilize software de criptografia de disco inteiro aprovado para criptografar o disco rígido de todos os dispositivos móveis.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	07054 01472 12109 06631 00691 06638 06640 12084 06636 13721 13722 12093 11736 12196 13720 13725 00693 13724
ISO27002 - 6.2.2	Teletrabalho: Impor políticas de acesso remoto para funcionários e prestadores de serviços.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D
ISO27002 - 7.1.1	Triagem: Certifique-se de que a verificação de histórico seja realizada para todos os funcionários e prestadores de	Recursos Humanos: Core	Casos de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]	12001 00897 04490 12100 12099

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	serviços antes de conceder acesso aos ativos da empresa.			04594 04476
ISO27002 - 7.1.2	Termos e condições de emprego: Todos os funcionários ou prestadores de serviço recém-contratados assinaram e concordaram com os termos e condições de emprego, incluindo sua responsabilidade pela segurança da informação.	Recursos Humanos: Core	sn_hr_core_task	01429
ISO27002 - 8.1.1	Inventário de ativos: Certifique-se de que o inventário de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.	Gestão de configuração (CMDB)	Item de Configuração de Base [cmdb]	00562 00561 01915 01337 01421 06440
ISO27002 - 8.1.2	Propriedade dos ativos: Certifique-se de que o inventário	Gestão de configuração (CMDB)	Item de Configuração de Base [cmdb]	06080 01273

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de ativos de hardware registre o endereço de rede, o endereço de hardware, o nome da máquina, o proprietário do ativo de dados e o departamento de cada ativo e se o ativo de hardware foi aprovado para se conectar à rede.			
ISO27002 - 8.1.3	Uso aceitável de ativos: Certifique-se de que os funcionários e prestadores de serviços estejam cientes dos requisitos de segurança da informação dos ativos da organização associados às instalações e recursos de processamento de informações e informações. Devem ser responsáveis pela sua utilização de quaisquer recursos de processamento de informação e de qualquer utilização efetuada	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	12001 00897 04490 12100 12099 04594 04476

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	sob a sua responsabilidade.			
ISO27002 - 9.3.1	Uso de informações de autenticação secreta: Use certificados de cliente para autenticar ativos de hardware que se conectam à rede confiável da organização.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	01429
ISO27002 - 9.4.2	Procedimentos de login seguros: Todo o acesso de login remoto à rede da organização para criptografar dados em trânsito e usar autenticação multifator.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	00562 00561 01915 01337 01421 06440
ISO27002 - 9.4.3	Sistema de gestão de senhas: Quando a autenticação multifator não for compatível (como administrador local, raiz ou contas de serviço), as contas usarão senhas exclusivas desse sistema.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	06080 01273
ISO27002 - 10.1.1	Política sobre o uso de controles criptográficos: Certifique-se de que a política relacionada à	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	07058 06428

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	criptografia exista e seja aplicada, implementada e aplicada de acordo com os requisitos de classificação de dados.			
ISO27002 - 10.1.2	Gestão de chaves: Certifique-se de que o gerenciamento de chaves de criptografia seja gerenciado seguindo uma política formal e um procedimento para todo o ciclo de vida da chave.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	00897 00575 00576 11861 01790
ISO27002 - 11.2.9	Limpar mesa e limpar política de tela: Certifique-se de que a política de mesa limpa seja adaptada por funcionários e prestadores de serviços.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	06312 00577 12210
ISO27002 - 12.1.2	Controles contra malware: Certifique-se de que somente navegadores da Web e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para executar na organização,	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	idealmente usando somente a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.			
ISO27002 - 12.2.1	Controles contra malware: Certifique-se de que somente navegadores da Web e clientes de e-mail totalmente compatíveis tenham permissão para executar na organização, idealmente usando somente a versão mais recente dos navegadores e clientes de e-mail fornecidos pelo fornecedor.	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D
ISO27002 - 12.4.1	Registro em log de eventos: Certifique-se de que o registro em log local tenha sido habilitado em todos os sistemas e dispositivos de rede.	Central de segurança da instância	Logs de eventos do painel de segurança [appsec_security_dashboard_event_logs]	N/D
ISO27002 - 12.4.2	Proteção de informações de log: Certifique-se de que os logs estejam protegidos		Funções de acesso [sys_security_acl_role]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	com segurança contra acesso não autorizado.			
ISO27002 - 12.4.3	Logs de administrador e operador: Impor registro em log de auditoria detalhado para acesso a dados confidenciais ou mudanças em dados confidenciais (usando ferramentas como Monitoramento de integridade de arquivo ou Monitoramento de eventos e informações de segurança).	Conformidade de configurações	Teste de configuração [sn_vulc_test]	N/D
ISO27002 - 13.2.1	Políticas e procedimentos de transferência de informações: Certifique-se de que políticas, procedimentos e controles formais de transferência estejam em vigor para proteger a transferência de informações por meio do uso de todos os tipos de recursos de comunicação.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D
ISO27002 - 14.1.1	Análise e especificação de requisitos de	Risco avançado para GRC	Avaliações de risco [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	segurança da informação: Garantir que os requisitos relacionados à segurança da informação sejam incluídos nos requisitos para novos sistemas de informação ou melhorias nos sistemas de informação existentes.			
ISO27002 - 14.2.2	Revisão técnica de aplicações após mudanças na plataforma operacional: Certifique-se de que as aplicações críticas para os negócios sejam revisadas e testadas para garantir que não haja impacto adverso nas operações ou na segurança da organização sempre que houver mudanças nas plataformas operacionais.	Solicitação de Mudança	Solicitação de mudança [change_request]	N/D
ISO27002 - 14.2.3	Mudanças nos pacotes de software: Certifique-se de que as modificações nos pacotes de software sejam desencorajadas	Solicitação de Mudança	Solicitação de mudança [change_request]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	ou limitadas às mudanças necessárias e que todas as mudanças sejam estritamente controladas.			
ISO27002 - 14.2.4	Teste de segurança do sistema: Testes de segurança, como revisões de código seguro e verificação de vulnerabilidades, sejam realizados durante o ciclo de vida de desenvolvimento. Certifique-se de que as vulnerabilidades identificadas sejam documentadas e a correção seja realizada.	Solicitação de Mudança	Solicitação de mudança [change_request]	N/D
ISO27002 - 14.2.8	Teste de aceitação do sistema: Certifique-se de que o teste de aceitação do sistema inclua o teste de requisitos de segurança da informação e a adesão às práticas seguras de desenvolvimento do sistema.	DevOps	Resultados do teste de compilação [sn_devops_build_test_result]	N/D
ISO27002 - 14.2.9	Teste de aceitação do sistema:	DevOps	Execuções de tarefa [sn_devops_task_execution]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	Certifique-se de que o teste de aceitação do sistema inclua o teste de requisitos de segurança da informação e a adesão às práticas seguras de desenvolvimento do sistema.			
ISO27002 - 15.1.1	Política de segurança da informação para relacionamentos com fornecedores: Certifique-se de que os controles de segurança da informação sejam abordados e resolvidos com o fornecedor antes de conduzir negócios ou conceder acesso ao fornecedor aos ativos.	GRC: Gestão de risco do fornecedor	Avaliação de risco do fornecedor [sn_vdr_risk_asmt_assessn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/D
ISO27002 - 15.1.3	Cadeia de suprimentos de tecnologia da informação e comunicação: Certifique-se de que a avaliação de risco seja realizada antes de fazer negócios e conceder aos fornecedores acesso aos ativos e	GRC: Gestão de risco do fornecedor	Avaliação de risco do fornecedor [sn_vdr_risk_asmt_assessn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	controles e requisitos de segurança sejam acordados e documentados no acordo de fornecedores/ fornecedores.			
ISO27002 - 15.2.1	Monitoramento e revisão de serviços do fornecedor: Certifique-se de que o fornecedor esteja monitorando e revise regularmente para garantir que os termos e condições de segurança da informação dos acordos estejam sendo seguidos e que os incidentes e problemas de segurança da informação sejam gerenciados corretamente.	GRC: Gestão de risco do fornecedor	Avaliação de risco do fornecedor [sn_vdr_risk_asmt_assessn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/D
ISO27002 - 15.2.2	Gestão de mudanças nos serviços do fornecedor: Garantir que a avaliação de risco de terceiros seja realizada sempre que houver mudanças na provisão de serviços. Certifique-se de que as mudanças na	GRC: Gestão de risco do fornecedor	Avaliações repetidas [sn_vdr_risk_asmt_repeating_assessment]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	provisão de serviços pelos fornecedores, incluindo a manutenção e melhoria das políticas, procedimentos e controles de segurança da informação existentes, sejam gerenciadas.			
ISO27002 - 16.1.2	Emissão de relatórios de eventos de segurança da informação: Certifique-se de que haja um programa formal de Gestão de incidentes em vigor e que todos os funcionários e terceiros sejam treinados sobre como reconhecer e relatar incidentes de segurança.	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D
ISO27002 - 16.1.4	Avaliação e decisão sobre eventos de segurança da informação: Certifique-se de que haja uma gestão formal de eventos de segurança da informação para incluir a escala de classificação de incidentes e eventos de segurança	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	acordados para emissão de relatórios e escalação. Certifique-se de que o esquema de classificação de ameaça e risco esteja documentado. Certifique-se de que as notificações de resposta a incidentes sejam mantidas. Certifique-se de que os limites de impacto a serem usados na categorização de incidentes estejam documentados.			
ISO27002 - 16.1.5	Resposta a incidentes de segurança da informação: Certifique-se de que os incidentes de segurança da informação sejam respondidos e gerenciados de acordo com os procedimentos documentados.	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D
ISO27002 - 16.1.6	Aprendendo com incidentes de segurança da informação: Certifique-se de que os procedimentos de monitoramento	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	de incidentes sejam incluídos no Programa de gestão de incidentes para documentar incidentes e garantir que os eventos de segurança sejam analisados periodicamente para reduzir incidentes futuros.			
ISO27002 - 17.1.1	Planejamento da continuidade da segurança da informação: Garantir que a segurança da informação e a continuidade da gestão da segurança da informação sejam planejadas e incluídas no plano de continuidade de negócios ou no plano de recuperação de desastre.	GRC: Análise de impacto nos negócios	Análise de impacto [sn_bia_analysis]	N/D
ISO27002 - 17.1.2	Implementando a continuidade da segurança da informação: A continuidade de negócios ou o plano de recuperação de desastre sejam documentados formalmente.	GRC: Análise de impacto nos negócios	Análise de impacto [sn_bia_analysis]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 17.1.3	Verificar, revisar e avaliar a continuidade da segurança da informação: Garantir que o plano de continuidade de negócios ou recuperação de desastre seja um exercício anual para validar se o controle de segurança adequado é válido e eficaz durante a situação adversa.	GRC: Análise de impacto nos negócios	Análise de impacto [sn_bia_analysis]	N/D
ISO27002 - 17.2.1	Disponibilidade de instalações de processamento de informações: Certifique-se de que os componentes de failover e recuperação funcionem conforme pretendido.	GRC: Gestão de crises	Eventos [sn_recovery_event]	N/D
ISO27002 - 18.1.3	Proteção de registros: Garantir que os registros e os dados estejam protegidos contra perda, destruição, falsificação, acesso não autorizado e liberação não autorizada, de acordo com	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	os requisitos legislativos, regulatórios, contratuais e comerciais.			
ISO27002 - 18.1.4	Privacidade e proteção de informações de identificação pessoal: Garantir que a privacidade e a proteção das informações de identificação pessoal sejam protegidas e tratadas de acordo com a legislação e regulamentação, quando aplicável.	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política de conformidade [sn_compliance_policy]	N/D
ISO27002 - 18.2.2	Conformidade com políticas e padrões de segurança: Certifique-se de que os testes da configuração dos sistemas no escopo em relação aos requisitos regulatórios e de conformidade sejam realizados regularmente. Certifique-se de que os padrões de configuração de linha de base para sistemas sejam documentados e baseados nas práticas recomendadas do setor.	Conformidade de configurações	Políticas [sn_vulc_policy]	01422 01355

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador básico para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 18.2.3	Revisão de conformidade técnica: Certifique-se de que a verificação periódica de vulnerabilidades e o teste de invasão sejam realizados e os testes da configuração dos sistemas no escopo em relação aos requisitos regulatórios e de conformidade.	Conformidade de configurações	Resultados do teste [sn_vulc_result]	N/D

Modelos de indicador de script para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
ISO27002 - 8.1.4	Retorno de ativos: Certifique-se de que o processo de rescisão seja formalizado para incluir a devolução de todos os ativos físicos e eletrônicos emitidos anteriormente de propriedade ou confiados à empresa.	Core Asset Management	• Perfis de RH [sn_hr_core_profile] • Ativo [alm_asset]	N/D
ISO27002 - 12.1.4	Separação de ambientes de desenvolvimento, teste e operacionais: Mantenha ambientes separados para sistemas de	Gestão de configuração (CMDB)	Item de configuração [cmdb_ci]	01698 12122 00644 00596

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador de script para controles ISO

Controle	Nome/Descrição	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	produção e não produção. Os desenvolvedores não devem ter acesso não monitorado aos ambientes de produção.			

Modelos de indicador comuns aos controles ICs e ISO

As tabelas a seguir listam os modelos de indicador Básico e Script que são comuns aos controles ICs e ISO.

Nota: Os controles atualmente não cobertos por modelos de indicador básicos ou com script têm modelos de indicador manuais definidos para fins de validação de conformidade.

Modelos de indicador comuns aos controles ICs e ISO

Controle	Nome/ Descrição	Tipo de modelo de indicador	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
CIS Control 2,6, ISO27002 - 12.5.1	Endereçar software não aprovado: Certifique-se de que os ativos de software sejam gerenciados e atualizados regularmente.	Script	• Software Asset Management Core • Núcleo de Software Asset Management Professional	• Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] • Modelos de software [cmdb_software_product_model]	11637 00656 11624
CIS Control 3,7, ISO27002 - 12.6.1	Utilize um processo de classificação de risco: Utilize um processo de classificação de risco para priorizar a correção de vulnerabilidades descobertas.	Básico	Resposta a vulnerabilidades	Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item]	01273

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador comuns aos controles ICs e ISO

Controle	Nome/ Descrição	Tipo de modelo de indicador	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
CIS Control 7,2, ISO27002 - 12.6.2	Restrições na instalação do software: Desinstalar ou desabilitar qualquer navegador não autorizado ou plug-ins de cliente de e-mail ou aplicações de complemento.	Script	• Software Asset Management Core • Núcleo de Software Asset Management Professional	• Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] • Modelos de software [cmdb_software_product_model]	00575 00574
Controles ICs 18,1, ISO27002 - 14.2.1	Estabelecer práticas de codificação seguras: Estabeleça práticas de codificação seguras apropriadas para a linguagem de programação e o ambiente de desenvolvimento que estão sendo usados.	Básico	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Política [sn_compliance_policy]	11863
CIS Control 19,1, ISO27002 - 16.1.1	Documentar procedimentos de resposta a incidentes: Certifique-se de que haja planos de resposta a incidentes por escrito que definam as funções da equipe, bem como as fases de	Básico	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	11780

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de indicador comuns aos controles ICs e ISO

Controle	Nome/ Descrição	Tipo de modelo de indicador	Conformidade validada por	Tabela de origem	IDs do UCF relacionado
	tratamento/ gestão de incidentes.				
CIS Control 19,4, ISO27002 - 16.1.3	Relatar pontos fracos da segurança da informação: Elabore padrões em toda a organização para o tempo necessário para que os administradores do sistema e outros membros da força de trabalho relatem eventos anômalos à equipe de tratamento de incidentes, os mecanismos para esses relatórios e o tipo de informação que devem ser incluídos na notificação de incidente.	Básico	Resposta a incidentes de segurança	Incidente de segurança [sn_si_incident]	07183 12975 10033

Tradução automática

360° Relationship Visualization

. 360° Relationship Visualization a aplicação permite que você explore visualmente os relacionamentos entre os diferentes tipos de dados críticos que afetam seus negócios, como controles, riscos e problemas. A visualização também facilita ações rápidas sobre as informações, como adicionar um relacionamento, fechar um problema ou aprovar uma exceção de política.

Antes de poder usar 360° Relationship Visualization, você deve configurar o registro de dados para definir os tipos de relacionamentos a serem exibidos e configurar as exibições dos dados a serem mostrados na exibição de 360º.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quem usa o. 360° Relationship Visualization

360° Relationship Visualizationé usado por GRC profissionais, como gerentes e analistas de conformidade, gerentes e analistas de risco e auditores. 360° Relationship Visualization Ajuda os profissionais de GRC a entender os dados críticos que afetam seus negócios. Ele também ajuda a comunicar com eficácia os relacionamentos e seus impactos para executivos do C-suite ou usuários de negócios, como proprietários de aplicações ou serviços de negócios.

Esta tabela contém as responsabilidades de todas as partes interessadas envolvidas com a aplicação Visualização de relacionamento de 360 graus e o Registro de dados.

360° Relationship Visualization E funções e responsabilidades do Registro de dados

Título da função	Descrição	Contém as funções
Administrador do registro de dados [sn_data_registry.admin]	O administrador do registro de dados tem acesso CRUD a todos os registros nas exibições de 360º.	csn_data_registry.reader
Leitor de registro de dados [sn_data_registry.reader]	A função de leitor do registro de dados deve ser concedida a todos GRC Usuários (por exemplo, gerentes e analistas de ompliance, gerentes e analistas de risco e auditores) que estão trabalhando em Visualização de relacionamento em 360 graus habilitada GRC formulários.	• canvas_user • workspace_user

Baixe e ative o. GRC: 360° Relationship Visualization E aplicações de registro de dados

Antes de executar o. GRC Aplicações Visualização de relacionamento em 360 graus (com.servicenow_sn_grc_360_degree_visualization) e Registro de dados (com.sn_app_grc_data_registry) em sua instância, você deve baixá-las do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Siga as instruções para Download de um GRC aplicação do ServiceNow Store pela primeira vez.

Configurar as visualizações de 360º

Para usar com eficácia 360° Relationship Visualization, você precisa registrar relacionamentos existentes entre os tipos de dados que deseja exibir e configurar como a exibição de 360º exibe esses dados.

Registrar relacionamentos 360º

A primeira etapa na configuração do registro de dados é registrar os relacionamentos que você deseja exibir no 360° Relationship Visualization.

Antes de Iniciar

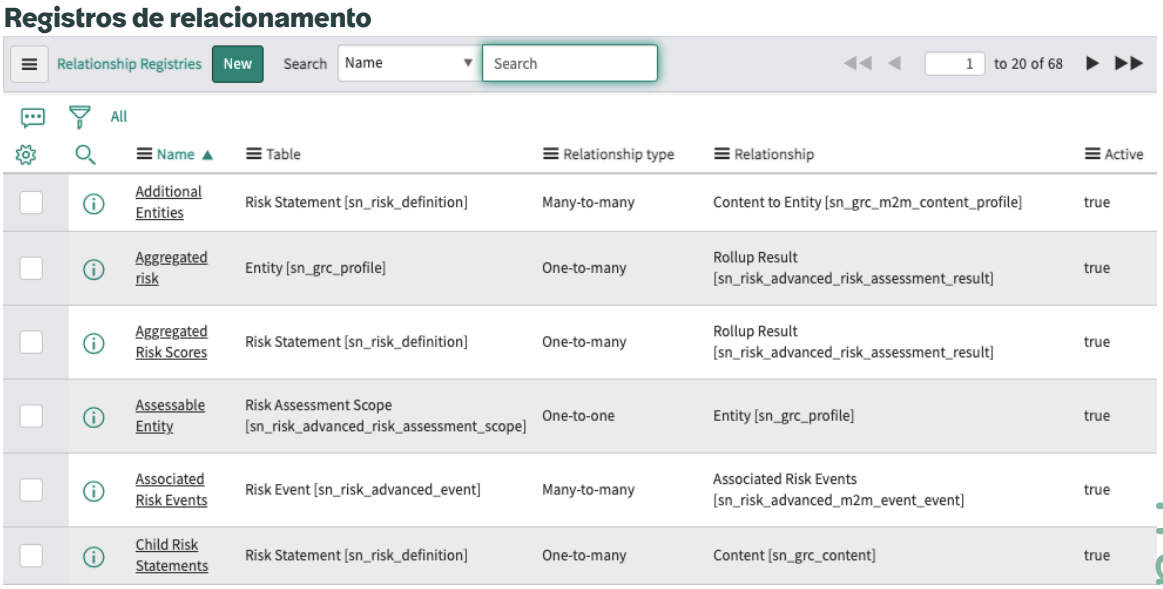
Função necessária: Administrador do registro de dados

Tradução automática

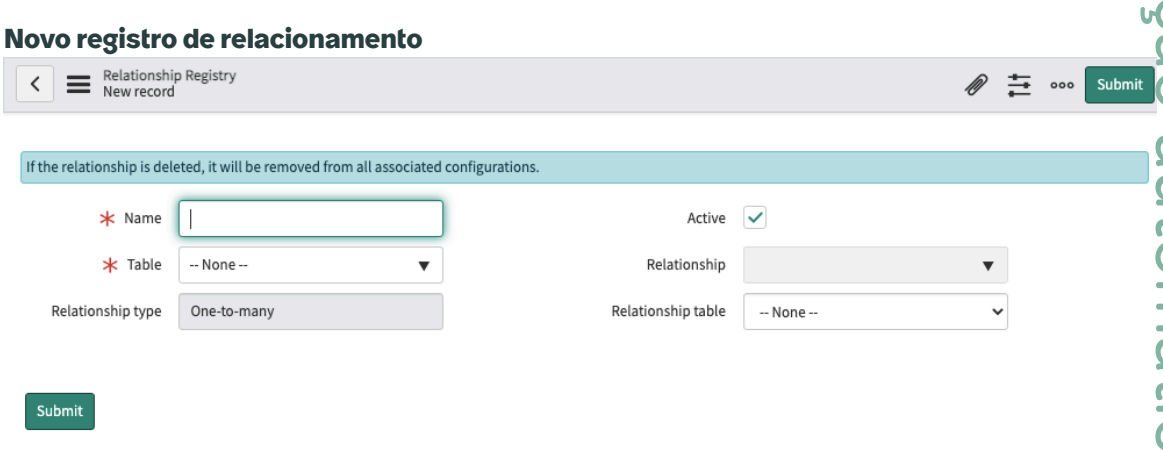
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Configurações de Exibição em 360 graus** > **Registros de relacionamentos**.



2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para este registro.
Tabela	A tabela para a qual você deseja definir um relacionamento.
Tipo de relacionamento	O tipo de relacionamento que você está definindo: ○ Um para muitos ○ Muitos para muitos ○ Com script: Um relacionamento personalizado do ServiceNow AI Platform ○ Um para um: Qualquer relacionamento disponível como um campo na tabela selecionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

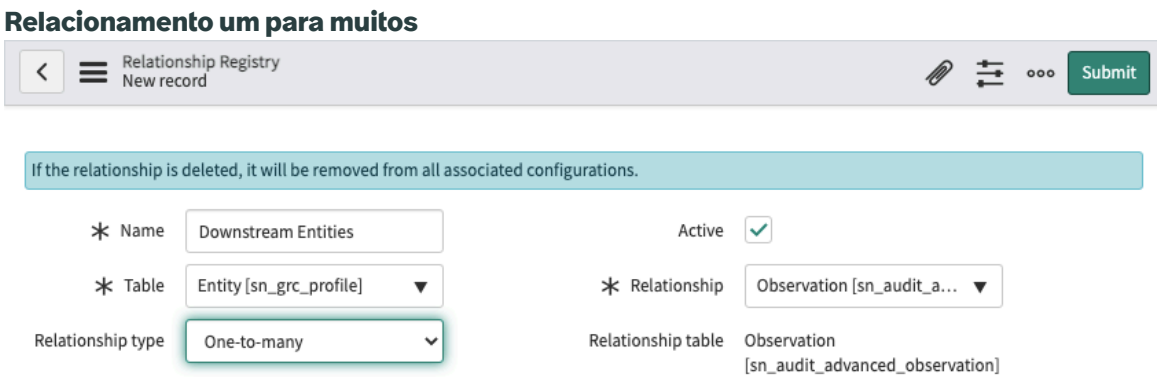
Campo	Descrição
Ativo	Selecione se o relacionamento estiver ativo.
Relacionamento	A tabela de relacionamento do tipo de relacionamento selecionado. Por exemplo, se você estiver definindo relacionamentos para a tabela Entidade e selecionar um tipo de relacionamento muitos para muitos, a lista de tabelas de relacionamento consiste em todos os relacionamentos muitos para muitos que se aplicam à tabela Entidade.
Tabela de Relacionamentos	O nome da tabela que você selecionou em **Relacionamento** campo.

4. Clique em **Enviar**.
5. Repita este processo para todos os relacionamentos que você deseja que apareçam em 360° Relationship Visualization interface.

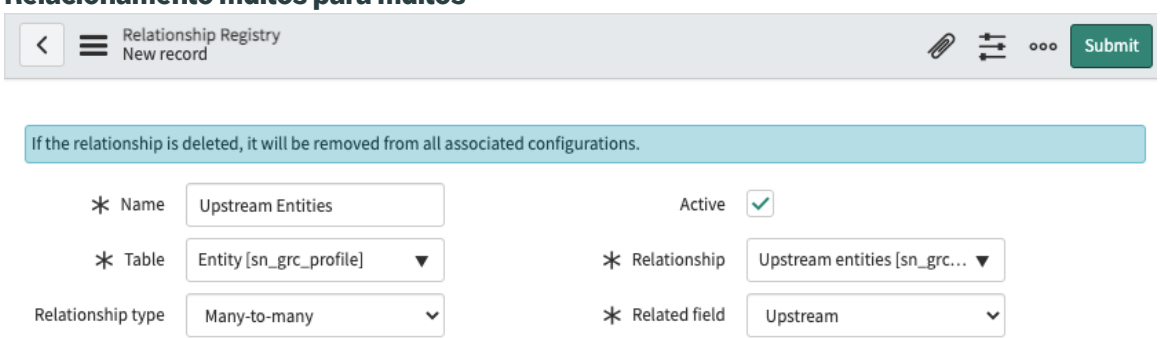
exemplos de relacionamento 360°

Essas capturas de tela ilustram os vários tipos de relacionamento que você pode registrar.

Relacionamento um para muitos



Relacionamento muitos para muitos

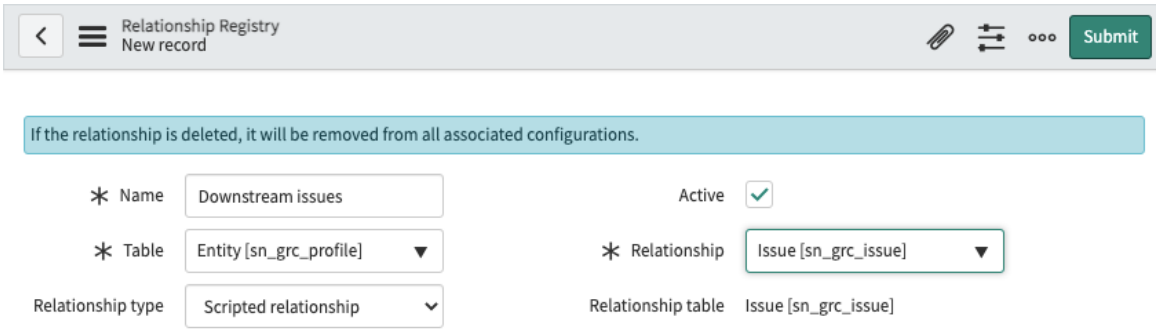


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

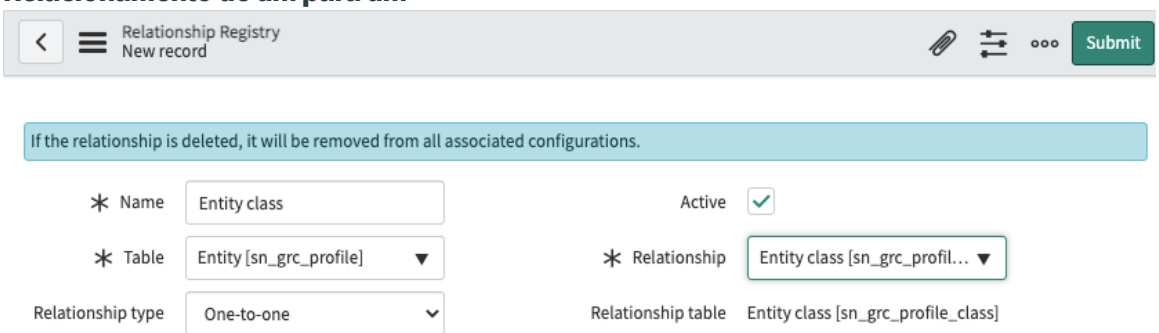
Relacionamento com script

Relacionamento com script



Relacionamento de um para um

Relacionamento de um para um



Configurar exibições de 360°

Depois que o registro de dados tiver sido definido, você poderá configurar o. 360° Relationship Visualization para exibir com eficácia as relações que você criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do registro de dados

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Várias exibições de relacionamento de 360 graus podem ser configuradas para uma tabela. Por exemplo, a tabela Entidade pode ser configurada com várias exibições, como exibição de conformidade, exibição de risco, exibição de auditoria e outras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

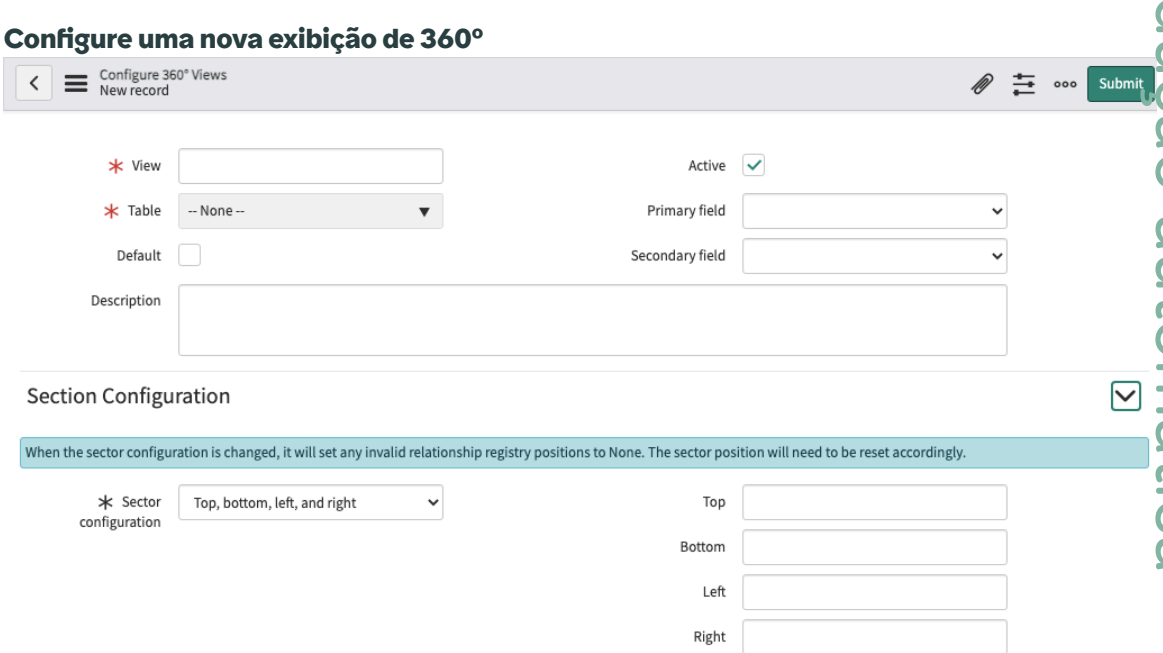
Procedimento

1. Navegar até **Configurações de Exibição em 360 graus** > **Configurar exibições de 360º**.



View	Table	Default	Description	Primary field	Secondary field	Active
Generic View	Processing activity [sn_privacy_processing_activity]	true		processing_activity_name	compliance_score	true
Risk	Risk [sn_risk_risk]	true		name	category	true
Risk Acceptance	Risk Acceptance [sn_risk_acceptance_task]	true		short_description	sys_class_name	true
Risk Assessment Scope	Risk Assessment Scope [sn_risk_advanced_risk_assessment_scope]	true		entity	risk_assessment_methodology	true
Risk Avoidance	Risk Avoidance [sn_risk_avoidance_task]	true		short_description	sys_class_name	true
Risk Event	Risk Event [sn_risk_advanced_event]	true		name	gross_amount	true

2. Clique em **Nova**.



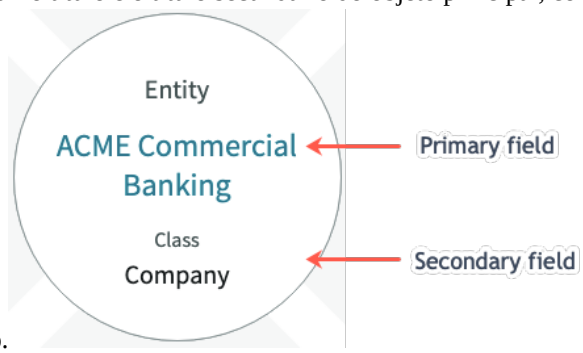
3. No formulário, preencha os campos.

Crie uma exibição de 360º

Campo	Descrição
Exibição	Um nome descritivo para esta exibição.
Tabela	A tabela para a qual você deseja definir a exibição.
Padrão	Selecione se esta for a primeira exibição que você está definindo ou sua única exibição.
Ativo	Selecione se esta exibição de 360º estiver ativa.

Tradução automática

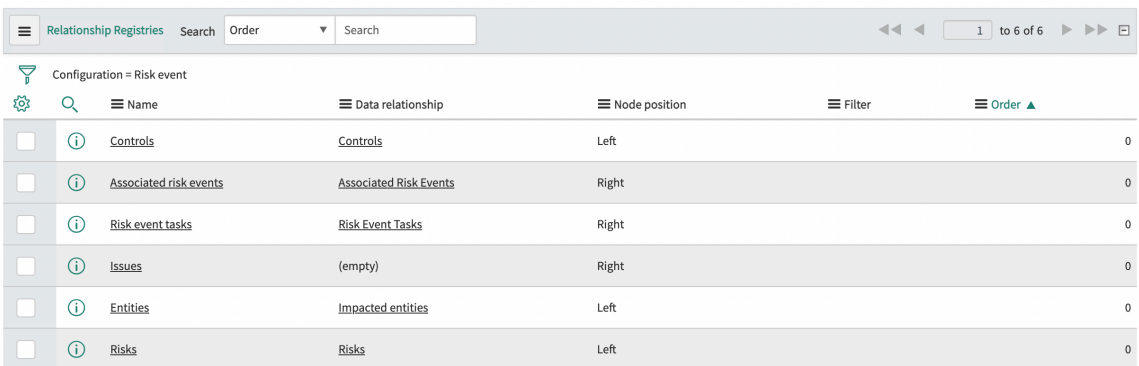
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo primário e campo secundário	Os campos primário e secundário na tabela selecionada a serem usados para exibir o título e o título secundário do objeto principal, conforme  ilustrado.
Descrição	Uma descrição da exibição de 360º.
Configuração de seção	
Configuração de setor	Selecione o número de setores a serem exibidos na exibição de 360º. Por exemplo, selecione inferior, esquerda e direita para indicar que você deseja quatro setores.
Inferior, esquerda, direita	Com base em seu **Configuração do setor** , insira rótulos para cada um dos setores.

4. Salve o registro.

   A lista relacionada Registros de relacionamento é exibida.

Registros de relacionamento



5. Clique em **Selecione Relacionamentos** .
6. No formulário, preencha os campos.

Configuração DataNav para relacionamento de dados

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar este relacionamento.
Relacionamento de dados	O relacionamento de dados definido anteriormente.
Tabela de Relacionamentos	A tabela associada ao relacionamento de dados selecionado.

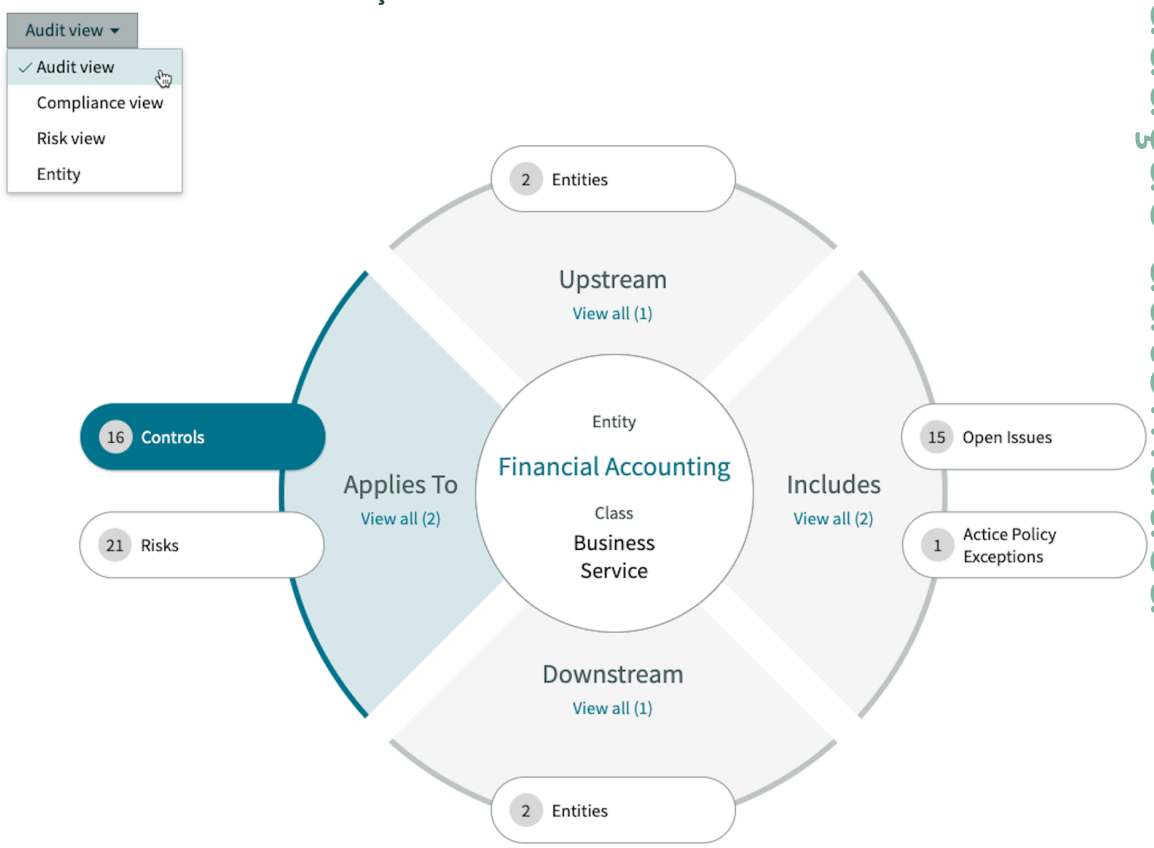
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Posição do nó	O setor que você definiu anteriormente ao qual deseja adicionar este relacionamento.
Filtrar	Insira condições para definir os tipos de relacionamentos que você deseja exibir. Por exemplo, você pode definir condições para todos os controles com falhas.
Configuração	A configuração definida para o relacionamento.
Tabela	A tabela definida para o relacionamento.
Ordem	Com base em **Pedido** o valor dado à posição do elemento na exibição de 360º mudará. Por exemplo, se você mudar o valor da ordem de 0 para 1 para um elemento, a posição será movida para o próximo na exibição 360 graus.

7. Clique em **Enviar**.
   A nova exibição que você definiu agora está disponível na exibição de 360º.

Selecionando uma nova exibição



Tradução automática

Explorar a vista de 360º

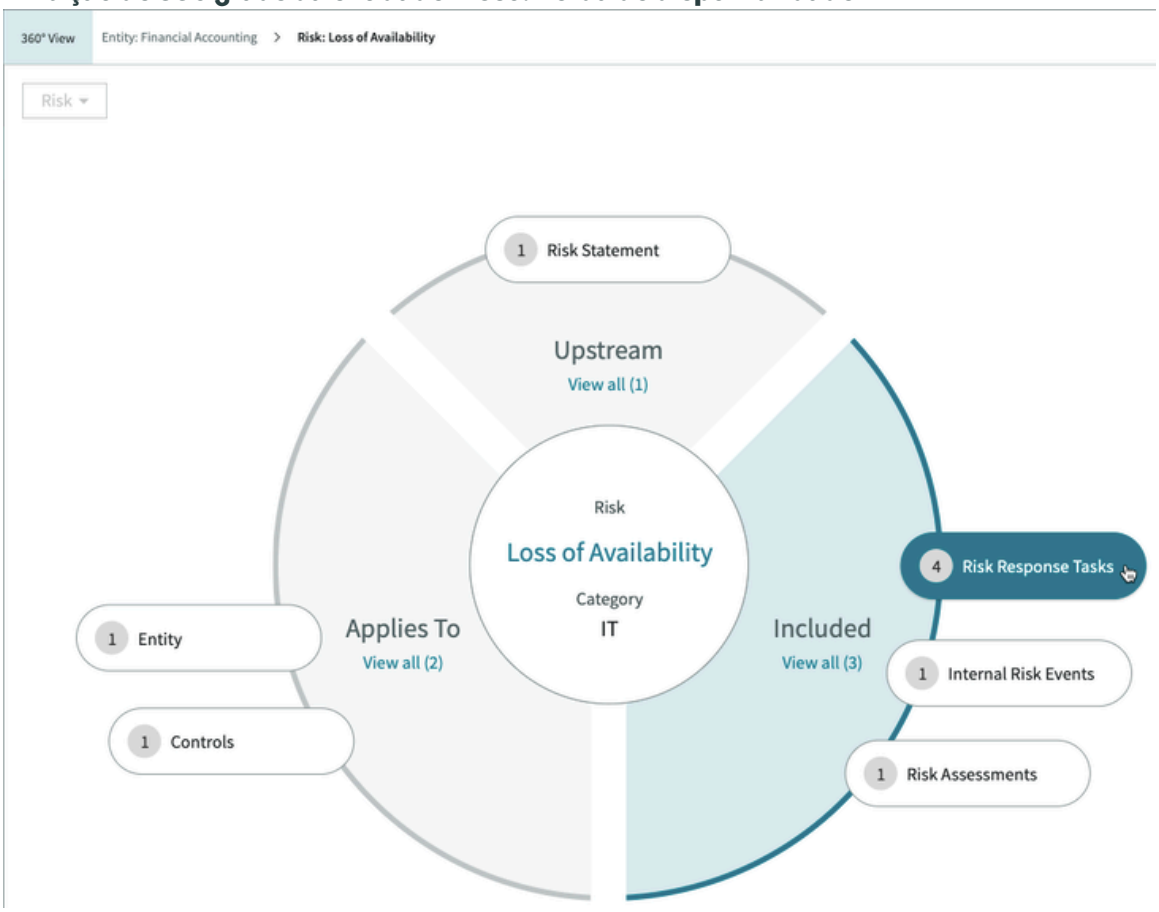
Depois de configurar com sucesso seus registros de dados para as tabelas que você usa, você pode usar o recurso de exibição de 360º para exibir os relacionamentos entre um registro selecionado e objetos relacionados, como controles, riscos e tipos de entidade.

Quando você inicia a exibição de 360º de um registro específico, os relacionamentos entre o registro selecionado e todos os objetos associados são exibidos em uma visualização distinta que permite que você entenda instantaneamente como os objetos interagem uns com os outros. Os relacionamentos são vinculados aos seus dados para que você possa

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

executar ações nos registros exibidos, como detalhar para exibir detalhes adicionais ou criar novos registros.

Exibição de 360 graus da entidade Risco: Perda de disponibilidade



A tela acima mostra os relacionamentos que você configurou no registro de dados para o objeto principal selecionado (nesse caso, a entidade Risco: Perda de disponibilidade). Como você pode ver, uma entidade e um controle se aplicam ao objeto principal. E o objeto principal inclui uma variedade de relacionamentos relacionados a tarefas de resposta a riscos, eventos de risco internos e avaliações de risco. Além disso, há um relacionamento de declaração de risco ascendente a partir do objeto principal. Todos esses relacionamentos com o objeto principal estão disponíveis para você rapidamente.

Inicie a exibição de 360º

Depois que os registros de dados forem configurados, você poderá iniciar a exibição de 360º de qualquer tela de registro em qualquer aplicação de espaço GRC para exibir os relacionamentos entre os vários tipos de dados associados ao registro selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Leitor de registro de dados

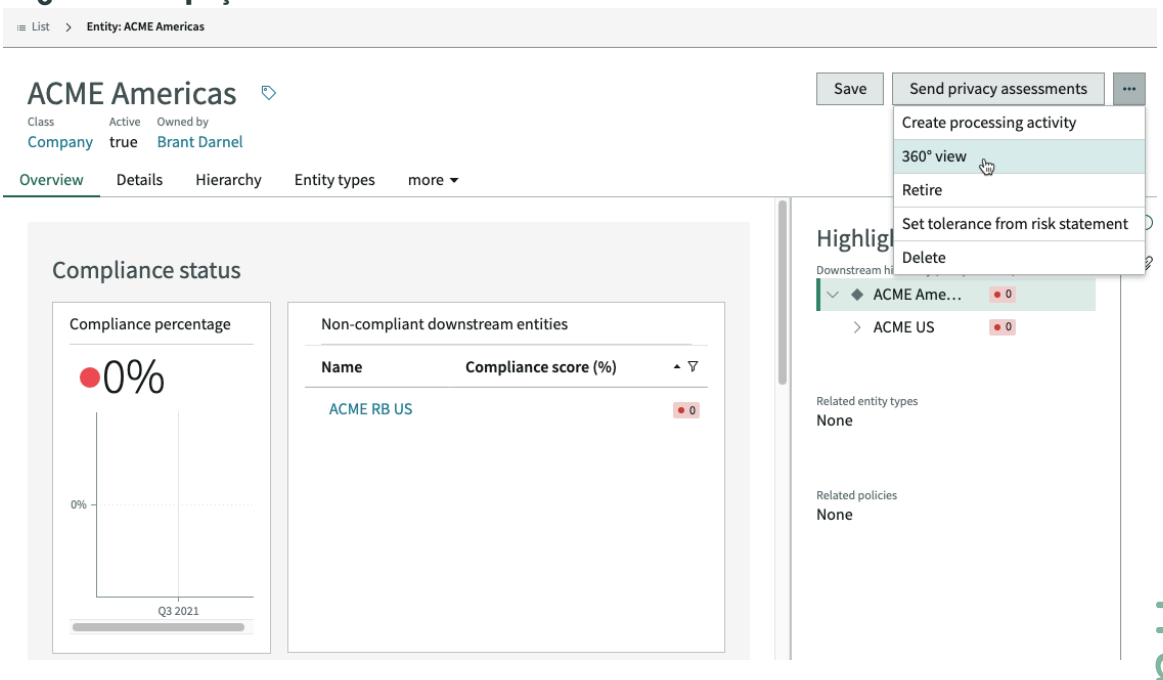
Procedimento

1. Navegue até qualquer espaço do GRC, por exemplo, o Espaço de conformidade.
2. Abra um registro para o qual você deseja abrir na exibição de 360º.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registre no espaço



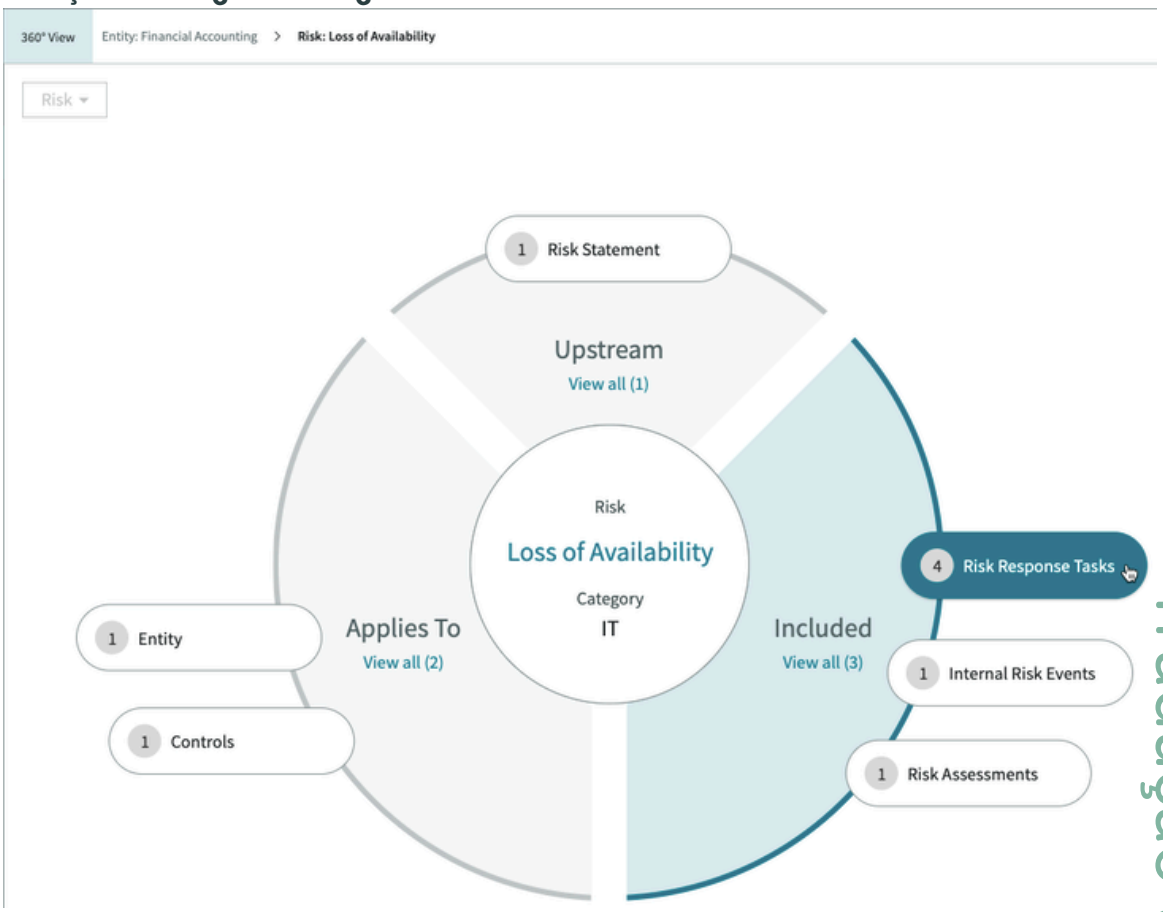
Nota: Dependendo da tela de registro, pode ser necessário clicar no ícone de reticências para exibir **vista de 360°** botão.

3. Clique em **vista de 360°** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibição de 360 graus do registro selecionado



Nota: Se você iniciar a exibição de 360º antes de configurar seus registros de dados ou se clicar em um objeto na exibição de 360º que não tenha sido configurado, a tela de visualização será aberta em *fallback* (ou *não configurado*). Todos os relacionamentos um para muitos e muitos para muitos do objeto são calculados automaticamente e exibidos na exibição.

Uma propriedade do sistema chamada `sn_data_registry.max_count_of_fallback_relationships` permite definir o número máximo de relacionamentos a serem exibidos na exibição de 360º. O padrão é 25.

Detalhamento para obter detalhes de 360 graus

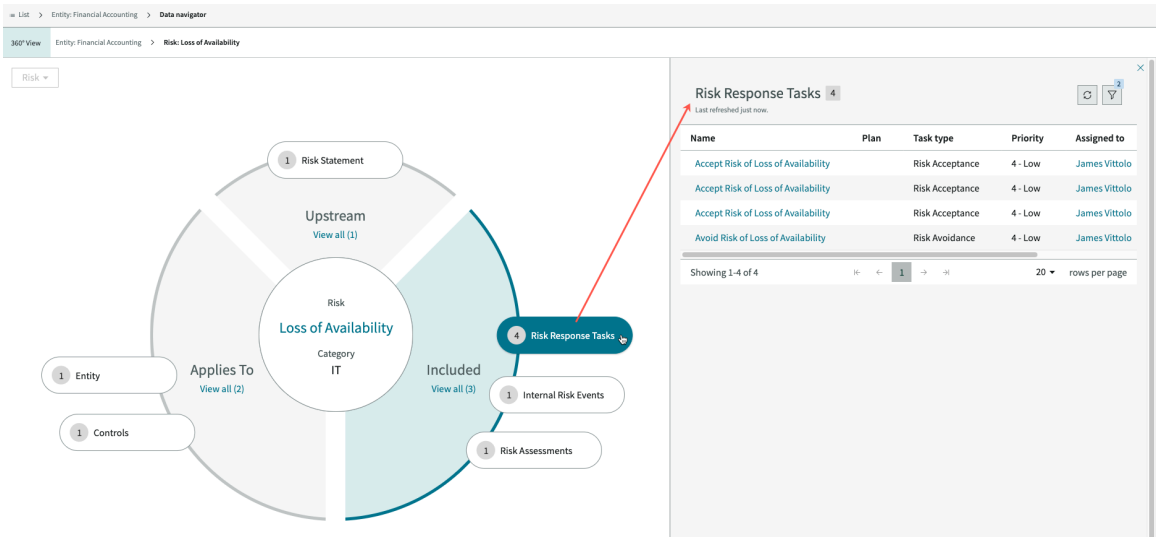
Na exibição de 360º, você pode clicar em qualquer relacionamento para exibir detalhes.

Por exemplo, você pode clicar em **Riscos** relacionamento para exibir detalhes sobre quatro riscos.

Tradução automática

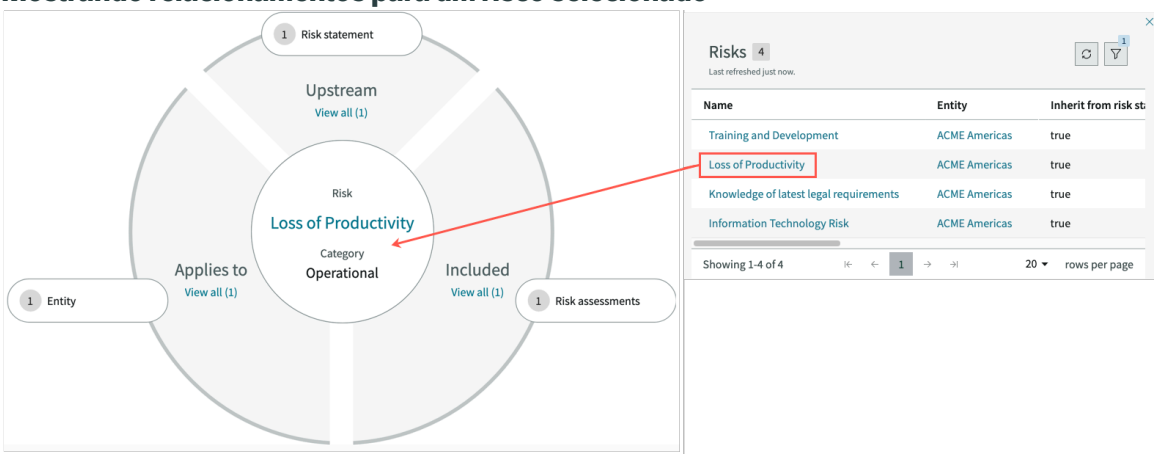
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhar os riscos



Você pode selecionar um dos registros de risco para exibir relacionamentos específicos para esse registro de risco.

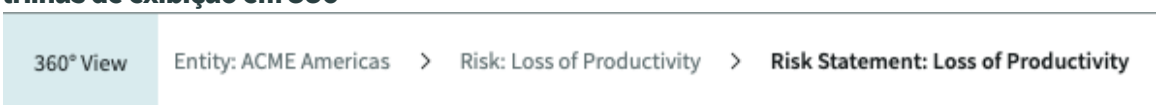
Mostrando relacionamentos para um risco selecionado



Navegando na exibição de 360° usando trilhas

À medida que você navega pelas visualizações de relacionamento de exibição de 360°, as trilhas ao longo da borda superior acompanham onde você esteve e permitem que você retorne às informações exibidas anteriormente.

trilhas de exibição em 360°



Clicando em **Entidade: ACME Americas** a trilha retorna para uma visualização desses relacionamentos.

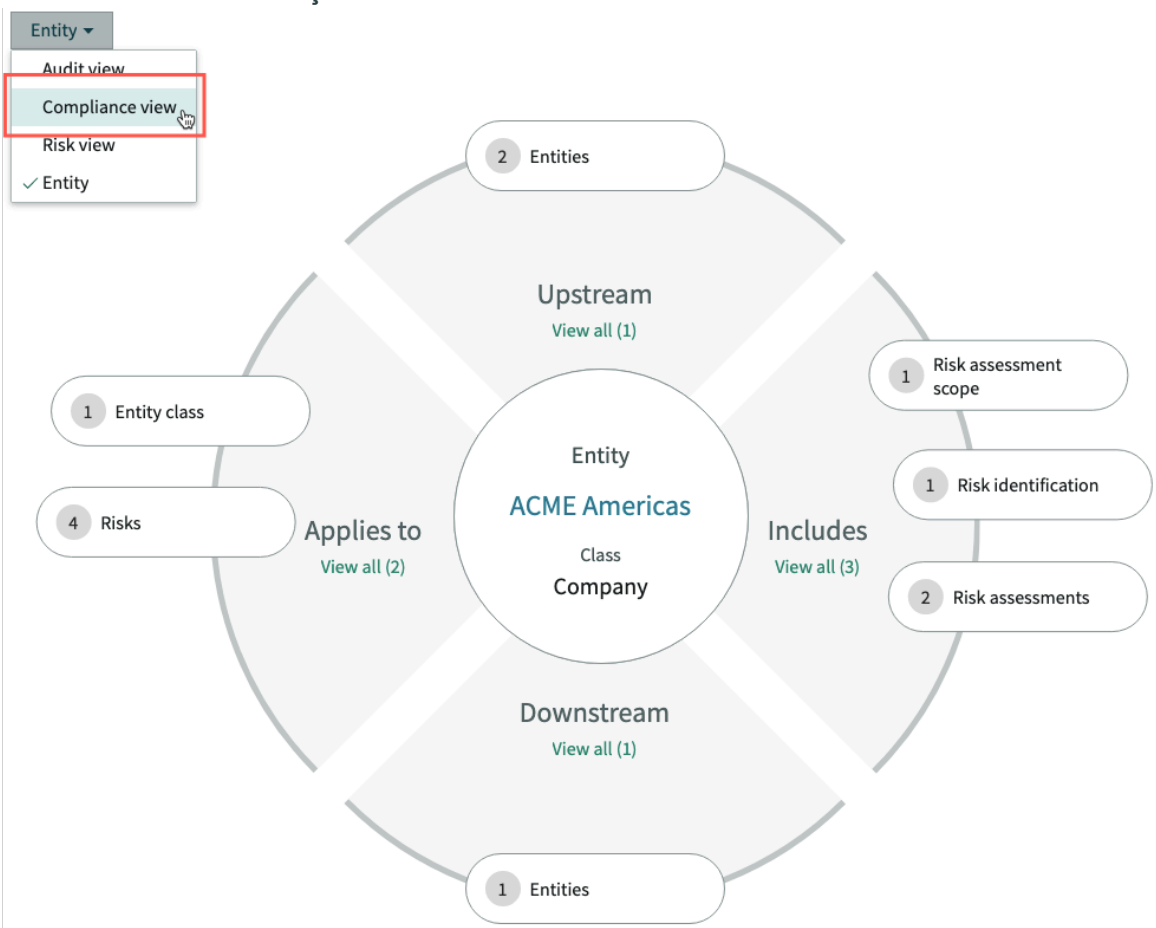
Selecionar diferentes vistas de 360°

Se você definiu exibições diferentes, poderá selecioná-las em qualquer visualização de exibição de 360°.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionando uma exibição diferente

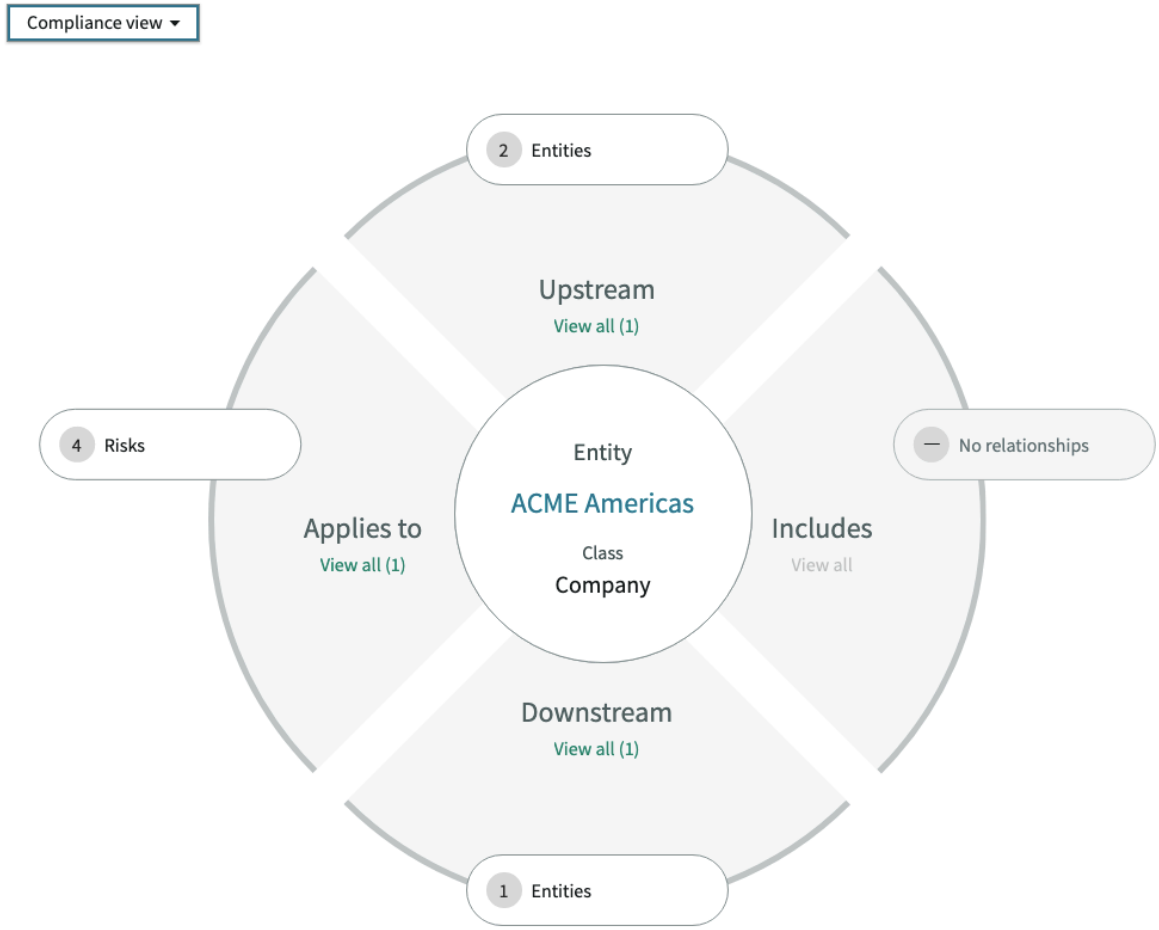


A exibição Conformidade apresenta relacionamentos para o objeto principal que são específicos para a conformidade, conforme você o configurou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de conformidade



Tópicos relacionados

Configurar exibições de 360º

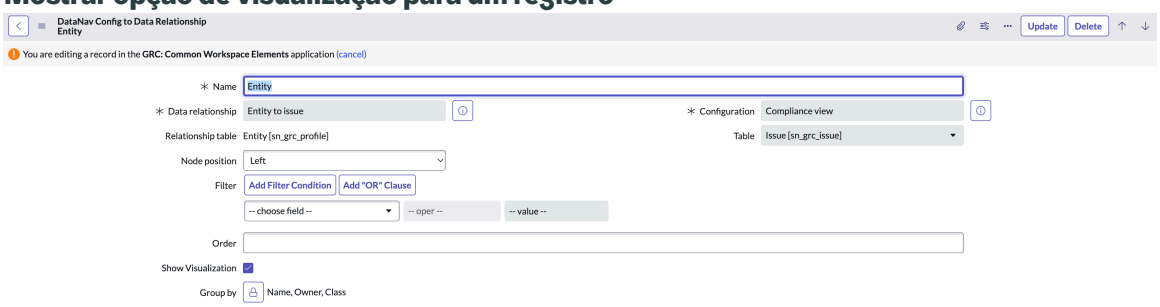
Melhorias na exibição de 360º

Você pode configurar alguns aprimoramentos de funcionalidade para a exibição de 360º de cada registro como parte do GRC atualizações.

As seguintes melhorias e correções de erros são compatíveis com a exibição de 360º atualizada:

- Exibindo um gráfico de rosca interativo: Você pode habilitar **Mostrar visualização** para cada registro e selecione as colunas de exibição no **Agrupar por** lista. Veja o exemplo a seguir.

Mostrar opção de visualização para um registro

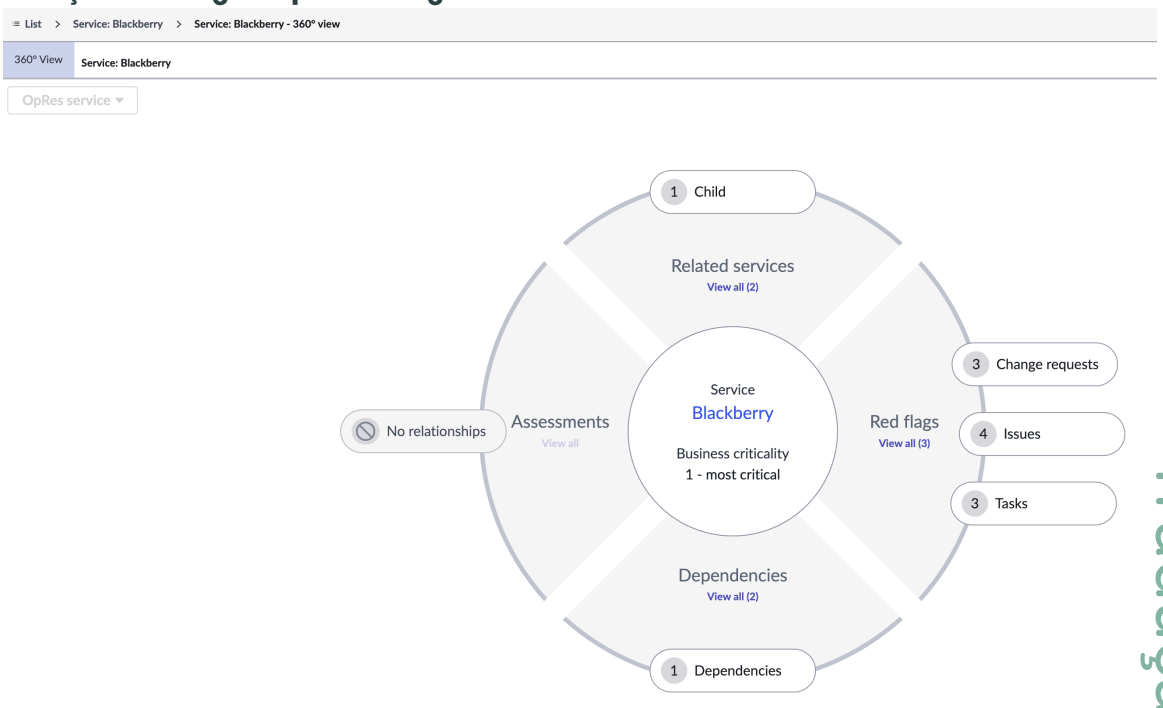


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você habilita **Mostrar visualização** opção para um registro, a exibição de 360º é exibida. Na exibição de 360º, você pode exibir todos os objetos associados ao registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.

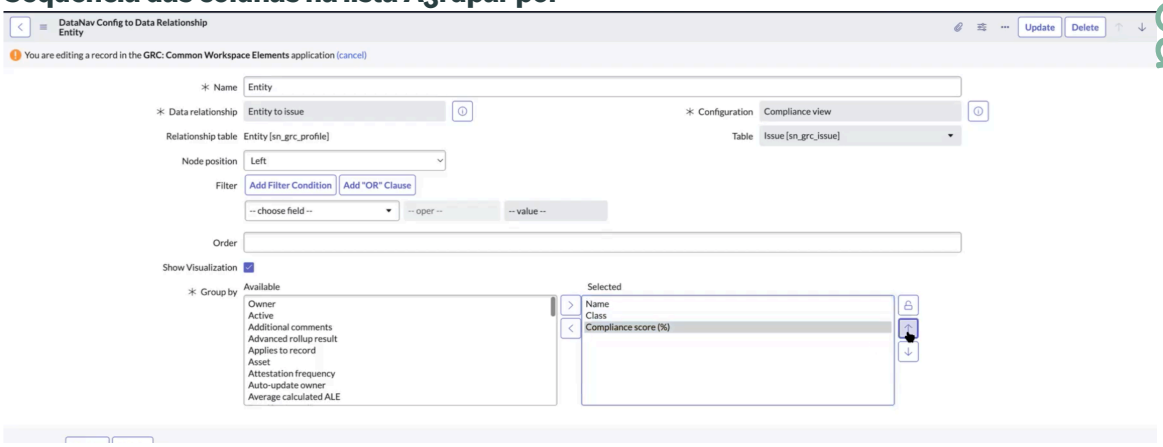
exibição de 360 graus para um registro



Quando você clica em qualquer setor do gráfico de rosca, as listas relacionadas associadas ao objeto selecionado são atualizadas. Quando você clica em uma cápsula de objeto, ele exibe o gráfico de rosca do objeto selecionado no painel lateral.

- Configurar a lista Agrupar por: Você pode configurar o número e a ordem das colunas na lista Agrupar por. Quando você atualiza as colunas na lista Agrupar por conforme mostrado no exemplo a seguir, o gráfico de rosca é atualizado para as colunas selecionadas.

Sequência das colunas na lista Agrupar por



Quando você seleciona uma ordem específica das colunas na lista Agrupar por, a mesma ordem das colunas é refletida na IU. A primeira coluna exibida na lista Selecionado é o valor padrão na exibição para os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ordem das cápsulas: Você pode configurar a ordem das cápsulas para cada seção no **Pedido** campo. Se você não configurou a ordem dos comprimidos e todos os comprimidos tiverem o mesmo valor de pedido (por exemplo, se cada cápsula tiver um valor de pedido de 1), os comprimidos serão exibidos em ordem alfabética.
- As correções de defeitos são as seguintes:
  - Correção de defeitos nas listas relacionadas: Um defeito nas listas relacionadas foi corrigido. Um novo campo sys_relationship foi adicionado ao código para evitar um conflito entre as listas relacionadas que se referem à mesma tabela.
  - Correção de defeito para Apple Dispositivos iPad Pro: Anteriormente, vários roletes verticais e horizontais eram exibidos na exibição padrão no menor Apple Dispositivos iPad, como o de 12,9 polegadas (0,328 metros) e 16 polegadas (0,406 metros) Apple Dispositivos iPad Pro. O defeito relacionado à exibição no menor Apple Dispositivos iPad foram corrigidos. Você pode ver todo o componente de 360º em um Apple Dispositivo iPad sem precisar rolar a exibição.
  - Correção de defeito no caminho de navegação: Um defeito relacionado ao problema de cache que existia nas versões anteriores foi corrigido. Agora você pode exibir o caminho de navegação corretamente para os registros.

Marcação de registros com domínio funcional

A marcação de domínio funcional é um mecanismo que permite classificar registros de risco com base na função de negócios, no processo ou no caso de uso específicos compatíveis com eles. Um domínio funcional representa um agrupamento lógico, como Segurança cibernética e risco, Risco DE TI e conformidade, Conformidade, Risco de terceiros ou Risco operacional.

Para entender a adoção de recursos em diversas funções de negócios, você pode aplicar marcadores de domínio funcionais aos registros, manualmente ou por meio de automação. Esta marcação permite que as organizações identifiquem como Gestão integrada de riscos os recursos são usados em diferentes equipes, departamentos e casos de uso.

A marcação de domínio funcional fornece um mecanismo para capturar metadados estruturados que refletem o uso real de negócios entre domínios. Esta marcação de registro é essencial para entender as tendências de adoção, identificar lacunas na utilização e informar os esforços de habilitação direcionados. Ao agregar dados de uso específicos do domínio, as organizações podem gerar métricas para emissão de relatórios, melhoria contínua e alinhamento das partes interessadas.

Principais benefícios

Os benefícios a seguir destacam o valor da implementação da marcação de domínio funcional.

- Facilita a análise direcionada da adoção de recursos de risco em todas as unidades de negócios.
- Permite uma tomada de decisões mais informada para planejamento e habilitação de produtos.
- Oferece suporte a orientações específicas do domínio e recomendações de práticas recomendadas.
- Contribui para o desenvolvimento de métricas de adoção e estruturas de emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

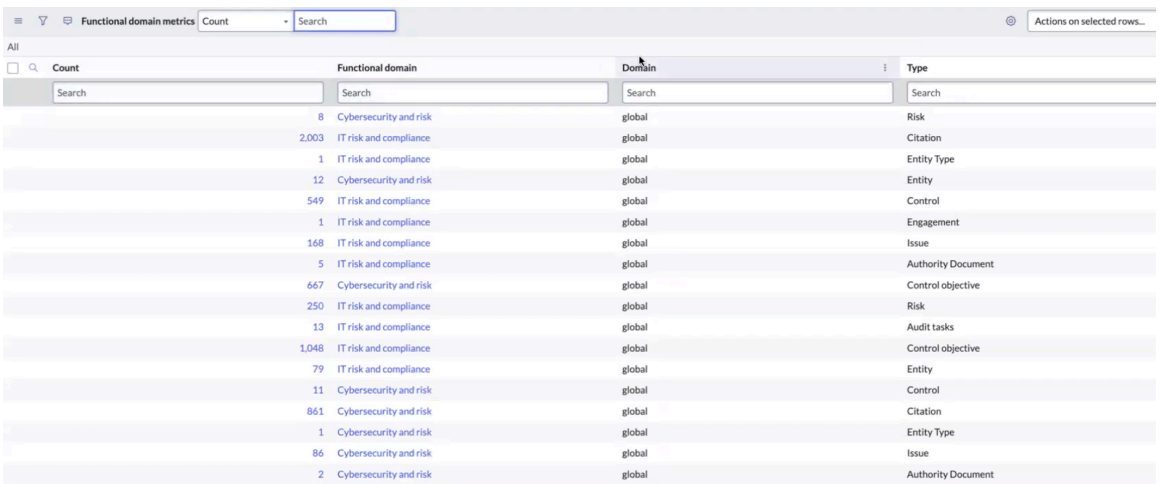
Marcação de registros

Um trabalho agendado chamado Preencha a tabela de métricas de domínio funcional semanalmente foi implementado para manter métricas de adoção precisas e atualizadas. Este trabalho consulta sistematicamente as principais tabelas relacionadas a risco, como *sn_risk* , *sn_control* e *sn_citation* identifica e conta registros marcados com domínios funcionais. Em seguida, ele calcula a contagem de registros marcados, agrega os dados e insere os resultados no Métricas de domínio funcional tabela (sn_grc_functional_domain_metrics). Esse processo automatizado garante visibilidade confiável do uso no nível de domínio e oferece suporte à emissão de relatórios informados para acompanhamento e análise de adoção.

O trabalho agendado está configurado para ser executado todas as segundas-feiras às 1:00 horas. Após a execução bem-sucedida, o. Métricas de domínio funcional a tabela é atualizada com os dados agregados mais recentes. Usuários com usage_admin a função pode ver os dados nesta tabela.

. Métricas de domínio funcional A tabela inclui as seguintes colunas: Contagem, Domínio funcional, Domínio e Tipo.

Tabela de métricas de domínio funcional



Tipos de registro compatíveis

A seguir está uma lista de tipos de registro compatíveis:

- Risco
- Controle
- Ocorrência
- Documento de autoridade
- Tarefas de auditoria
- Compromisso
- Citação
- Política
- Objetivo do controle
- Entidade
- Classe de Entidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo de Entidade
- Declaração de risco

Usando o processo de geração de item para gerar controles e riscos

. ServiceNow® GRC o pacote de aplicações pode gerar controles e riscos automaticamente para sua organização com o processo de geração de itens aprimorado. O processo de geração de item aprimorado (v2) na versão 13.x.x corrige os problemas de parada e desempenho do processo de geração de item (v1) na versão 12.x.x e versões anteriores.

Visão geral do processo de geração de item

Usando o. Governança, risco e conformidade, você pode usar o processo de geração de item para gerar controles e riscos para sua organização.

Um controle é a atividade de controle real que uma organização executa. Por exemplo, um controle pode estar relacionado a conteúdo de fonte autorizada (artigos jurídicos, regulamentos ou registros públicos), políticas e riscos. Um controle é gerado automaticamente quando você associa uma política a um tipo de entidade (agrupamento das entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro) ou a um tipo de entidade com um objetivo de controle. Para obter mais informações sobre controles, consulte Gerenciar controles .

Qualquer risco é qualquer ameaça ou vulnerabilidade que possa afetar negativamente os objetivos de negócios de uma organização. Por exemplo, um risco pode estar relacionado a qualquer item, política, controle ou tarefa de correção. Um risco é gerado automaticamente quando você faz associações entre estruturas de risco ou declarações de risco e tipos de entidade.

Nota: Declarações de risco são declarações gerais sobre possíveis riscos ou ameaças que podem ocorrer em uma organização. Uma estrutura de risco consiste em uma avaliação de risco, resposta e responsabilidade pelas atividades de risco e mitigação em torno dela.

Para obter mais informações sobre riscos, consulte Usando a Gestão de riscos .

O processo de geração de item (v1) na versão 12.x.x e versões anteriores geravam atualizações fora de sincronia devido às ações atrasadas na fila de ação. O processo de geração de item aprimorado (v2) elimina os problemas de parada e melhora significativamente o tempo de processamento dos controles e riscos. Por exemplo, o processo de geração de item legado (v1) gerou 10 000 riscos em aproximadamente 13,7 minutos, em que o novo processo de geração de item (v2) pode gerar 10 000 riscos em aproximadamente 5,27 minutos.

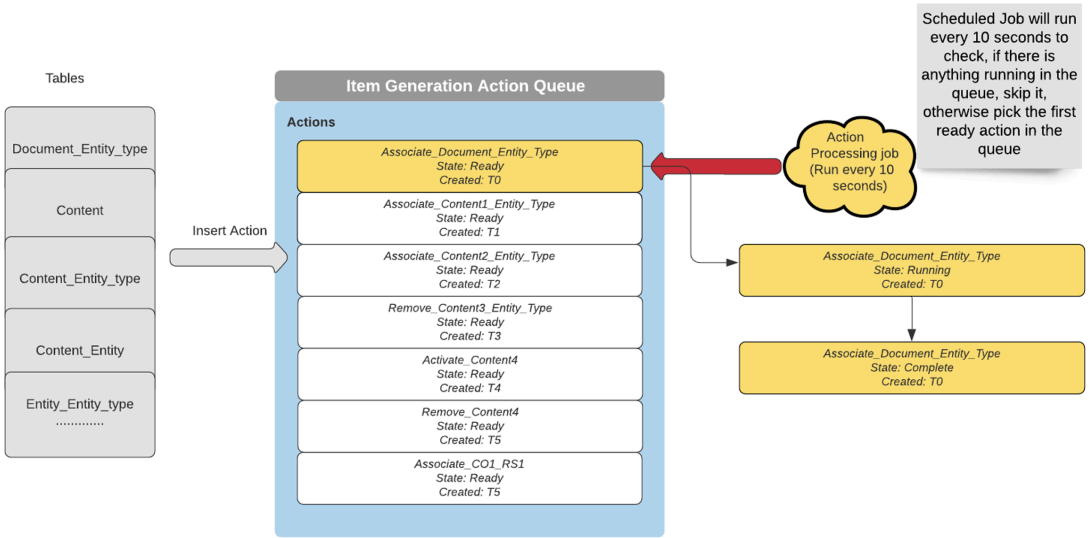
Fluxo do processo de geração de item

O processo de geração de item insere uma ação na fila de ação e executa as ações uma a uma em uma sequência. Um trabalho agendado é executado periodicamente para verificar a fila de ação. Se uma ação estiver em execução na fila, o trabalho agendado a ignorará. Quando a ação em execução atual é concluída e nenhuma outra ação está em andamento, o trabalho agendado seleciona a próxima ação no estado Pronto na fila, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo de geração de item



Benefícios do processo de geração de item

O novo processo de geração de item fornece os seguintes benefícios principais:

- Processa os controles e riscos rapidamente usando a fila de eventos de ação de geração de item.
- Elimina as ações atrasadas e as condições de corridana fila que gerou as atualizações não consistentes.
- Registra o histórico e o status das ações de geração de item.
- Fornece mais informações sobre um erro na fila de eventos de ação de geração de item. Ele ajuda você a rastrear e solucionar os problemas de forma rápida e eficiente.
- Ajuda os gerentes de conformidade e risco a gerenciar os controles e riscos em um modo de piloto automático sem muita manutenção.

Aplicações que são usadas no processo de geração de item

A seguir GRC as aplicações são usadas no processo de geração de item:

- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: Gestão de riscos
- GRC: Perfis

. GRC: A aplicação Perfis é instalada automaticamente quando o GRC: Gestão de políticas e conformidade ou GRC: Gestão de riscos a aplicação está ativada.

Cenários de upgrade e seu impacto nas implementações existentes

Você deve fazer upgrade de ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações para a versão 13.x.x. Ao fazer upgrade do Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações para a versão 13.x.x, o novo processo de geração de item (v2) substitui o processo de geração de item legado (v1).

Nota: Atualizando o. Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos as aplicações para a versão 13.x.x atualizam automaticamente o. GRC Aplicação de perfis para a versão 13.x.x.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de ter as versões necessárias do Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações instaladas em sua instância. Se você tiver um dos seguintes cenários para os aplicativos instalados, receberá uma mensagem de erro na tela:

- Você tem ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos instalados anteriormente em sua instância e você faz upgrade de apenas um deles para a versão 13.x.x.
- Você tem apenas um dos Gestão de políticas e conformidade ou Gestão de riscos instalados em sua instância e você faz upgrade do GRC Aplicação de perfis para a versão 13.x.x.
- Você tem os dois Gestão de políticas e conformidade ou Gestão de riscos instalados em sua instância e você faz upgrade do GRC Aplicação de perfis para a versão 13.x.x.

A mensagem de erro informa que você deve fazer upgrade de ambos Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações para a versão 13.x.x conforme mostrado no exemplo a seguir.

Mensagem para atualizar as aplicações



Ao fazer upgrade, você não vê nenhum impacto visível em suas implementações existentes do processo de geração de item.

Nota: Se você não tiver atualizado para a versão 13.x.x, o processo de geração de item legado ainda será compatível.

Componentes usados pelo processo de geração de item

O processo de geração de item usa vários tipos de componentes de referência, como tabelas, trabalhos agendados e manipuladores de ação. Para obter mais informações sobre os componentes usados com o processo de geração de item, consulte Componentes instalados com o processo de geração de item.

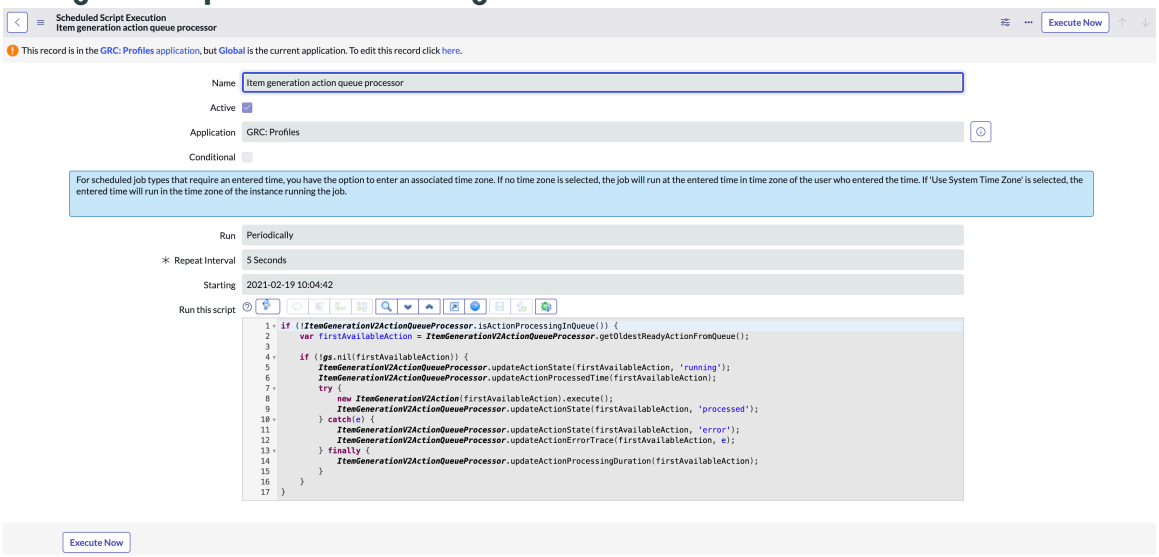
Usando o trabalho agendado e a fila de eventos de ação

O processo de geração de item usa *`Item generation action queue processor`*trabalho agendado e uma fila de eventos de ação em segundo plano. Como um usuário com a função sn_grc.admin, você pode configurar a frequência do trabalho agendado conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

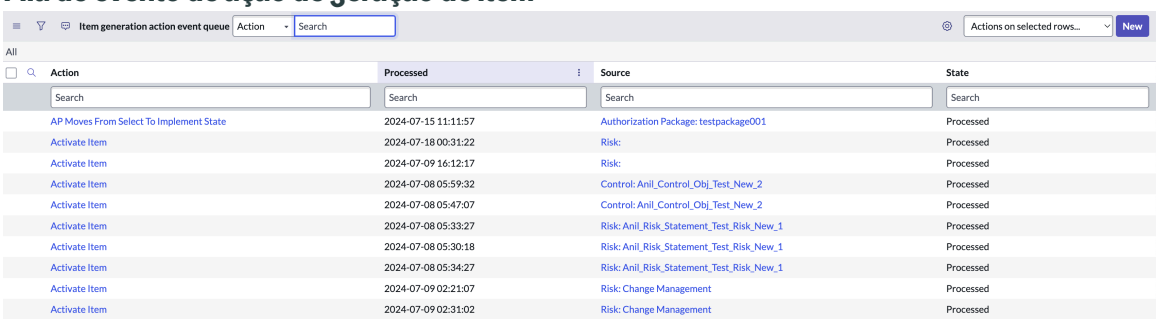
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a frequência do trabalho agendado



Quando você inicia uma ação que resulta na geração, atualização ou exclusão de um controle ou risco, o trabalho agendado insere um registro para cada ação na tabela sn_grc_item_generation_action_event_queue.list. A fila de eventos de ação de geração de item é mostrada no exemplo a seguir.

Fila de evento de ação de geração de item

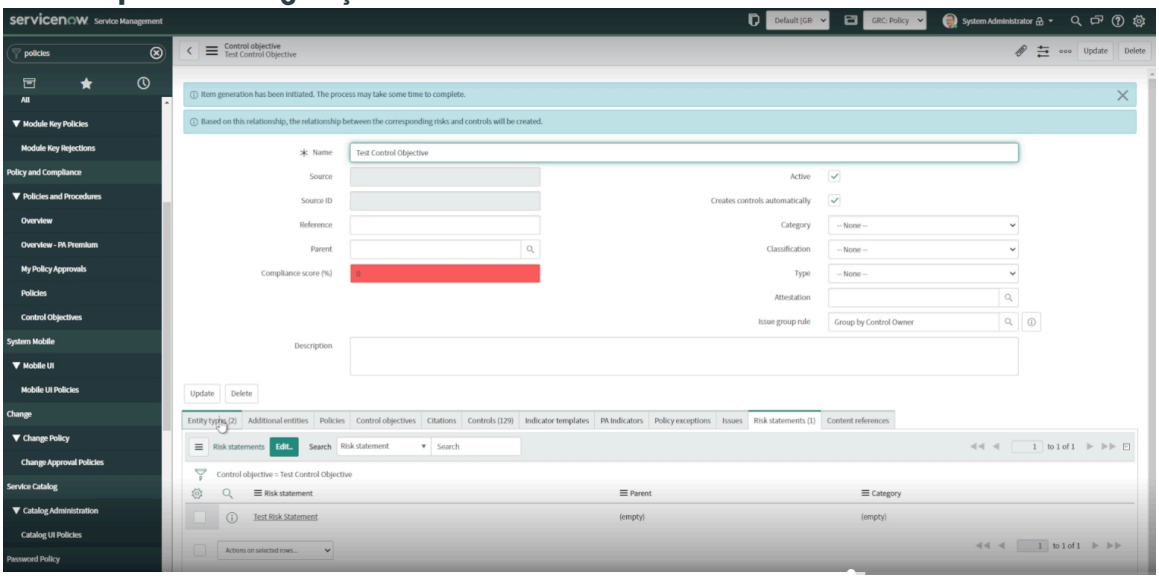


Action	Processed	Source	State
AP Moves From Select To Implement State	2024-07-15 11:11:57	Authorization Package: testpackage001	Processed
Activate Item	2024-07-18 00:31:22	Risk:	Processed
Activate Item	2024-07-09 16:12:17	Risk:	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:59:32	Control: Anil_Control_Obj_Test_New_2	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:47:07	Control: Anil_Control_Obj_Test_New_2	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:33:27	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:30:18	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:34:27	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-09 02:21:07	Risk: Change Management	Processed
Activate Item	2024-07-09 02:31:02	Risk: Change Management	Processed

Quando uma ação é gerada usando o processo de geração de item, uma mensagem informando que o processo de geração de item foi iniciado é exibida. Por exemplo, ao adicionar uma declaração de risco a um objetivo de controle, você vê a mensagem mostrada no exemplo a seguir.

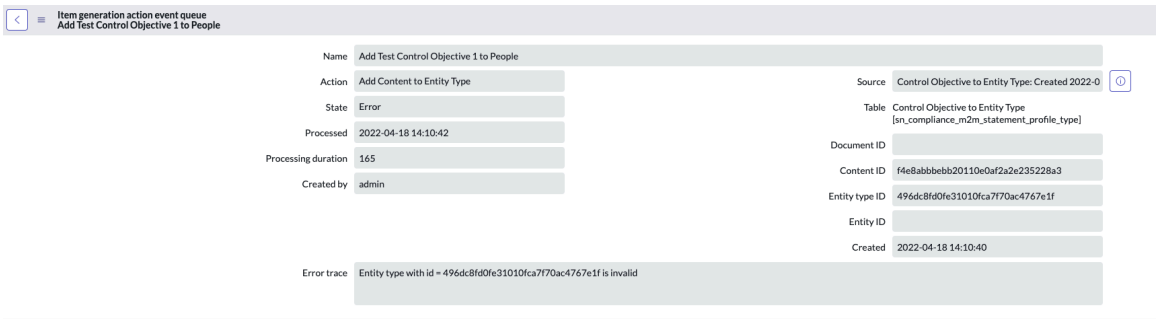
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Início do processo de geração de item



Se ocorrer um erro ao processar uma ação na fila, o processo de geração de item exibirá mais informações sobre o erro. Por exemplo, você pode ver um rastreamento de erro com o ID do objeto, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Rastreamento de erro



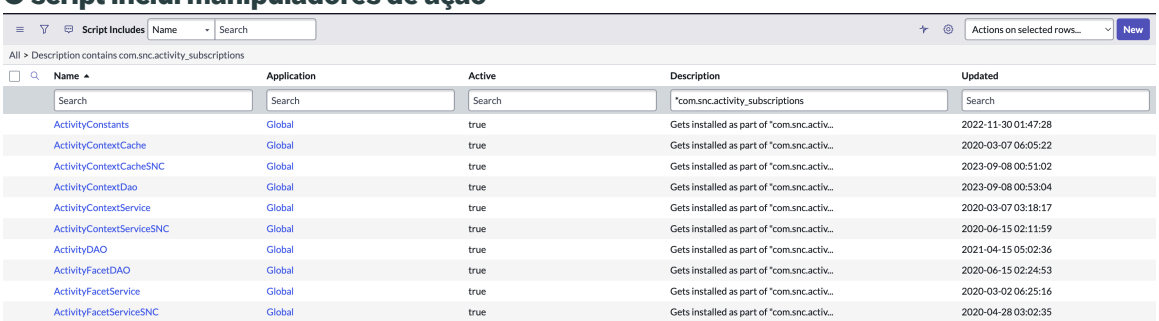
Você pode usar o rastreamento de erros e outros detalhes na fila para rastrear e solucionar o problema.

O script inclui manipuladores de ação

O processo de geração de item usa o script inclui manipuladores de ação que processam as ações do Gestão de políticas e conformidade e. Gestão de riscos aplicações.

Você pode exibir a lista dos manipuladores de ação compatíveis navegando até **Inclusões de script** no navegador de aplicações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

O script inclui manipuladores de ação

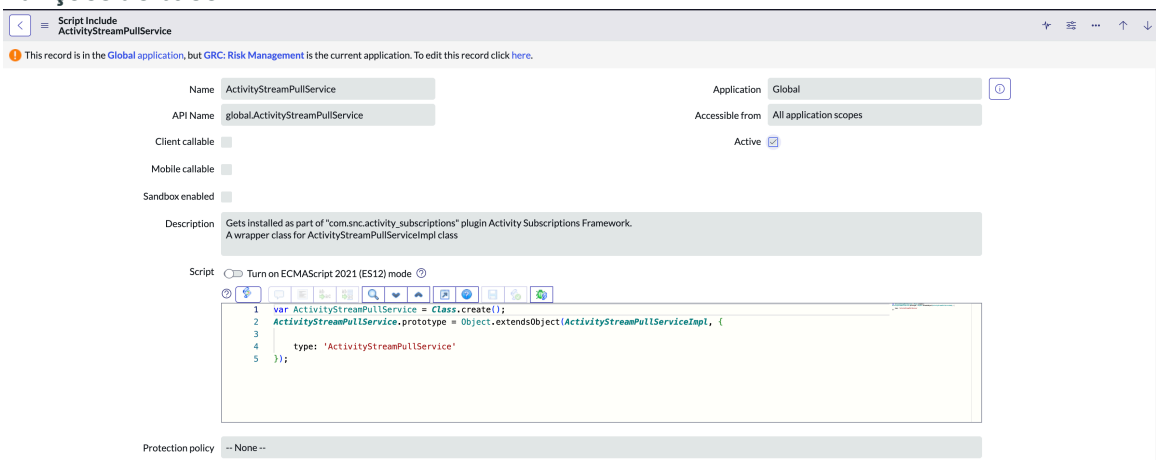


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

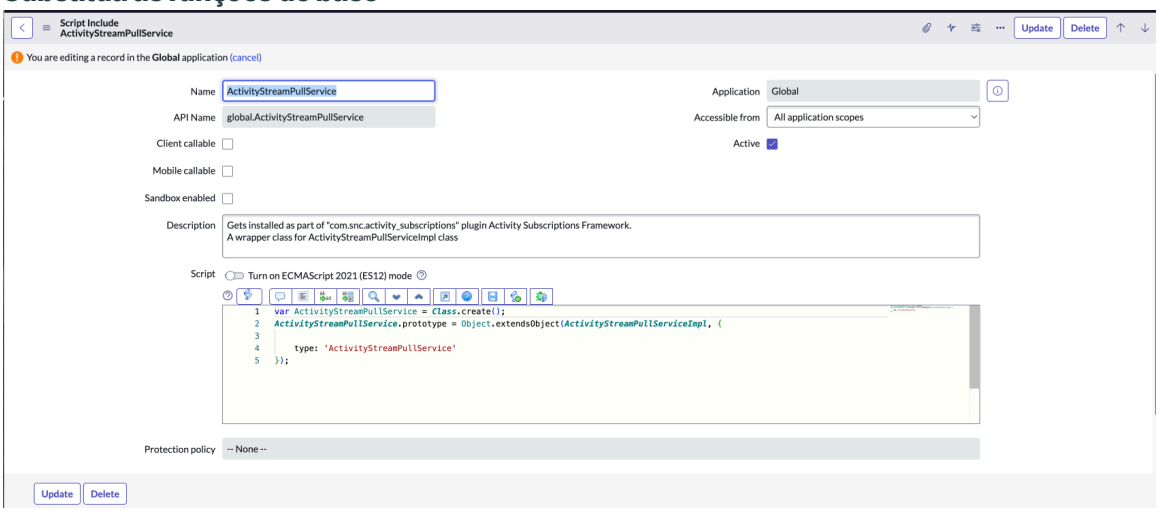
Todos os manipuladores de ação de inclusões de script contêm a versão base e a versão estendida. O processo de geração de item usa a versão base para lidar com as ações. Como um usuário com a função sn_grc.manager, você pode revisar as funções de base listadas no manipulador de ação, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Funções de base



Como um usuário com a função script_include_admin, você pode revisar a estratégia de ação para um controle ou risco substituindo as funções de base, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Substitua as funções de base



Componentes instalados com o processo de geração de item

Vários tipos de componentes são instalados com o processo de geração de item, incluindo tabelas, trabalhos agendados e manipuladores de ação.

Os componentes a seguir são instalados com o processo de geração de item na versão 13.x.x.

Componentes instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
Tabela	
Tabela Fila de eventos de ação de geração de item (sn_grc_item_generation_action_event_queue)	Tabela que lista as ações geradas durante o processo de geração do item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
Trabalho programado	
Processador de fila de ação de geração de item	Trabalho agendado para processar a fila de ação. Por padrão, o trabalho é executado a cada cinco segundos.
Manipuladores de ações	
ItemGenerationV2Action	Exibição única de todos os manipuladores de ação usados para geração de item.
IGContentToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione objetivos de controle e declarações de risco ao tipo de entidade. • Remova objetivos de controle e declarações de risco do tipo de entidade.
IGDocumentToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione políticas e estruturas de risco a um tipo de entidade. • Remova políticas e estruturas de risco de um tipo de entidade.
IGEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ativar tipo de entidade. • Excluir tipo de entidade. • Desativar tipo de entidade.
IGEntityToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione uma entidade a um tipo de entidade. • Remova uma entidade de um tipo de entidade.
IGContentActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ativar objetivos de controle e declarações de risco. • Desativar objetivos de controle e declarações de risco. • Criar objetivos de controle e declarações de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
	• Definir um sinalizador de criação de controle automático. • Adicione objetivos de controle às declarações de risco. • Remover objetivos de controle das declarações de risco. • Exclua objetivos de controle e declarações de risco.
IGDocumentActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ativar políticas e estruturas de risco. • Desativar políticas e estruturas de risco. • Adicione objetivos de controle e declarações de risco a políticas e estruturas de risco. • Exclua objetivos de controle e declarações de risco de políticas e estruturas de risco.
IGEntityActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ative uma entidade. • Desative uma entidade.
IGContentToAddtlEntityActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicione objetivos de controle e declarações de risco a uma entidade adicional. • Remover objetivos de controle e declarações de risco de uma entidade adicional.
IGItemActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Ativar um item. • Desativar um item. • Exclua um item.
IGItemToEntityActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com o processo de geração de item

Componente	Descrição
	• Adicionar entidade ao item. • Ativar entidade para item. • Remover entidade do item. • Desativar entidade para item.
IGItemToEntityTypeActionHandler	Manipulador a ser chamado quando você executa uma das seguintes ações: • Adicionar tipo de entidade ao item. • Remover tipo de entidade do item.

Nota: Para obter mais informações sobre o processo de geração de item para controles comuns, consulte os novos tipos de ação na geração de itens .

Funções e usuários para o novo processo de geração de item

Usuários com a função sn_grc.admin ou sn_risk.manager podem acessar a tabela sn_grc_item_generation_action_event_queue.list em uma instância e exibir a fila de ação de geração de item.

As funções de usuário de Conformidade e Risco e suas tarefas associadas que acionam o processo de geração de item estão listadas na tabela a seguir.

Nota: As funções de usuário Conformidade e Risco listadas na tabela estão disponíveis com a versão 12.x.x e versões anteriores.

Funções de usuário de Conformidade e Risco e suas tarefas associadas

Funções de usuário de Conformidade e Risco	Tarefas associadas
• sn_compliance.admin • sn_risk.admin	• Excluir políticas. • Excluir estruturas de risco. • Exclua objetivos de controle e declarações de risco. • Exclua uma entidade. • Exclua um tipo de entidade.
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager	• Associe políticas ou estruturas de risco a uma entidade. • Exclua políticas ou estruturas de risco de uma entidade. • Associe políticas ou estruturas de risco a um tipo de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário de Conformidade e Risco e suas tarefas associadas

Funções de usuário de Conformidade e Risco	Tarefas associadas
	• Exclua políticas ou estruturas de risco de um tipo de entidade. • Ative um tipo de entidade. • Desative um tipo de entidade. • Associe uma entidade a um tipo de entidade. • Exclua uma entidade de um tipo de entidade. • Adicione objetivos de controle a uma declaração de risco. • Exclua objetivos de controle de uma declaração de risco.
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager • Proprietário da entidade	• Ative uma entidade. • Desative uma entidade.
• sn_compliance.user • sn_risk.user	• Criar objetivos de controle e declarações de risco. • Habilite o. **Cria controles automaticamente** opção.
sn_risk.manager	• Adicione declarações de risco a uma estrutura de risco. • Modifique as declarações de risco que são adicionadas a uma estrutura de risco.

Tradução automática

Mudanças operacionais na geração de itens de controles comuns

As mudanças operacionais são feitas na geração de item principalmente porque a geração de item cria um controle ou ativa um controle padrão existente. Quando se trata de associar um controle a uma entidade, associar uma entidade dependente a um controle comum tem precedência sobre a criação de um controle para essa entidade.

Criação de controles

Se os controles existentes em seu sistema puderem ser usados para testar entidades, você poderá aproveitar os dados existentes e evitar a criação de controles. Ter muitos controles pode levar à explosão do controle. Se isso não for viável, você poderá associar uma entidade primária a um controle comum, testar o controle comum e implementar os resultados do teste nas entidades dependentes do controle comum. Se ambas as opções não funcionarem, você poderá criar um controle.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar um controle comum, selecione **Comum** em **Função** Campo do formulário Controle. Selecione **Converter em comum** Listar ação de IU. Um controle comum é criado após a validação. É obrigatório que você selecione um objetivo de controle antes de converter um controle padrão em controle comum.

Associação de entidades dependentes ao controle comum

1. Use a lista relacionada Entidades Reliant no formulário Controle para adicionar entidades individuais ao controle comum. Você também pode remover as entidades dependentes usando **Remover** botão.
2. Use a lista relacionada Tipos de entidade Reliant no formulário Controle para adicionar tipos de entidade ao controle comum. Você também pode remover os tipos de entidade dependente usando **Remover** botão.
3. Use **Herde controles comuns** Ação de IU na lista relacionada Controles do formulário Risco para selecionar controles comuns agrupados por objetivos de controle.

Nota: Para obter mais informações sobre associações de entidades dependentes para um controle comum, consulte Crie um controle usando o Espaço de conformidade e. Converta o controle padrão em controle comum e adicione entidades dependentes .

Geração de item - Preposições

- Não há geração automática de controles comuns.
- Quando a existência de controles comuns ou associações de entidades dependentes a controles comuns ou padrão é verificada, o nome do controle, a entidade e o objetivo do controle devem corresponder.
- Ordem de precedência entre controles padrão e comum:
  - Se a associação dependente e o controle padrão não existirem, com base no tipo de ação, um controle padrão será criado. Os tipos de ação, por exemplo, podem ser Adicionar conteúdo ao tipo de entidade, Adicionar documento ao tipo de entidade, Ativar conteúdo, Ativar documento.
  - Se a associação dependente e o controle padrão não existirem, com base no tipo de ação, uma associação dependente ao controle comum será criada. O tipo de ação pode ser Adicionar tipo de entidade ao controle comum.
  - Se a intenção do usuário não estiver clara no tipo de ação e um controle padrão ainda não existir, no tipo de entidade conflitante, a preferência será associar a entidade dependente ao controle comum sobre a criação de um controle padrão. O tipo de ação, por exemplo, pode ser Adicionar entidade ao tipo de entidade.

Mudanças na geração de item

Novos tipos de ação na geração de itens

Tipo de ação de geração de item	Descrição
Adicione o tipo de entidade ao controle comum	Se a entidade não estiver associada ao item comum, a aplicação associará a entidade ao item comum criando uma associação m2m entre os dois.
Remova o tipo de entidade do controle comum	Se a entidade estiver associada ao item comum e o campo Tipos de entidade tiver outros tipos de entidade ou **Individually_added** É verdadeiro no registro m2m, então a aplicação remove o ID do tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novos tipos de ação na geração de itens

Tipo de ação de geração de item	Descrição
	de entidade da coluna Tipos de entidade ou exclui a entidade para o registro m2m de item comum.
Adicionar entidade ao item	Se Gestão de riscos Instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, o risco para registros m2m de controle comum são adicionados à tabela m2m de controle para entidade depois de considerar as entidades dependentes.
Remover entidade do item	• Se Gestão de riscos instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, os registros m2m de risco para controle comum são excluídos em consideração às entidades dependentes. • Se Gestão de privacidade Se estiver instalado, a atividade de processamento para a associação m2m de controle comum com base em sua entidade dependente e também a atividade de processamento para controlar a associação m2m do objetivo de controle serão removidas.
Ativar entidade para item	Se Gestão de riscos Está instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, risco para registros m2m de controle comum são adicionados à tabela m2m de controle para entidade em consideração de suas entidades dependentes.
Desativar entidade para item	• Se Gestão de riscos instalado, com base na declaração de risco associada ao objetivo de controle, os registros m2m de risco para controle comum são excluídos após considerar as entidades dependentes do controle. • Se Gestão de privacidade Está instalado e a atividade de processamento corresponde a uma entidade dependente, em seguida, a atividade de processamento para a associação m2m de controle comum e também a atividade de processamento para controlar a associação m2m de objetivo são removidas.
Ativar item	Um item comum é adicionado: 1. Quando não existe nenhum controle padrão com o mesmo nome, conteúdo (objetivo de controle e controle) e combinação de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novos tipos de ação na geração de itens

Tipo de ação de geração de item	Descrição
	2. Se a entidade não depender de nenhum outro item comum com o mesmo nome, conteúdo e entidade. **3.** Quando a entidade está ativa. Um item padrão é adicionado: **1.** Gestão de riscos e. Gestão de políticas e conformidade os plug-ins estão instalados **2.** Com base na declaração de risco e na associação do objetivo de controle, os riscos são associados aos controles.
Desativar item	• Item comum: Desativa todos os registros m2m do controle para a entidade. • Item padrão: Exclui riscos para associações de controle com base na declaração de risco e nas associações de objetivo de controle.

Tradução automática

Usando Configurador de aprovadores para configurar aprovações

. Configurador de aprovadores para GRC a aplicação fornece recursos para definir vários níveis de aprovações com base nas configurações da regra de atribuição de negócios.

Para configurar vários níveis de aprovações em sua aplicação, conclua as seguintes etapas de configuração:

1. Defina um registro de configuração de aprovação. Para obter mais informações, consulte Defina um registro de configuração de aprovação.
2. Configure os níveis de aprovação. Para obter mais informações, consulte Atribua um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação.
3. Definir configurações de atribuição. Para obter mais informações, consulte Configuração de atribuição automática para alertas regulatórios.
4. Configure as regras de aprovação. Para obter mais informações, consulte Configure uma regra de aprovação para o nível de aprovação.

Nota:

Para obter mais informações sobre as funções no Configurador de aprovadores para GRC aplicação, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.

Defina um registro de configuração de aprovação

Defina um registro de configuração de aprovação para habilitar vários níveis de aprovações e selecionar aprovadores para cada nível com base nas regras de aprovação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

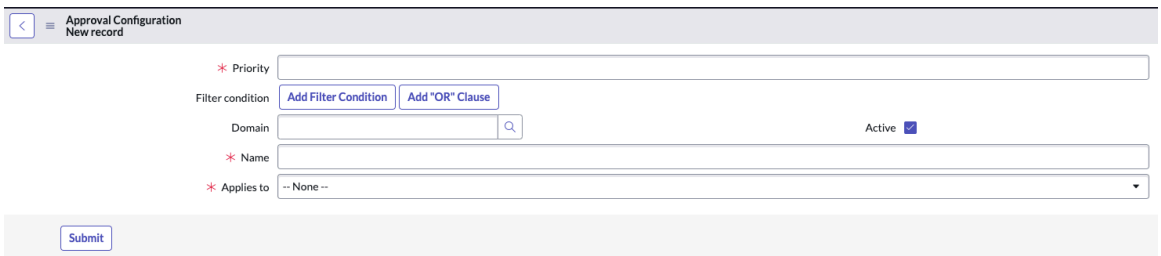
A aplicação GRC: Configurador de aprovadores (sn_grc_appr) para configurações de aprovação é instalada com GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Função necessária: sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporative_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporative_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Selecione **Novo**.

   O Novo registro de configuração de aprovação é exibido.



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos no formulário, consulte Novo registro de configuração de aprovação.

   Nota: Você não pode ter mais de uma configuração de aprovação aplicada à tabela com a mesma prioridade.

4. Selecione **Enviar**.

Novo registro de configuração de aprovação

Use o formulário Novo registro de configuração de aprovação para criar um registro de configuração de aprovação.

Novo registro de configuração de aprovação

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Prioridade	Configuração de prioridade de aprovação.
Condição do filtro	Condição aplicada à tabela com referência ao **Aplica-se a.** campo. A configuração de aprovação com prioridade mais alta que corresponde à condição de filtro do documento de negócios é selecionada para avaliação do aprovador.
Domínio	Domínio selecionado para o registro de configuração de aprovação.
Ativo	Opção para habilitar a configuração de aprovação como ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de aprovação.
Aplica-se a	Tabela da qual um registro é enviado para aprovação. Por exemplo, análise de impacto nos negócios ou qualquer tabela.

Novo registro de configuração de atribuição

Use o novo formulário de registro de Configuração de atribuição para criar atribuições automáticas para eventos regulatórios do tipo alerta regulatório.

Novo registro de configuração de atribuição

Formulário Novo registro de configuração de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de atribuição. Por exemplo, Configuração de atribuição 1.
Aplica-se a	Nome da tabela na qual a configuração de atribuição está sendo aplicada.
Ordem	Valor usado pelo mecanismo de configuração de atribuição para escolher a configuração de atribuição para execução. Por exemplo, se houver várias configurações de atribuição na mesma tabela com condições diferentes, aquela com o menor valor será selecionada para execução.
Ativo	Opção para marcar o registro de configuração de atribuição como ativo.
Condições	
Escolher um campo	Campo no qual você deseja aplicar a condição.
Operador	Operador necessário.
Valor	Valor do campo no qual você está aplicando a condição.
Ações	
Atribuir a	• Indivíduos influenciados pelo nome completo do usuário. • Indivíduos referenciados no contexto associado. • Indivíduos baseados em lógica programática.
Usuário influenciado por	Categoria de usuário à qual você deseja atribuir a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de configuração de atribuição

Campo	Descrição
	• Nenhum. • Atribuído a. • Encerrado por. • Gerente de problemas. • Aberto por.
Grupo influenciado por	Categoria de grupo de usuários à qual você deseja atribuir a configuração. • Grupo de atribuição. • Grupo de gerentes de problemas.
Responsável (usuário)	Usuário ao qual você deseja atribuir a configuração.
Responsável (grupo)	Grupo de usuários ao qual você deseja atribuir a configuração.

Atribua um nível de aprovação para o registro de configuração de aprovação

Atribua um ou mais níveis de aprovação para o registro de configuração de aprovação para oferecer suporte a cada etapa de aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_appr.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurador de aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista para configurar os níveis de aprovação.
3. Clique em **Novo** Na seção Níveis de aprovação.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação.
Nível	Fase de aprovação.

Nota: Você não pode ter mais de um nível de aprovação para uma configuração de aprovação com o mesmo nível.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro de nível de aprovação

Use o formulário Novo registro de nível de aprovação para criar uma configuração de aprovação em um registro de política.

Novo registro de nível de aprovação

Formulário Novo registro de nível de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome do nível de aprovação. Por exemplo, nível 1.
Nível	Número do nível de aprovação do registro de política. Por exemplo, nível 1. Você pode configurar no máximo 10 níveis de aprovação para o registro de política.

Configure uma regra de aprovação para o nível de aprovação

Configure uma regra de aprovação para o nível de aprovação. Você pode definir a origem, as condições de filtro na tabela de origem à qual a regra de aprovação é aplicada, o tipo de aprovador e os aprovadores no registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_appr.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma regra de aprovação é necessária para um nível de aprovação porque define as condições sob as quais esse nível de aprovação é acionado. Por exemplo, você pode criar regras de aprovação para um administrador de risco ou administrador de GCN.

Você pode selecionar aprovadores específicos, aprovadores da tabela de origem selecionada, aprovadores dinâmicos ou aprovadores que você escolher para aprovar seus documentos de negócios. Por exemplo, um aprovador pode ser um administrador de risco, proprietário de BIA, administrador de GCN ou um colaborador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de atribuição e aprovação** > **Configurações de aprovação**.
2. Clique em um registro de configuração de aprovação na lista.
3. Clique no registro Níveis de aprovação no **Nome** Coluna da seção Níveis de aprovação.
4. Clique em **Novo** Na seção Regras de aprovação.
5. Em Formulário Regra de aprovação preencha os campos.
6. Clique em **Enviar**.

Formulário Regra de aprovação

Use o formulário Regra de aprovação para criar uma regra de aprovação.

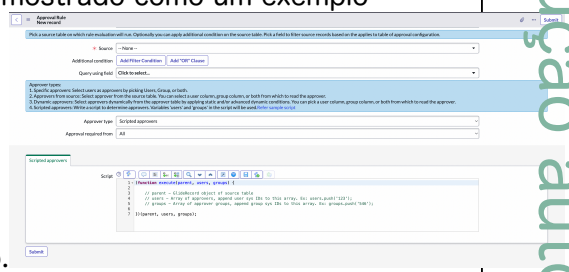
Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Origem	Tabela à qual a regra de aprovação é aplicada.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem.
Condição adicional	Condições de filtro a serem aplicadas à tabela de origem.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovador. • Aprovadores específicos: Sua escolha de aprovadores. • Aprovador da origem: Usuários ou grupos da tabela de origem. • Aprovadores dinâmicos: Aprovadores selecionados dinamicamente em qualquer tabela. • Aprovadores com script: Script para determinar aprovadores. Veja o script mostrado como um exemplo abaixo. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
	Nota: Por motivos de segurança, o administrador do BCM não tem acesso de gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. . Configurador de aprovadores o desenvolvedor tem acesso de criação e gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. Se você tiver a função de administrador de GCN, poderá configurar uma regra de aprovação somente com os seguintes tipos de aprovadores da lista Tipo de aprovador: • Aprovadores específicos • Aprovador da origem Para obter mais informações sobre as funções no Configurador de aprovadores para GRC aplicação, consulte Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC.
Exigência de aprovação de	Uma ou mais partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Descrição	Breve anotação sobre a regra de aprovação.
Aprovadores	
Aprovadores de	Tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o tipo de Aprovador for **Aprovador da origem** ou **Aprovadores dinâmicos** . O padrão é a tabela de origem se for Aprovador da origem.
Filtrar por	Condições para filtrar registros da tabela do aprovador. Este campo estará disponível somente se o tipo de Aprovador for **Aprovadores dinâmicos** .
Avançado	Opção para definir uma condição dinâmica de script.
Campo de usuário	Referência do usuário ou lista de aprovadores da tabela de aprovadores.
Campo de grupo	Referência do grupo de usuários como aprovador da tabela de aprovadores.
Condição dinâmica	Campo de script para aplicar o filtro avançado na tabela do aprovador.
Usuários	Um ou mais usuários designados como aprovadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Grupo	Grupo de aprovadores.
Aprovadores com script	
Script	Script para determinar aprovadores; **usuários** e. **grupos** no script são selecionados como aprovadores.

Novo registro de regra de aprovação

Use o formulário Novo registro de regra de aprovação para criar uma regra de aprovação para o nível de aprovação de um registro de política.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de aprovação. Por exemplo, regra de aprovação 1.
Descrição	Breve descrição sobre a regra de aprovação.
Ativo	Opção para marcar o registro da regra de aprovação como ativo.
Origem	Tabela de origem à qual a regra de aprovação é aplicada. Como opção, você pode aplicar uma condição adicional na tabela de origem. Selecione um campo para filtrar os registros de origem com base em **Aplica-se a.** tabela que deve ser preenchida na configuração de aprovação.
Condição adicional	Condição de filtro adicional que pode ser aplicada na tabela de origem.
Consulta usando campo	Campo que conecta a tabela de aprovação e a tabela de origem.
Tipo de aprovador	Tipo de aprovadores para a política. Consulte as seguintes opções para tipos de aprovador. • Aprovadores específicos: Selecione usuários como aprovadores selecionando **Usuários** , **Grupo** ou ambos. • Aprovador da origem: Selecione o aprovador na tabela de origem. Você pode selecionar uma coluna de usuário, coluna de grupo ou ambas das quais ler o aprovador. • Aprovadores dinâmicos: Selecione aprovadores dinamicamente na tabela de aprovadores aplicando condições dinâmicas estáticas e/ou avançadas. Você pode selecionar uma coluna de usuário, coluna de grupo ou ambas das quais ler o aprovador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
	• Aprovadores com script: Escreva um script para determinar os aprovadores. Variáveis **usuários** e. **grupos** são usados no script. **Nota:** Por motivos de segurança, o. Configurador de aprovadores os desenvolvedores têm acesso de leitura e gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação. Para obter mais informações sobre como configurar as regras de aprovação, consulte Configure uma regra de aprovação para o nível de aprovação.
Exigência de aprovação de	Uma ou mais partes interessadas das quais a aprovação é necessária.
Tipo de aprovador (aprovadores selecionados para o registro)	
Opção 1: **Aprovadores específicos**	Quando o tipo de aprovador é **Aprovadores específicos** , os aprovadores são os seguintes: • Usuários: Referência do usuário ou lista de aprovadores da tabela de aprovadores. • Grupo: Referência do grupo de usuários como aprovador da tabela de aprovadores.
Opção 2: **Aprovador da origem**	Quando o tipo de aprovador é **Aprovador da origem** , os aprovadores são os seguintes: • Em **Aprovação necessária de** , as opções disponíveis são: ○ **Todos** ○ **Qualquer um** • Em **Aprovadores** , as opções disponíveis são: ○ **Aprovadores de** ○ **Campo Usuário** ○ **Campo de grupo**
Opção 3: **Aprovadores dinâmicos**	Quando o tipo de aprovador é **Aprovadores dinâmicos** , os aprovadores são os seguintes: • Em **Aprovação necessária de** , as opções disponíveis são: ○ **Todos** ○ **Qualquer um**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de aprovação

Campo	Descrição
	• Em **Aprovadores** , as opções disponíveis são: ○ **Aprovadores de** ○ **Filtrar por** ○ **Avançado** ○ **Campo Usuário** ○ **Campo de grupo**
Opção 4: **Aprovadores com script**	Quando o tipo de aprovador é **Aprovadores com script** , os aprovadores são os seguintes: • Em **Aprovação necessária de** , as opções disponíveis são: ○ **Todos** ○ **Qualquer um** • Em **Aprovadores com script** o script personalizado para a configuração de aprovação é exibido. **Nota:** Somente usuários com função de desenvolvedor podem modificar o script personalizado.

Tabelas do sistema de base configuradas com Configurador de aprovadores para GRC

Configurador de aprovadores para GRC permite que você configure aprovações para qualquer registro existente em tabelas específicas.

Tabelas configuradas para funcionar com Configurador de aprovadores para GRC recurso

Aplicação	Tabela
Gestão de risco de terceiros	sn_tprm_dd_request
Gestão de continuidade de negócios	• sn_recovery_event • sn_bcp_plan • sn_bia_analysis
Integrated Risk Management	• sn_risk_advanced_mitition_task • sn_risk_advanced_risk_assessment_instance • sn_risk_acceptance_task • sn_risk_evitation_task

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas configuradas para funcionar com Configurador de aprovadores para GRC recurso

Aplicação	Tabela
	• sn_risk_mitition_task • sn_risk_advanced_risk_assessment_instance • sn_risk_transfer_task
Políticas e conformidade	• sn_compliance_policy • sn_compliance_policy_exception

Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC

Várias funções são instaladas com a ativação do Configurador de aprovadores para GRC aplicação.

Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Configurador de aprovadores [sn_grc_appr.admin]	Crie, leia, atualize e exclua o acesso às tabelas Configuração de aprovação, Níveis de aprovação e Regras de aprovação. **Nota:** . Configurador de aprovadores o administrador tem acesso de leitura ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação.	Nenhum(a)
Configurador de aprovadores aprovador [sn_grc_appr.appr.approver]	Crie, leia, atualize e exclua o acesso às tabelas de aprovação.	Nenhum(a)
Configurador de aprovadores desenvolvedor [sn_grc_appr.developer]	• Crie, leia, atualize e exclua o acesso às tabelas Configuração de aprovação, Níveis de aprovação e Regras de aprovação. • Crie e grave acesso ao campo de script.	sn_grc_appr.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Configurador de aprovadores para GRC

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: . Configurador de aprovadores o desenvolvedor tem acesso de criação e gravação ao **Script** Campo no formulário Regra de aprovação.	

Registros confidenciais

Você pode marcar como confidencial GRC registra como confidenciais. Você pode garantir que as pessoas certas tenham acesso a esses registros.

Você pode marcar como confidencial GRC registros como confidenciais definindo a opção confidencial para um registro. Ao executar esta ação, você pode garantir que somente determinados usuários ou usuários de grupos de usuários específicos possam acessar esses registros confidenciais.

Propriedade de confidencialidade

Uma nova opção *`Enable record level confidentiality`*Está disponível nas propriedades GRC no nível de registro para habilitar a confidencialidade.

Importante: .*`Enable record level confidentiality`*a propriedade está desativada por padrão. Quando habilitado, ele não pode ser desativado novamente.

Os registros confidenciais em GRC Estão listados no módulo Confidencial do GRC. O módulo de registros confidenciais do GRC é exibido no navegador de aplicações somente quando você habilita o. *`Enable record level confidentiality`*propriedade.

Começando com San Diego, o. GRC O módulo Registros confidenciais está disponível para Gestão de auditorias, GRC núcleo, Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos aplicações.

Desmarcando confidencialidade no registro

Quando você desmarca a confidencialidade em um registro, os usuários e grupos permitidos nesse registro serão removidos e todos os usuários terão acesso ao registro com base na ACL.

Funções de usuário necessárias para acessar os registros confidenciais

Usuários com a função de usuário confidencial do GRC (sn_grc.confidential_user) podem acessar os registros confidenciais. Esta função é para os usuários que não são GRC usuários, mas que desejam acessar o. GRC registros confidenciais.

Os usuários que têm acesso e que são nomeados no registro continuam a ter acesso ao registro com o existente GRC função.

Considere os seguintes exemplos para diferentes funções:

- Você é um usuário de risco e recebeu acesso a um registro de risco anteriormente. Agora, você faz parte da lista Usuários permitidos para o mesmo registro. Portanto, mesmo que você não tenha a função sn_grc.confidential_user, poderá acessar o registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

porque tinha acesso a este registro anteriormente e seu nome agora está listado na lista Usuários permitidos.

- Seu nome está listado no registro, mas você não tem a função sn_grc.confidential_user. Primeiro, você deve ter a função sn_grc.confidential_user para acessar o registro.

Quando um registro é marcado como confidencial, uma notificação por e-mail é enviada para os usuários e os membros do grupo de usuários informando-os sobre a atribuição e as funções necessárias para acessar o registro. Cada usuário listado na lista Usuários permitidos e Grupos permitidos recebe uma notificação por e-mail sobre a atribuição do registro.

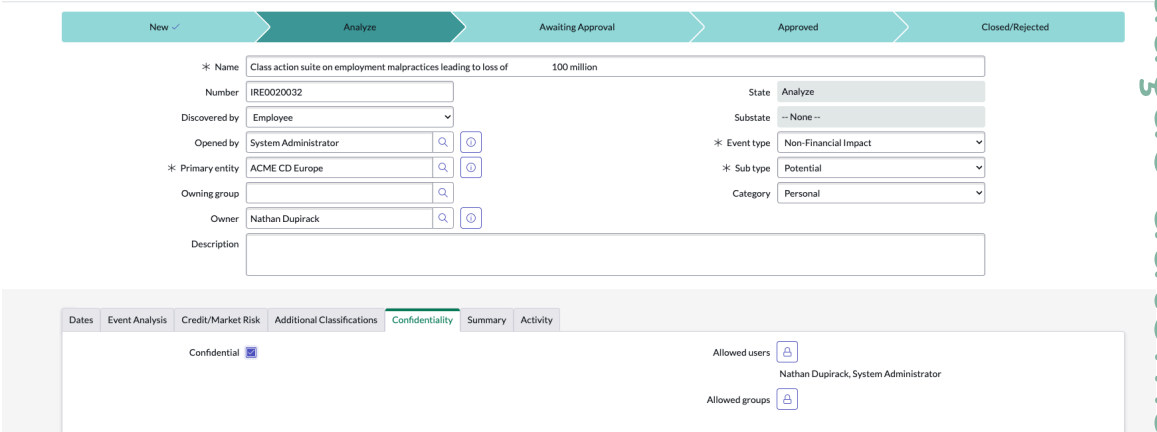
Guia Confidencialidade no formulário

. **Confidencialidade** no formulário exibe as seguintes listas e opções:

- Opção confidencial: Habilitando o. **Confidencial** A opção na guia Confidencialidade exibe as listas Usuários permitidos e Grupos permitidos, conforme mostrado na figura a seguir.

Nota: Um usuário com acesso de gravação ao registro pode habilitar o. **Confidencial** Opção na guia Confidencialidade.

Guia Confidencialidade em um formulário



- Lista de usuários permitidos: Quando um registro é marcado como confidencial, somente os usuários na lista Usuários permitidos têm acesso ao registro. Um usuário listado na lista Usuários permitidos deve ter acesso de leitura ao registro ou ter a função sn_grc.confidential_user para acessar os registros confidenciais.

  O usuário conectado que habilita **Confidencial** A opção é preenchida automaticamente na lista Usuários permitidos. O usuário que habilita **Confidencial** A opção na guia é anexada automaticamente à lista Usuários permitidos por padrão. Os usuários com acesso de gravação ao registro podem desbloquear e atualizar a lista de usuários permitidos.

  Nota: Não há restrições sobre as quais os usuários podem ser adicionados à lista Usuários permitidos. Um usuário que não tem GRC a função deve ter a função sn_grc.confidential_user para acessar o registro. Uma notificação por e-mail também é enviada ao usuário sobre o requisito da função.

- Lista de grupos permitidos: Quando um registro é marcado como confidencial, somente os usuários listados na lista Grupos permitidos têm acesso ao registro. Os usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com acesso de gravação ao registro podem desbloquear e atualizar a lista de grupos permitidos.

Nota: Os registros confidenciais ficam visíveis para os usuários listados na lista Usuários permitidos ou Grupos permitidos. Por padrão, os administradores também podem exibir os registros confidenciais. Se você não quiser que os administradores exibam os registros confidenciais, siga as etapas mencionadas em KB1497382 .

Usuários que não têm GRC A função do usuário, mas está listada na lista Usuários permitidos ou Grupos permitidos, pode ser atribuída com a função sn_grc.confidential_user para acessar os registros confidenciais.

A confidencialidade é compatível com as tabelas a seguir.

Tabelas nas quais a confidencialidade é compatível

Rótulo da tabela	Nome da tabela	Escopo da aplicação	Usuários preenchidos automaticamente na lista Usuários permitidos	Grupos preenchidos automaticamente na lista Grupos permitidos
Tarefa de auditoria	sn_audit_task	GRC: Gestão de auditorias	Atribuído a, Líder de engenharia, Auditores de engenharia, Aprovadores de engenharia	Não aplicável
Compromisso	sn_audit_engagement	GRC: Gestão de auditorias	Aprovadores, Lead de compromisso	Não aplicável
Tarefa de solicitação de evidência	sn_grc_advanced_evidence_request	GRC: Núcleo avançado	Solicitante, Atribuído a, Aprovadores, Lista de observação, Solicitado em nome de	Grupo de Atribuição
Ocorrência	sn_grc_issue	GRC: Profiles	Atribuído a, Gerenciador de problemas, aberto por	Grupo de gerentes de problemas, Grupo de atribuição
Observação	sn_audit_advanced_observation	GRC: Auditoria avançada	Responsável, Respondente, Revisor, Revisor, Usuários da lista de observação, líder de compromisso, auditor de engenharia, aprovador de engenharia	Grupo de Atribuição
Exceção à política	sn_compliance_policy_exception	Gestão de políticas e conformidade para GRC	Solicitante, Aprovador, Lista de observação	Grupo de aprovação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas nas quais a confidencialidade é compatível

Rótulo da tabela	Nome da tabela	Escopo da aplicação	Usuários preenchidos automaticamente na lista Usuários permitidos	Grupos preenchidos automaticamente na lista Grupos permitidos
Tarefa de correção	sn_grc_task	GRC: Profiles	Atribuído a, Lista de observação, Gerente de problemas, Problema atribuído a.	Não aplicável
Eventos de risco	sn_risk_advanced_event	Risco avançado para GRC	Usuário conectado no momento, Proprietário, Aprovador	Grupo responsável, grupos de aprovação
Divulgação	sn_esg_disclosure	Gestão e emissão de relatórios de ESG	Usuário conectado, revisor, atribuído a.	Não aplicável
Tópico do material	sn_esg_material_topic	Gestão e emissão de relatórios de ESG	Usuário conectado, revisor	Não aplicável
Métricas	sn_grc_metric	Gestão e emissão de relatórios de ESG	Usuário conectado, proprietário da empresa, proprietário dos dados	Grupo do responsável pela empresa, grupo do responsável pelos dados
Definições de métrica	sn_grc_metric_definition	Gestão e emissão de relatórios de ESG	Usuário conectado, proprietário da empresa, proprietário dos dados	Grupo do responsável pela empresa, grupo do responsável pelos dados
Definições de métrica composta	sn_grc_composite_metric_definition	Gestão e emissão de relatórios de ESG	Usuário conectado, proprietário da empresa	Grupo proprietário da empresa

A partir de Utah, a configuração confidencial para todas as Confidencialidades prontas para uso habilitada GRC tabelas, exceto sn_esg_material_topic, sn_grc_metric, sn_grc_metric_definition, sn_grc_composite_metric_definition, são enviadas para a tabela sn_grc_confidential_configuration. Você pode atualizar e remover os campos de usuário e grupo que são preenchidos automaticamente em Usuários e grupos permitidos de um registro a partir desta configuração.

Para saber mais sobre o recurso Confidencialidade, consulte KB1218856 .

Configure a confidencialidade em suas tabelas GRC

Para habilitar a confidencialidade em seu GRC, você deve executar configurações adicionais, como atualizar os scripts do cliente e atualizar as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso). Depois de atualizar a configuração de um específico ServiceNow tabela da plataforma, a funcionalidade confidencialidade pode ser usada nos formulários dessas tabelas.

Tradução automática

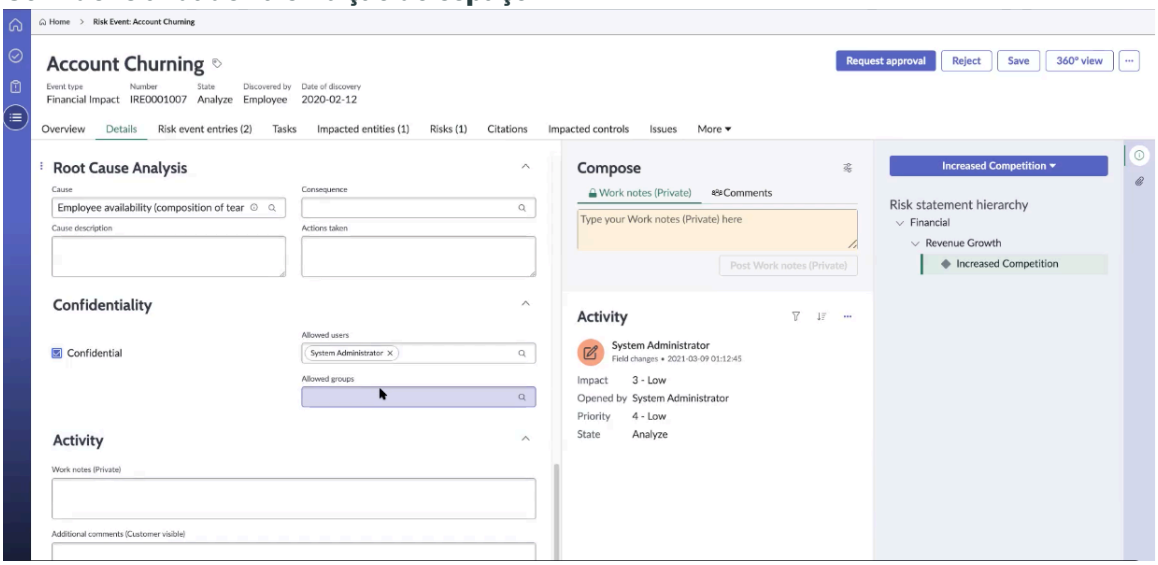
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como habilitar a confidencialidade em seu GRC tabelas, consulte KB1497382 .

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos.

Você também pode habilitar a confidencialidade em um formulário na exibição do espaço, conforme mostrado na figura a seguir.

Confidencialidade na exibição do espaço



Crie um registro confidencial

Crie um registro e marque-o como confidencial para garantir que somente os usuários com uma função específica possam acessá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin, sn_grc.business_user que abriu o evento de risco, sn_audit.user, sn_compliance.user, sn_esg.user, sn_risk.user

Procedimento

1. Navegue até **Todos > Administração > Propriedades do GRC**.
2. Selecione **Sim** para **Habilitar confidencialidade no nível de registro** e clique em **Salvar** .
   Execute as etapas a seguir fazendo login com a função sn_grc.business_user ou uma função específica do módulo, conforme definido na seção Função necessária.
3. Navegue até o registro que deve ser marcado como confidencial e selecione **Confidencialidade** guia.
4. Em **Confidencialidade** , selecione **Confidencial** opção.
   As listas Usuários permitidos e Grupos permitidos são exibidas. O usuário que habilita **Confidencial** A opção é anexada automaticamente à lista Usuários permitidos por padrão.
5. Para adicionar mais usuários, atualize a lista Usuários permitidos.
   Os usuários permitidos podem atualizar o registro confidencial.
6. Para adicionar mais grupos, atualize a lista de grupos permitidos.
   Os grupos permitidos podem atualizar o registro confidencial.
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O registro selecionado é marcado como confidencial. Somente os usuários que pertencem à lista Usuários permitidos ou à lista Grupos permitidos podem acessar este registro confidencial.

Configure a confidencialidade em GRC tabelas

Você pode criar um registro de configuração de confidencialidade em seu GRC tabelas.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar a configuração de confidencialidade em sua tabela, você deve criar três novas colunas na tabela em que deseja habilitar a confidencialidade.

Função necessária: sn_grc.admin.

Campos para habilitar confidencialidade

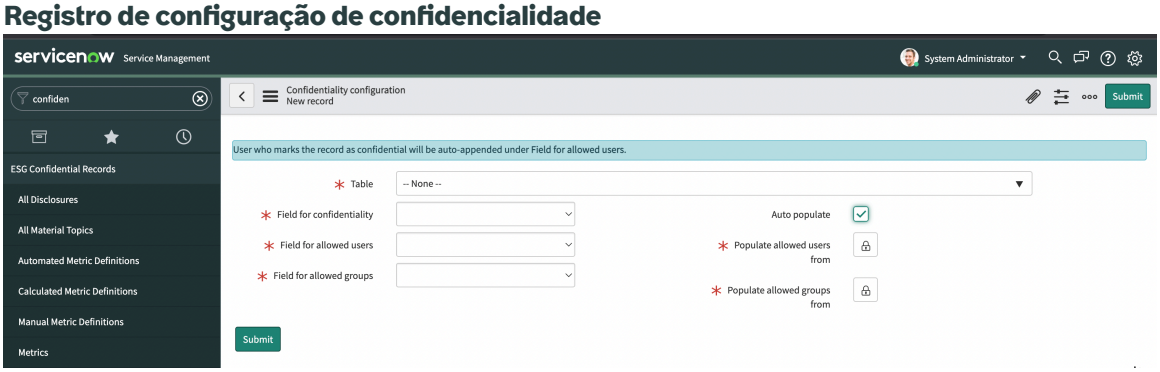
Tipo	Comentários	Nome da coluna de exemplo	Descrição
Booliano	Confidencial	u_confidencial	Sinalizador que marca ou desmarca se um campo é confidencial.
Referência à tabela sys_user	Usuários permitidos	u_allowed_users	Campo que contém a lista de usuários que podem acessar o registro confidencial.
Referência à tabela sys_user_group	Grupos permitidos	u_allowed_groups	Campo que contém a lista de grupos de usuários que podem acessar o registro confidencial.

Para obter mais informações, consulte KB1497382 .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Configuração de confidencialidade** e clique em **Novo** .
2. No novo formulário de configuração confidencial, preencha os campos necessários para habilitar a confidencialidade do GRC tabelas.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de configuração de confidencialidade.

Registro de configuração de confidencialidade



3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A confidencialidade está habilitada para a tabela GRC que você selecionou.

Formulário de configuração de confidencialidade

O formulário de configuração de confidencialidade é usado para a configuração dos registros confidenciais do seu GRC tabelas.

Formulário de configuração de confidencialidade

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual você deseja adicionar o recurso de confidencialidade.
Campo para confidencialidade	Campo booliano em que você pode habilitar para confidencialidade em.
Campo para Usuários permitidos	Campo em que você pode adicionar os usuários permitidos que podem acessar os registros confidenciais.
Campo para grupos permitidos	Campo em que você pode adicionar os grupos de usuários que têm permissão para acessar os registros confidenciais.
Preencher usuários permitidos de	Campo em que os usuários permitidos são preenchidos automaticamente com base na lista de colunas no GRC tabelas.
Preencher grupos permitidos de	Campo em que os grupos de usuários permitidos são preenchidos automaticamente com base na lista de colunas em GRC tabelas.

Nota: **Preencha Usuários permitidos de** e. **Preencha grupos permitidos de** os campos aparecem somente quando **Preencher automaticamente** o campo está selecionado.

Configurar herança confidencial em suas tabelas

Você pode configurar a herança de confidencialidade nas tabelas que já estão configuradas no módulo de configuração de confidencialidade. Em GRC sempre que um registro primário é marcado ou desmarcado como confidencial, seus registros de tabela relacionada também são marcados ou desmarcados como confidenciais.

Quando você marca um problema como confidencial, uma tarefa de correção relacionada é marcada automaticamente como confidencial. Por exemplo, vamos analisar o problema A. O problema A tem as tarefas de correção P, Q e R. Se o problema A estiver marcado como confidencial, as tarefas de correção P, Q e R também serão marcadas como confidenciais. Os usuários e grupos permitidos são anexados automaticamente com base no registro de configuração de confidencialidade da tarefa de correção. Os usuários e grupos permitidos do problema A são anexados automaticamente aos registros herdados P, Q e R.

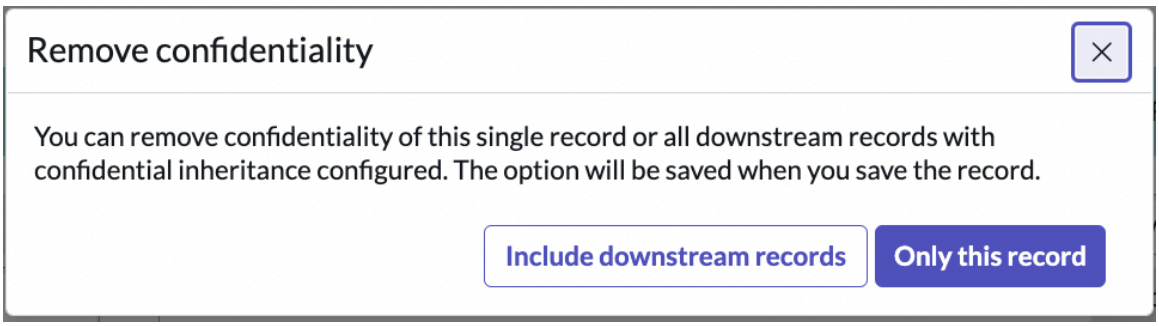
Quando a confidencialidade de um problema está desmarcada, a confidencialidade correspondente de uma tarefa de correção também é desmarcada. Vamos analisar o problema A novamente. Lembre-se de que o problema A tem as tarefas de correção P, Q e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

R. Se a confidencialidade estiver desmarcada para o problema A, uma caixa de diálogo será exibida com uma pergunta sobre se não há problema em desmarcar a confidencialidade de todas as tarefas relacionadas P, Q e R ou somente para o problema A. Com base na seleção no exemplo a seguir, os registros relacionados serão desmarcados como confidenciais.

Desmarcar confidencialidade



Conforme mostrado na caixa de diálogo de exemplo, se **Incluir registros descendentes** foi selecionado, então a confidencialidade é desmarcada para todos os registros descendentes. Se **Somente este registro** foi selecionado, a confidencialidade está desmarcada somente para esse único registro.

Se você tiver acesso aos registros confidenciais relacionados e remover a confidencialidade de um registro primário, os registros relacionados também serão não confidenciais.

Nota: Uma configuração de herança deve existir entre as tabelas primária e herdada.

Exemplos de herança de confidencialidade

A herança funciona somente no ponto de marcar um registro primário como confidencial. Vejamos os dois exemplos a seguir:

1. Quando um registro primário é marcado como confidencial, os registros não confidenciais relacionados também são marcados como confidenciais devido à configuração herdada. Mas, se um registro relacionado for adicionado posteriormente, ele não será marcado automaticamente como confidencial.
2. Sempre que a confidencialidade é marcada em um registro primário e a herança não é passada para os registros relacionados, as mudanças feitas posteriormente nos usuários e grupos permitidos do registro primário não são herdadas nos registros relacionados.

Para obter mais informações sobre a configuração de herança de confidencialidade, consulte KB1213404 Você deve fazer login no Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos.

Criar herança de confidencialidade

Crie herança de confidencialidade nas tabelas que já estão configuradas no módulo de configuração de confidencialidade. Em GRC sempre que um registro primário for marcado ou desmarcado como confidencial, seus registros de tabela relacionada também serão marcados ou desmarcados como confidenciais, se um registro de herança também estiver configurado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.admin

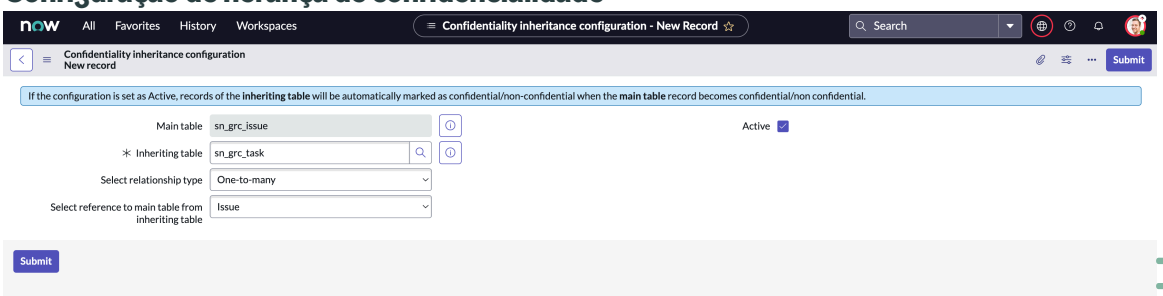
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Configuração de confidencialidade**.
2. Selecione a tabela na qual você deseja configurar a herança.
3. Na lista relacionada Configurações de herança de confidencialidade, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   O exemplo a seguir mostra como configurar a herança de confidencialidade. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Configuração de herança de confidencialidade.

Configuração de herança de confidencialidade



5. Selecione **Enviar**.

Nota:

Esta configuração não afeta a confidencialidade existente dos registros nas tabelas primária e herdada.

Somente registros marcados como **Ativo** ofereça suporte à herança.

Resultado

Um novo registro de configuração de herança é criado na lista relacionada Configuração de herança de confidencialidade.

Formulário Configuração de herança de confidencialidade

Use o formulário Configuração de herança de confidencialidade no GRC aplicação para criar o registro de configuração de herança.

Formulário Configuração de herança de confidencialidade

Campo	Descrição
Ativo	Opção que, quando selecionada, marca as tabelas herdadas da tabela principal como confidenciais.
Tabela principal	Tabela principal que mostra a tabela selecionada nas configurações de confidencialidade.
Herdando tabela	Tabela que tem registros em que a confidencialidade está marcada ou desmarcada.
Selecione o tipo de relação	Tipos de relação que existem entre a tabela principal e de herança.
Tabela Selecionar relacionamento	Opção para selecionar uma tabela de relacionamento. . **Selecione Tabela de relacionamento** o campo aparece somente quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de herança de confidencialidade

Campo	Descrição
	você seleciona o tipo de relação como **Muitos para muitos** ou **Relacionamento com script** .
Selecione a referência à tabela principal na tabela Relacionamento/Herança	Referência à tabela principal e às tabelas herdadas.

Nota: Se houver apenas um relacionamento entre a tabela principal e os campos da tabela herdeira do formulário, os campos restantes serão preenchidos automaticamente e ocultos no formulário.

Hierarquia de usuários

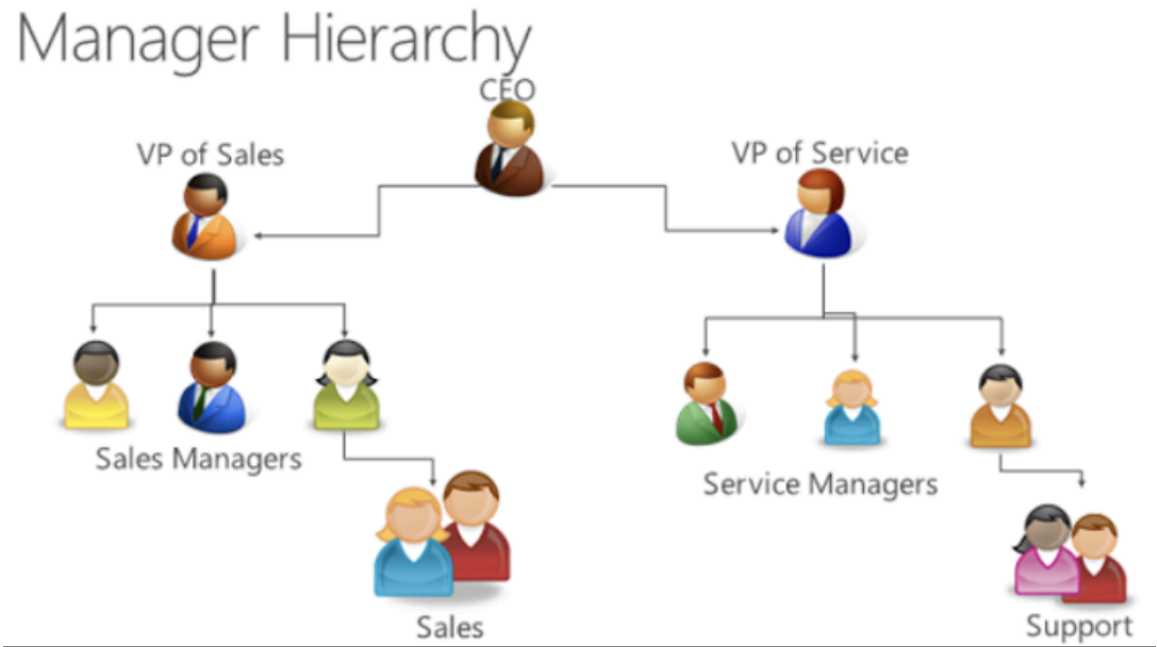
Com uma hierarquia de usuários, seus gerentes podem ver os registros desses usuários que se reportam a eles.

A hierarquia do usuário é baseada na configuração na tabela sys_user. A hierarquia do usuário é armazenada separadamente para GRC tabelas.

Para entender como uma hierarquia de usuário funciona, vejamos o exemplo a seguir. Abel e Jack se reportam a Adam. Adam relata a Daniel. Com uma hierarquia de usuário, Adam pode exibir o trabalho realizado por Abel e Jack. Da mesma forma, Daniel pode ver o trabalho realizado por Adam, Abel e Jack.

Vamos ver outro exemplo de hierarquia de gerente e usuário.

Hierarquia de gerente e usuário



Neste exemplo, o gerente de vendas pode ver os dados que a equipe de vendas enviou. O VP de vendas pode ver os dados ou relatórios enviados pelos gerentes de vendas e pela equipe de vendas.

O VP de serviço pode ver os dados enviados pelos gerentes de serviço e pela equipe de suporte. O CEO da organização pode ver o trabalho realizado pelas equipes de vendas e serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar as propriedades da funcionalidade de hierarquia do usuário

. GRC Administrador, você pode habilitar as seguintes propriedades no módulo de propriedades do GRC em uma instância.

Propriedades de hierarquia do usuário

Propriedade	Ação
Enable user hierarchy access control	Habilite a funcionalidade de hierarquia do usuário selecionando **Sim** opção no *Enable user hierarchy access control*propriedade. Esta propriedade está desativada por padrão. Depois de habilitar esta propriedade, você também pode desativá-la novamente.
Frequency of user hierarchy recalculation	Use *Frequency of user hierarchy recalculation*propriedade para calcular a hierarquia do usuário para todos os registros na tabela sn_grc_user_hierarchy_configuration. A propriedade está definida como **Semanalmente** por padrão. Para calcular a hierarquia do usuário para os registros em intervalos diferentes, selecione *sn_grc.user_hierarchy_sync_frequency*e mudar a programação de **Semanalmente** . **Diariamente** ou **Mensal** .
Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records	Use *Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records*propriedade para processar os registros em um tamanho máximo de lote para que você possa recalcular a hierarquia do usuário dos registros. Esta propriedade é definida como 1000 por padrão. Para recalcular a hierarquia do usuário dos registros, selecione a propriedade e atualize o tamanho máximo do lote para um valor inteiro.

Nota: Depois de habilitar as propriedades de hierarquia do usuário, a funcionalidade de hierarquia do usuário é compatível somente com determinados conjuntos de tabelas. Você pode saber mais sobre essas tabelas na próxima seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas que são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia do usuário

As tabelas a seguir são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia do usuário.

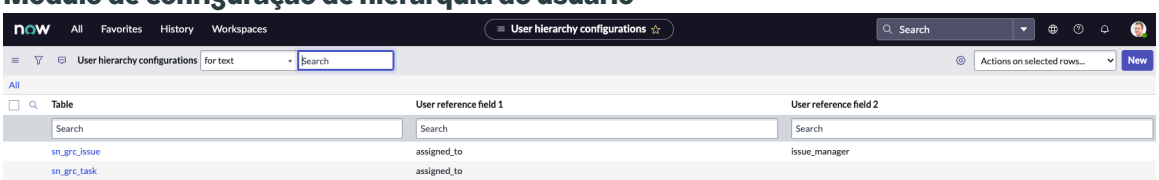
Tabelas que são usadas para oferecer suporte à funcionalidade de hierarquia do usuário

Tabela	Descrição
sn_grc_hierarchy	Tabela que mantém a hierarquia dos usuários.
sn_grc_user_hierarchy	Tabela que exibe o nome do usuário, a hierarquia gerencial e os últimos detalhes sincronizados. Como um usuário com a função sn_grc.user_hierarchy_reader, você pode ler os registros nesta tabela. Nenhum outro usuário pode criar, atualizar ou excluir manualmente os registros nesta tabela.
sn_grc_user_hierarchy_configuration	Tabela que contém um registro separado para cada tabela em que o controle de acesso à hierarquia do usuário está habilitado. . GRC administrador, você pode criar e excluir manualmente os registros nesta tabela. Como usuário com a função sn_grc.user_hierarchy_admin, você também pode ler ou atualizar os registros nesta tabela.

Módulo de configurações de hierarquia do usuário

O módulo Configuração de hierarquia do usuário é exibido em sua instância somente depois que você habilita as propriedades de hierarquia do usuário. O módulo Configuração de hierarquia do usuário, mostrado no exemplo a seguir, lista as tabelas nas quais você habilitou a funcionalidade de hierarquia do usuário.

Módulo de configuração de hierarquia do usuário



ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso): Por padrão, algumas listas de controle de acesso são enviadas com GRC e eles são armazenados na tabela sys_security_acl. Você pode definir uma condição de filtro para verificar se o controle de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

acesso à hierarquia do usuário está habilitado. Você pode criar suas próprias listas de controle de acesso dependendo da configuração e dos requisitos.

Para obter informações sobre como configurar o controle de acesso à hierarquia do usuário em suas tabelas personalizadas, consulte KB1095957 .

Nota: Você deve fazer login em Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos.

Crie um registro de configuração de hierarquia de usuário

Crie um registro de configuração de hierarquia de usuário para uma tabela para que você possa permitir que seus gerentes exibam os registros dos usuários que se reportam a eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Hierarquia de usuário GRC > Configuração de hierarquia de usuário**.
   As tabelas em que você habilitou o controle de acesso à hierarquia do usuário são exibidas.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de hierarquia do usuário

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que você pode usar para configurar a hierarquia do usuário. Por exemplo, Problema [sn_grc_issue].
Ativo	Opção para habilitar a hierarquia do usuário. Quando você habilita esta opção, a funcionalidade de hierarquia do usuário é habilitada nos registros da tabela.
Campo de referência de usuário 1	Campo que corresponde ao campo de referência do usuário 1 na tabela do usuário. Por exemplo, você pode selecionar o valor do campo Referência do usuário 1 como Atribuído ou Atribuído a.
Campo de referência de usuário 2	Campo que corresponde ao campo de referência do usuário 1 na tabela do usuário. Por exemplo, você pode selecionar o valor do campo Referência do usuário 2 como Aprovador ou Gerente de problema.
Campo Hierarquia de usuários 1	Campo para configurar a hierarquia do usuário para o campo de referência do usuário 1.
Campo Hierarquia de usuários 2	Campo para configurar a hierarquia do usuário para o campo de referência do usuário 2.
Campo Status da hierarquia de usuários	Campo que representa o status do processamento da hierarquia do usuário para a tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Evento acionado	Evento usado para recalcular a hierarquia do usuário nos registros da tabela de origem.

4. Clique em **Enviar**.

Acesso baseado em grupo de usuários no GRC tabelas

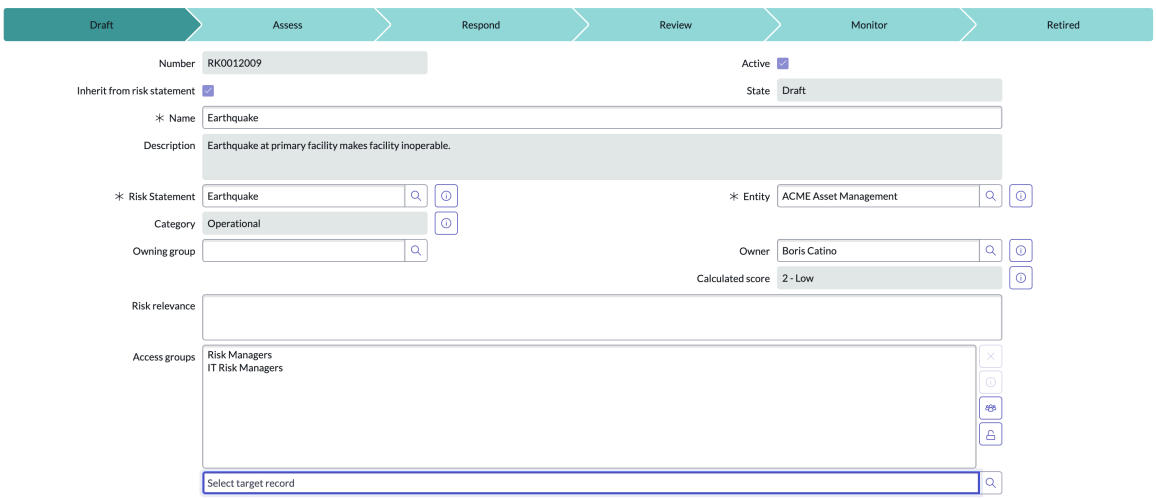
Você pode permitir que um conjunto de usuários acesse somente registros específicos criando grupos de usuários no GRC tabelas. Ao criar os grupos de usuários, você pode segregar seus dados com base em critérios específicos e permitir que somente os usuários que pertencem a um grupo de usuários exibam os dados.

Nota: O acesso baseado em grupo de usuários não está habilitado em nenhum ServiceNow tabelas como parte do sistema de base. Para implementar o recurso e configurar a opção Grupos de acesso em qualquer GRC, siga as etapas listadas em KB1514113 .

Para exibir a opção Grupos de acesso nas respectivas tabelas em que você configurou o acesso baseado em grupo de usuários, habilite o. *`Enable access groups`*Propriedade no módulo Propriedades do GRC.

O exemplo a seguir mostra a opção Grupos de acesso no formulário que aparece quando você habilita o acesso baseado em grupo de usuários. O layout do formulário depende da sua configuração.

Opção Grupos de acesso no formulário



Quando um valor é selecionado para a lista Grupos de acesso, somente os membros dos grupos mencionados na lista podem acessar os dados na mesma função.

Por exemplo, considere este cenário. No grupo de acesso Gerentes de risco, você tem dois gerentes que podem trabalhar em um risco financeiro e outros gerentes que podem trabalhar em um risco operacional. Ao atribuir a mesma função de gerente de risco a todos os gerentes neste grupo de acesso, os dois primeiros gerentes podem ser atribuídos ao grupo financeiro e os outros gerentes podem ser atribuídos ao grupo de risco operacional.

Referências de conteúdo em GRC

Você pode adicionar marcadores a praticamente qualquer tipo de registro definido em GRC aplicações que fazem referência a GRC pacotes de conteúdo, integrações, aceleradores de caso de uso ou quaisquer novas regulamentações que usam esses registros. Depois que

Tradução automática

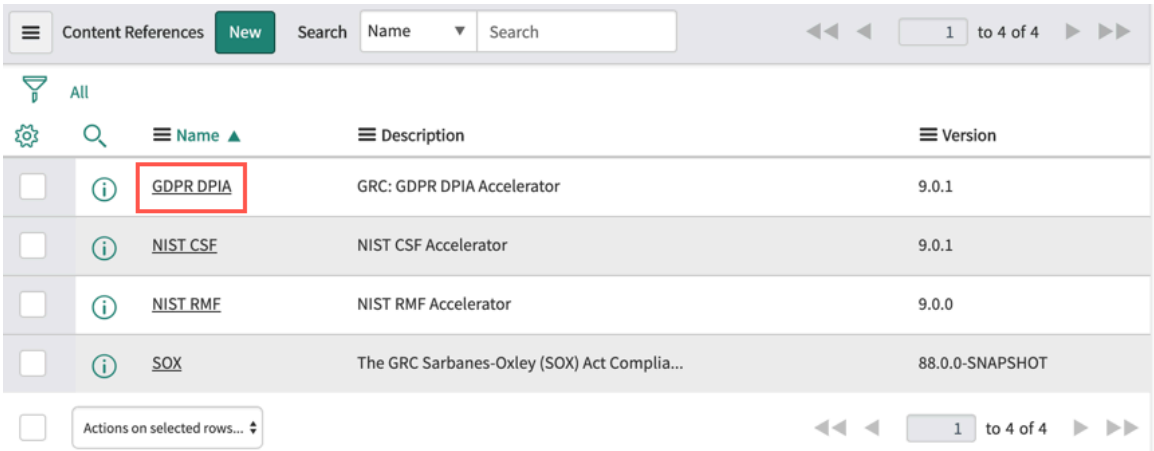
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os registros forem marcados, você poderá filtrar os marcadores de referência de conteúdo para identificar quais registros são usados em cada aplicação.

Por exemplo, você pode marcar todos os objetivos de controle SOX com escopo para NIST RMF integração. Você também pode criar relatórios que mostram registros relevantes marcados para integrações específicas, aceleradores de caso de uso e assim por diante.

Depois que os registros forem marcados, você poderá acessar todas as referências de conteúdo usadas em um específico GRC Exibindo o módulo Referências de conteúdo em cada. Em Política e conformidade, por exemplo, você pode exibir todos os registros marcados para GDPR DPIA acelerador de caso de uso em uma série de listas relacionadas.

Lista de referência de conteúdo

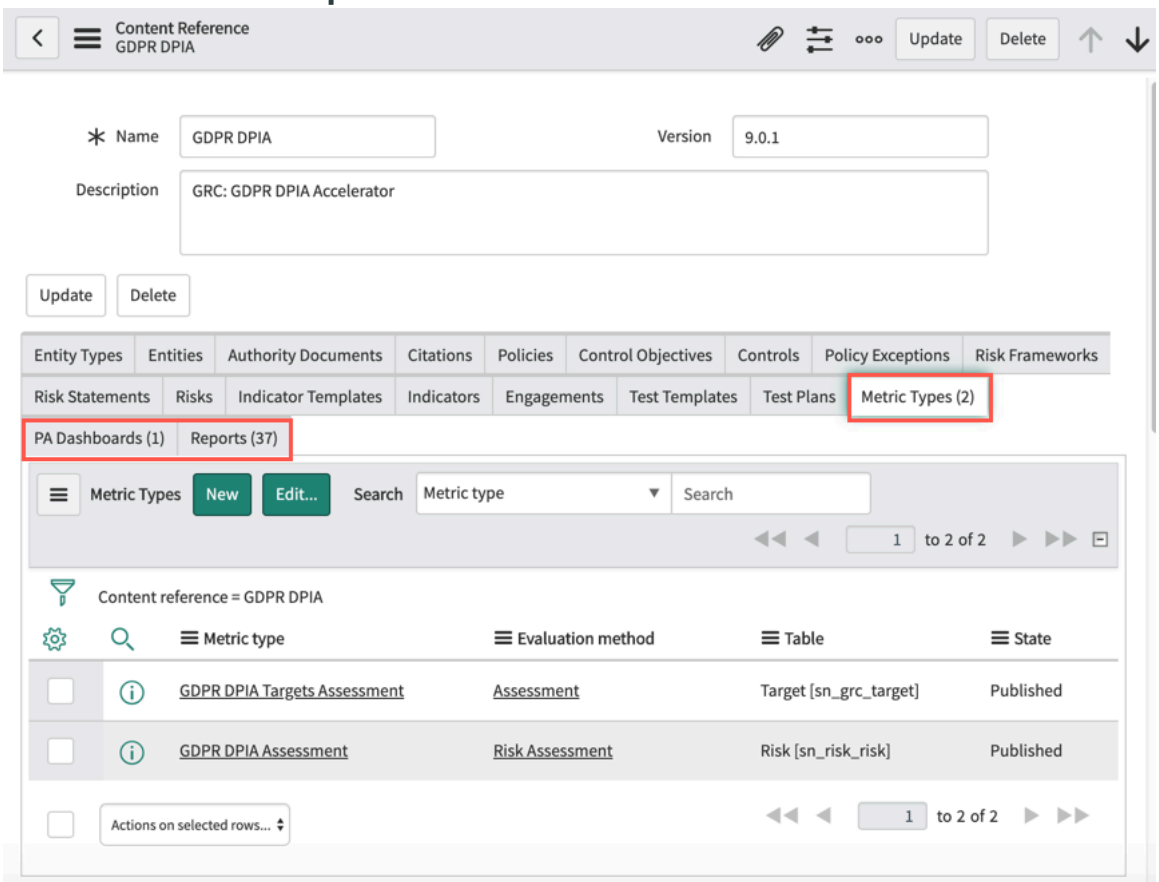


Depois de selecionar GDPR DPIA, uma série de listas relacionadas mostra todos os registros marcados com referências de conteúdo ao GDPR DPIA Use Case Accelerator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referências de conteúdo para GDPR DPIA



Registros que você pode marcar com referências de conteúdo

Em GRC Gestão de auditorias, Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos aplicações, você pode marcar qualquer um dos seguintes tipos de registros.

Nota: Nem todos esses registros estão disponíveis em cada um dos GRC As aplicações listadas acima das listas relacionadas exibidas em cada uma das aplicações, no entanto, incluem todos os tipos de registro, independentemente de estarem disponíveis.

- Documentos de Autoridade
- Citações
- Objetivos de controle
- Controles
- Compromissos
- Tipos de entidade
- Entidades
- Modelos de indicador
- Indicadores
- Tipos de Métricas
- Painéis
- Políticas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exceções às políticas
- Relatórios
- Estruturas de Risco
- Avaliações de risco
- Riscos
- Planos de testes
- Modelos de Teste

Adicione marcadores de referência de conteúdo aos registros

Como você está analisando qualquer um dos muitos tipos de registros disponíveis em GRC aplicações, é fácil adicionar um marcador de referência de conteúdo para que o registro possa ser incluído ao executar pesquisas de registros associados a uma determinada integração, pacote de conteúdo, acelerador de caso de uso e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

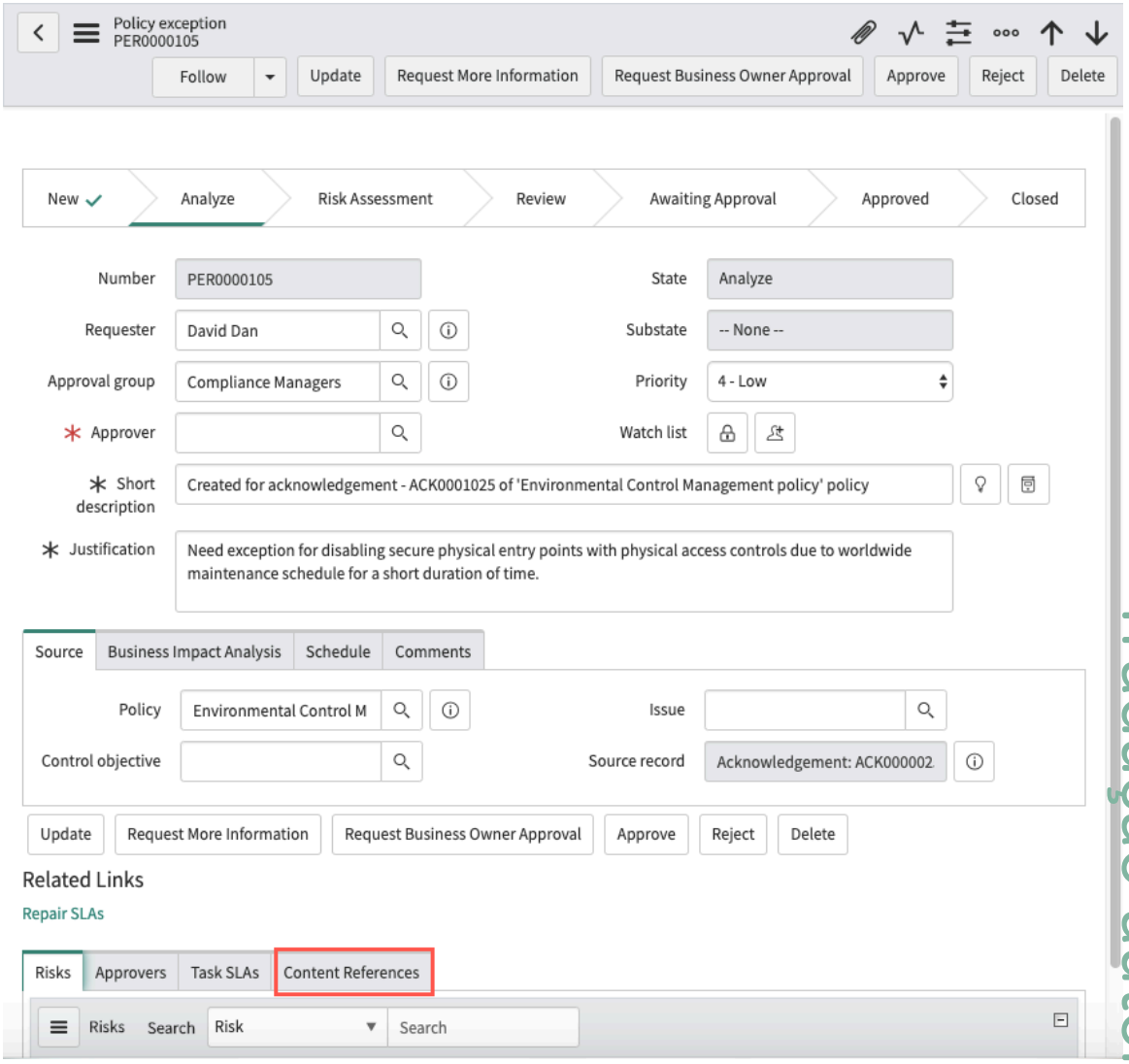
Procedimento

1. Navegar até **Políticas e conformidade** > **Exceções às políticas** > **Exceções às minhas políticas**e abra um registro de exceção de política específico.
   Se você já estiver trabalhando em um específico GRC, abra o registro ao qual você deseja adicionar um marcador de referência de conteúdo. Caso contrário, navegue até o registro.

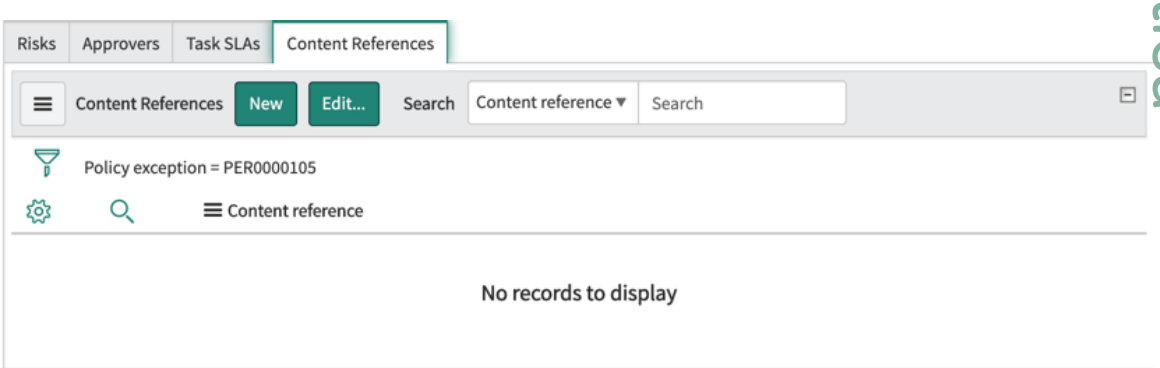
   Nota: Por exemplo, um registro de exceção de política é usado para ilustrar como adicionar uma referência de conteúdo a um GRC registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



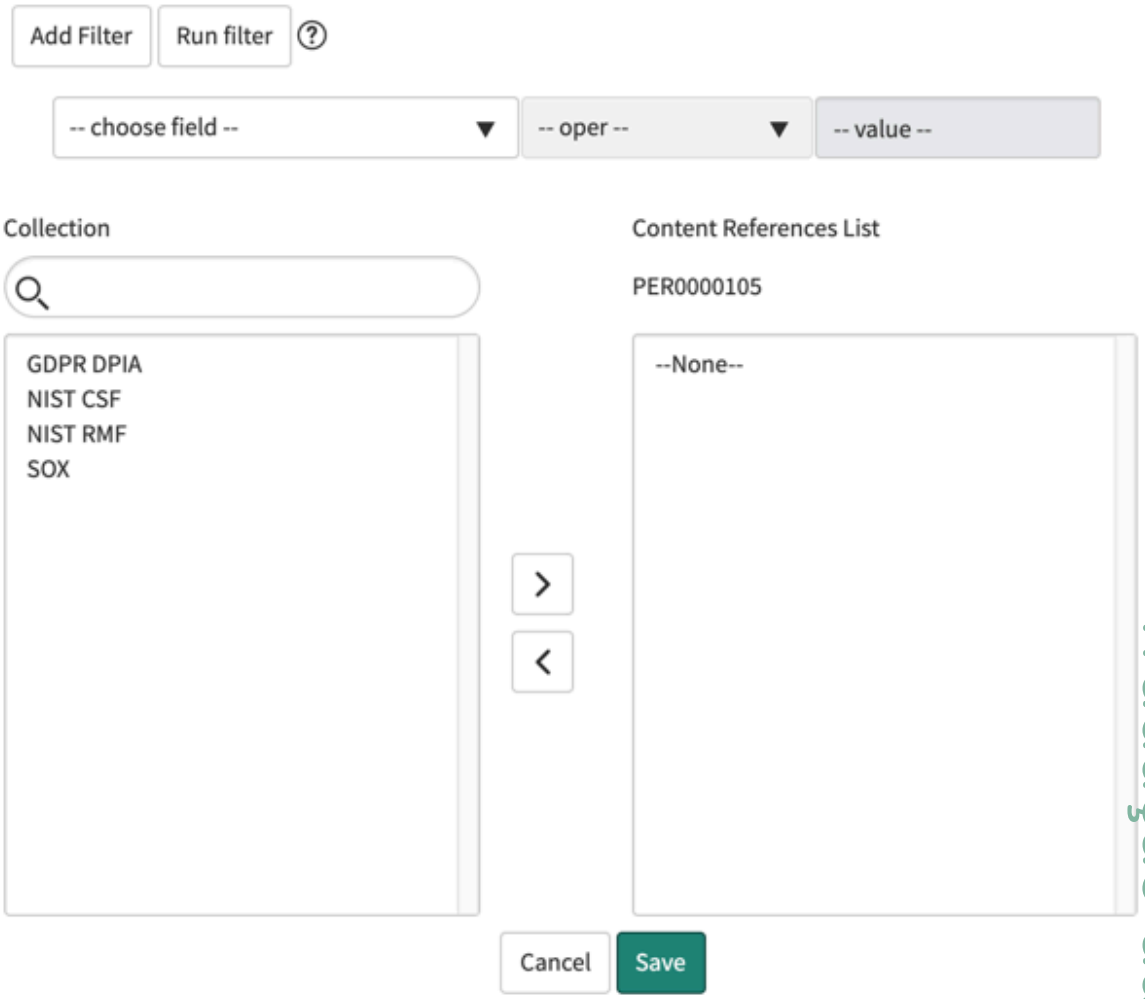
2. Role para baixo e clique em **Referências de conteúdo** lista relacionada.



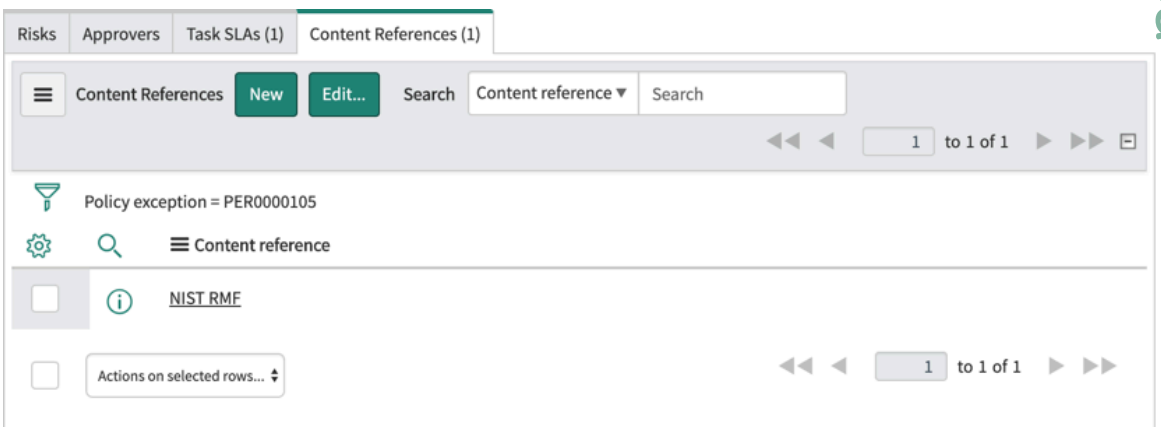
3. Clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Salvar**.
   Mova as integrações, os aceleradores de caso de uso e assim por diante aos quais você deseja associar a este registro de exceção de política do **Coleção** caixa para **Lista de referências de conteúdo** e clique em **Salvar** . Neste exemplo, o registro de exceção de política PER0000105 foi marcado como associado a NIST RMF Use Case Accelerator.

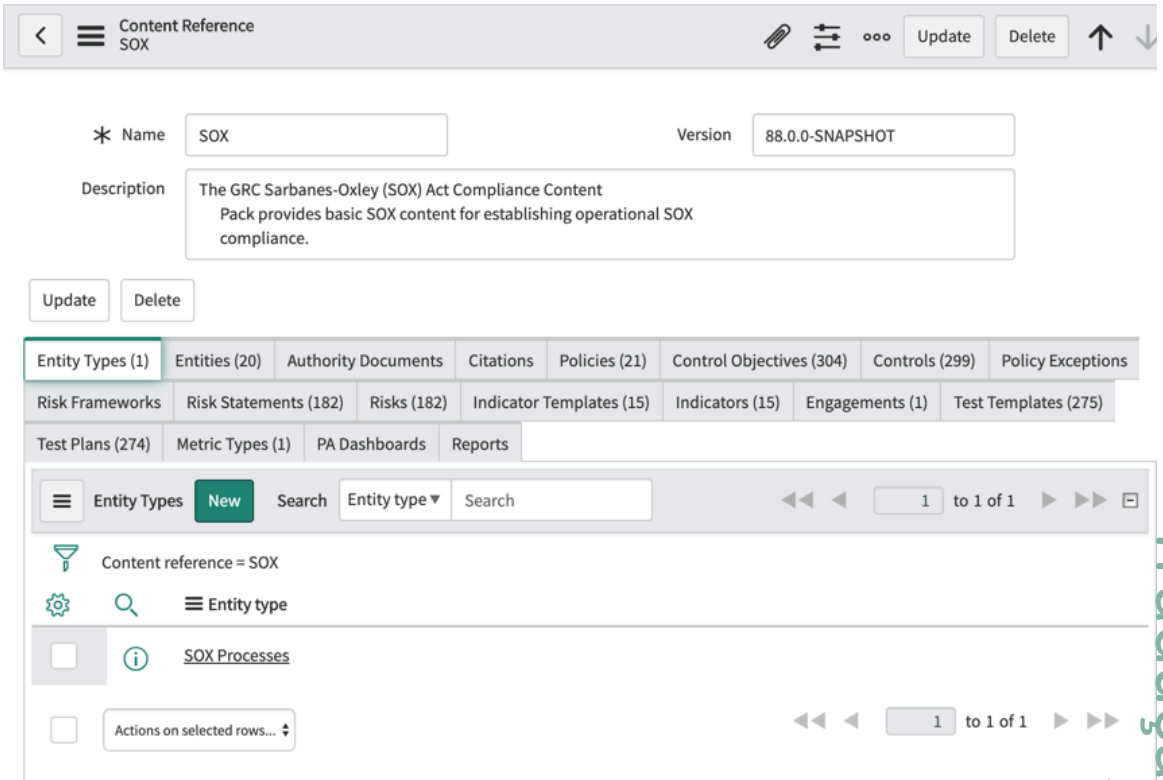


5. Navegue até **Referências de conteúdo** nessa aplicação e selecione o acelerador de caso de uso associado.
   Para exibir todos os registros marcados para um acelerador de caso de uso específico em um específico GRC Aplicação, por exemplo, para ver todos os registros marcados com referências de conteúdo em Gestão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de riscos Para o pacote de conteúdo SOX, navegue até **Risco** > **Administração** > **Referências de conteúdo**e clique em **SOX** .



6. Clique em qualquer uma das listas relacionadas que mostram um número para ver os registros marcados como referências de conteúdo para SOX.

Criar marcadores de referência de conteúdo

Você pode definir novos marcadores de referência de conteúdo, conforme necessário, para acomodar novos regulamentos conforme eles surgem. Você pode definir novos marcadores em qualquer GRC e eles ficam disponíveis em todos GRC aplicações.

Antes de Iniciar

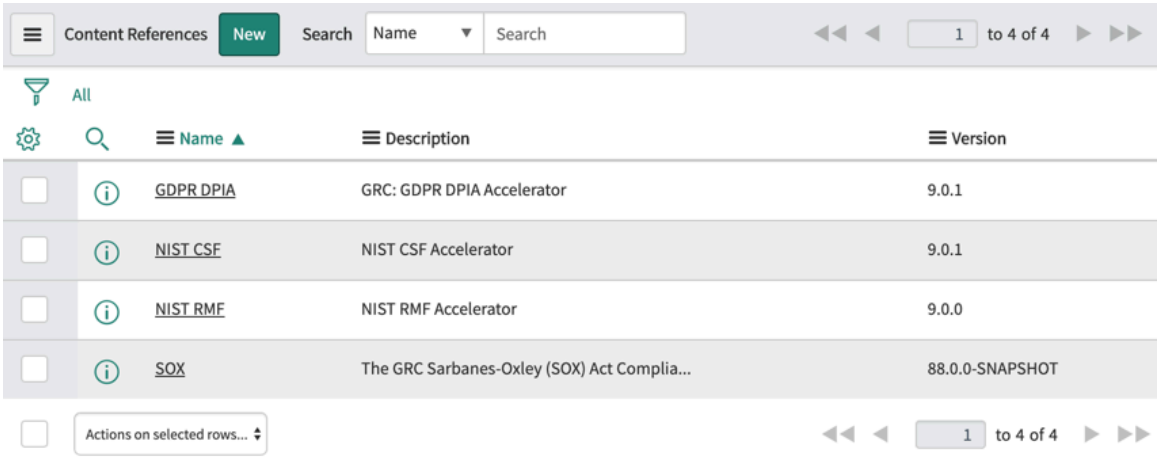
Função necessária: administrador

Procedimento

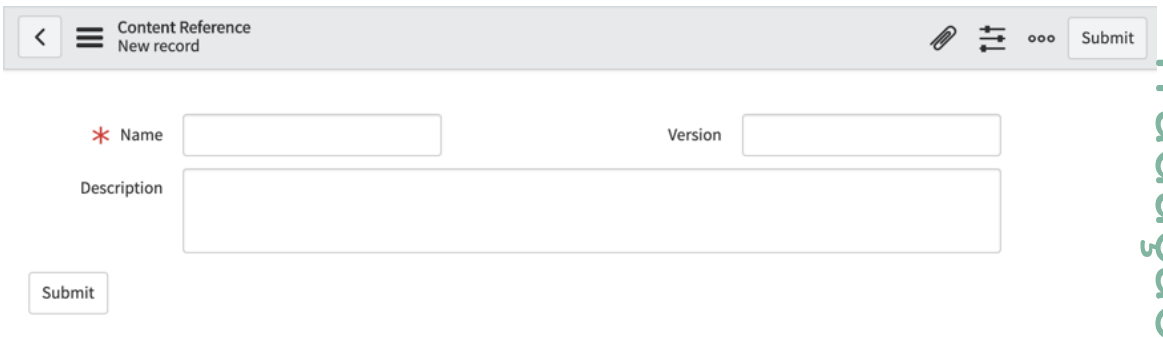
1. Navegue até o módulo Referências de conteúdo em qualquer GRC aplicação.
   Por exemplo, você pode navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Administração** > **Referências de conteúdo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Clique em **Nova**.



3. Forneça um **Nome** , **Versão** número, e. **Descrição** para o novo marcador.

Nota: . **Versão** o número pode ser a versão do software lançada a partir do ServiceNow Store

4. Clique em **Enviar**.
O novo marcador de referência de conteúdo é adicionado à lista e está disponível no módulo Referência de conteúdo no GRC Gestão de auditorias, Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos aplicações.

Acesso baseado em entidade

. Acesso baseado em entidade(EBA) permite segregar dados nos registros baseados em entidades. Os administradores de acesso baseado em entidade podem usar esta ferramenta para configurar o acesso seguro e controlado a vários objetos.

Visão geral Acesso baseado em entidade

. Yokohama as restrições do usuário foram baseadas somente em suas funções no sistema, sem considerar suas localizações geográficas ou funções específicas. O acesso a objetos como riscos, controles e problemas foi amplamente gerenciado. Por exemplo, um gerente de risco na América do Norte tinha acesso a registros de risco em todas as regiões, não apenas em seus próprios registros.

A partir da versão Yokohama em diante, Acesso baseado em entidade facilita o acesso a objetos por meio de entidades. Você pode mapear entidades para usuários ou grupos de usuários específicos, permitindo um nível granular de controle de acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com Acesso baseado em entidade, você pode segregar dados e gerenciar o acesso para ajudar a garantir que os usuários só possam acessar dados permitidos por meio do acesso baseado em entidade. Seus administradores podem conceder acesso aos registros relacionados de uma entidade. Eles podem adicionar usuários ou grupos de usuários para acesso. O acesso também pode ser concedido por meio de campos de usuário da entidade ou campos de grupo de usuários da entidade, minimizando o risco de exposição desnecessária de dados.

Para usar o. Acesso baseado em entidade configuração, navegue até **Configurações de acesso baseadas em entidade** em uma instância.

Principais recursos do Acesso baseado em entidade

Principais recursos do Acesso baseado em entidade a configuração inclui:

- Controle detalhado sobre o acesso a vários objetos por meio de entidades no sistema.
- Opções de configuração versáteis. Por exemplo, você pode configurar Acesso baseado em entidade em uma hierarquia de entidade para restringir o acesso à entidade e seus registros relacionados descendentes ou em um grupo de entidades usando uma classe de entidade ou tipo de entidade. Com as configurações de atualização de acesso em massa, você pode aplicar restrições de acesso seletivamente aos registros com escopo. Você pode implementar restrições de acesso gradualmente para ajudar a garantir uma adoção tranquila sem interrupções operacionais.
- Acesso fornecido incluindo campos de campo de usuário específico ou de grupo de usuários na configuração de acesso baseada em entidade. Os usuários que fazem parte da configuração obtêm acesso dinâmico aos registros.

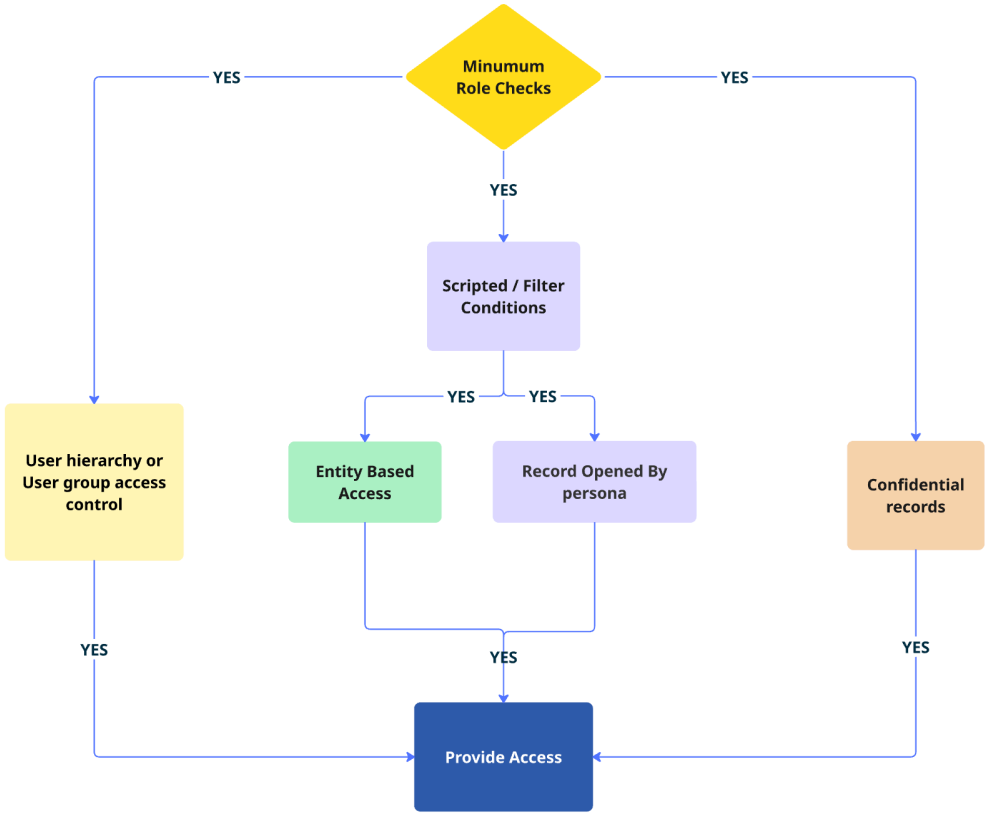
Pontos principais a serem observados Acesso baseado em entidade

Acesso baseado em entidade restringe o acesso aos registros aos usuários com base na configuração mostrada no diagrama a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de segurança de acesso baseado em entidade



Os detalhes sobre o fluxo de segurança de acesso baseado em entidade são:

- Se Acesso à hierarquia de usuário ou Acesso ao grupo de usuários estiver habilitado, você não poderá usar Acesso baseado em entidade.
- Os usuários confidenciais podem continuar a acessar os registros confidenciais, independentemente de fazerem ou não parte da configuração de acesso baseada em entidade.

Importante:

- Para obter informações sobre as limitações de desempenho, consulte KB2069935 .
- Para obter informações sobre como usar Acesso baseado em entidade em tabelas personalizadas, consulte as etapas em KB1646304 .
- Para obter informações sobre as limitações de Acesso baseado em entidade, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2054513 .

Cenários de caso de uso de amostra

Os cenários de caso de uso oferecem uma explicação clara e abrangente do motivo pelo qual você usaria o. Acesso baseado em entidade aplicação.

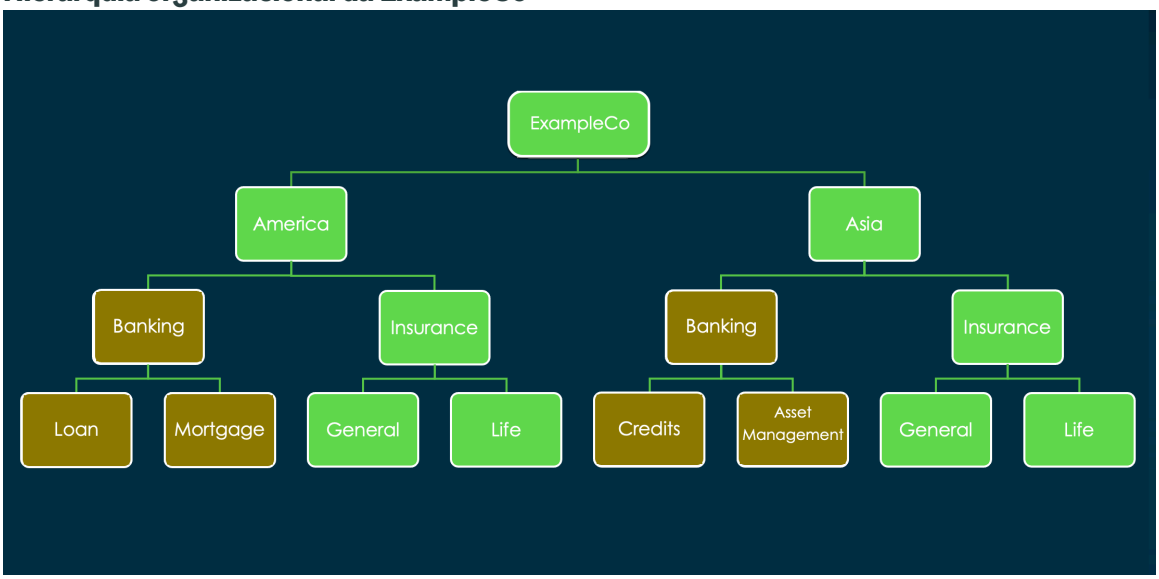
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do cenário de caso de uso

A ExempleCo é uma organização multinacional com operações que abrangem os continentes americano e asiático. A empresa é especializada nos setores de seguros e bancários. O exemplo a seguir mostra a hierarquia organizacional desta empresa.

Hierarquia organizacional da ExampleCo



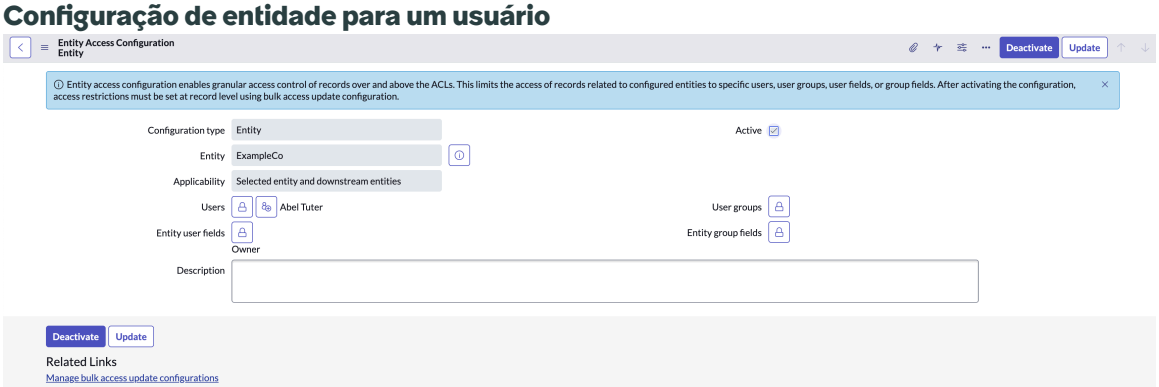
Caso de uso 1

Abel Tutor, chefe de operações na Ásia, precisa de acesso a registros específicos do continente asiático.

Para obter esse resultado, você usa Acesso baseado em entidade aplicação para configurar uma restrição de acesso baseada em entidade que se aplica aos usuários. Em seguida, aplique uma restrição de acesso baseada em entidade em um nível de registro usando a configuração de atualização de acesso em massa.

Em seguida, selecione ExempleCo Ásia e mapeie-o para Abel na configuração da entidade. Como alternativa, você pode mapeá-lo para um grupo de usuários do qual Abel faz parte. O exemplo a seguir mostra que Abel recebe acesso a todos os registros no continente asiático.

Configuração de entidade para um usuário



Caso de uso 2

Um segundo cenário de caso de uso envolve conceder a Beth Anglin, chefe de operações do domínio Bancário, acesso exclusivamente a registros relacionados a bancos.

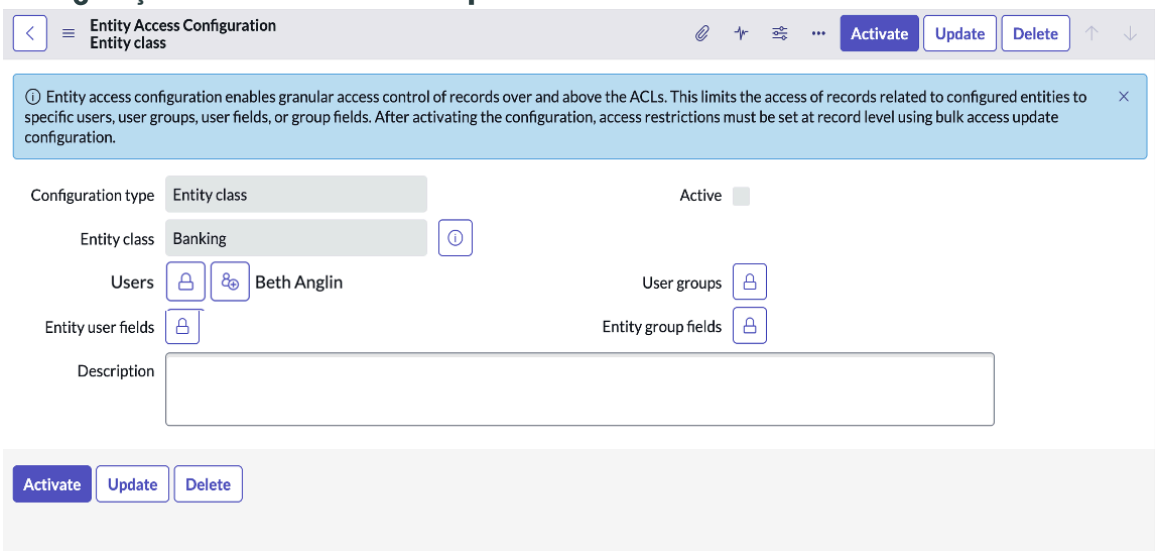
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter esse resultado, você usa Acesso baseado em entidade aplicação para configurar a configuração da classe de entidade e os usuários aplicáveis. A classe de entidade denota um grupo de registros ao qual a restrição de acesso pode ser aplicada. Em seguida, aplique uma restrição de acesso baseada em entidade em um nível de registro usando a configuração de atualização de acesso em massa.

Você seleciona a classe de entidade bancária e a mapeia para Beth. Como alternativa, você pode mapeá-lo para um grupo de usuários do qual Beth faz parte. O exemplo a seguir mostra que a classe Entidade bancária está mapeada para Beth.

Configuração de classe de entidade para um usuário



Funções de usuário para Acesso baseado em entidade

Usuários com funções de usuário específicas têm acesso para ler ou atualizar o. Acesso baseado em entidade ou a configuração de atualização de acesso em massa.

funções de usuário de Acesso baseado em entidade

Função do usuário	Descrição
sn_grc_ent_access.admin	Função que faz parte de Acesso baseado em entidade aplicação. Atribua esta função aos usuários que precisam habilitar ou desabilitar o. **Acesso baseado na entidade em tipos de registro relacionados à entidade** propriedade e configuração Acesso baseado em entidade.
sn_grc_ent_access.reader	Função que faz parte de Acesso baseado em entidade aplicação. Atribua esta função aos usuários que precisam de acesso de leitura ao Acesso baseado em entidade configuração.
sn_grc_ent_access.bulk_access_config_admin	Função que faz parte de Acesso baseado em entidade aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funções de usuário de Acesso baseado em entidade

Função do usuário	Descrição
	Atribua esta função aos usuários que precisam de acesso de gravação e atualização à configuração de atualização de acesso em massa.
sn_grc_ent_access.bulk_access_config_reader	Função que faz parte de Acesso baseado em entidade aplicação. Atribua esta função aos usuários que precisam de acesso de leitura à configuração de atualização de acesso em massa.
sn_grc.eba_restriction_field_editor	Função que faz parte de Acesso baseado em entidade aplicação. Atribua esta função aos usuários que precisam de acesso de gravação e atualização ao **Restrição de acesso baseada na entidade** campos em registros de problemas.

Funções excluídas

Função do usuário	Descrição
sn_grc_reg_change.user	Usuário de gestão de mudanças regulatórias. Esta função foi excluída do Acesso baseado em entidade configuração.
sn_ai_governance.ai_steward	A função de administrador de IA. Esta função foi excluída do Acesso baseado em entidade configuração.

Utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade

O utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade é uma assistência assistida, projetada para simplificar a aplicação de habilitar ou desabilitar restrições de acesso em grandes volumes de registros.

A assistência assistida fornece uma interface fácil de usar e passo a passo que permite que usuários autorizados configurem e executem atualizações em massa de maneira consistente e auditável. Ele oferece suporte a escopo dinâmico, filtragem condicional e feedback em tempo real, promovendo um processo de atualização controlado e transparente. Este utilitário ajuda a dimensionar os esforços de gestão de acesso com eficiência. Melhora a eficiência operacional geral e reforça a governança.

O processo de atualização de acesso ao registro em massa segue um processo de quatro etapas, projetado para clareza e controle:

1. Entidades de escopo - Nesta etapa, você seleciona as entidades, as classes de entidade ou os tipos de entidade cujos registros associados são afetados pelo utilitário. As entidades podem incluir indivíduos, departamentos, processos, sistemas ou aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta etapa ajuda a garantir que a atualização seja focada nos registros relacionados das entidades selecionadas.

2. Tipos de registro relacionados ao escopo - Você define os registros relacionados das entidades selecionadas. Os tipos de registro podem incluir riscos, controles ou quaisquer outras tabelas com escopo que oferecem suporte ao acesso baseado em entidade. Este escopo granular ajuda a evitar atualizações não intencionais e ajuda a aplicar restrições de acesso baseadas em entidade de maneira faseada. Opcionalmente, você pode definir condições para restringir ainda mais o escopo. A entidade com escopo na etapa anterior atua como um filtro primário e você pode adicionar mais filtros.
3. Visualizações de contagens de registros (opcional) - Antes da execução, você verá uma visualização resumida de suas seleções. Esta etapa inclui os tipos de registro selecionados e suas informações secundárias com contagens de registros impactados. O sistema solicita que você revise e confirme o possível impacto com base no escopo. Você pode definir o acesso usando os botões Habilitar ou desabilitar restrições de acesso.
4. Exibir resultados - Veja o resultado da atualização de acesso ao registro baseado em entidade com uma contagem dos registros atualizados.

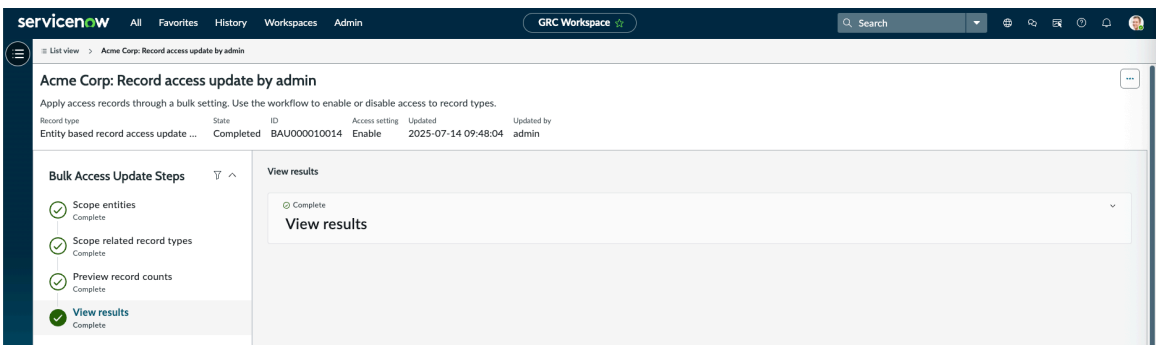
Após a confirmação, o sistema executa o trabalho de atualização de maneira controlada e assíncrona. Você pode ver os resultados após a conclusão da execução do trabalho. Você pode ver os dados de log específicos do registro de configuração.

Os estados de atualização compatíveis com o sistema são os seguintes:

- Atualização na fila - A atualização está sendo processada ativamente.
- Concluído - A atualização foi aplicada com sucesso a todos os registros selecionados.
- Falha - Não foi possível executar a atualização devido a problemas de configuração ou erros do sistema. Você pode ver um **Tente novamente** neste estado para que você possa acionar a atualização novamente.

A imagem a seguir mostra a tela do utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade:

Assistência assistida do utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade



Regras de acesso de registro baseadas em entidade para proteger novos registros

As regras de acesso de registro baseadas em entidade permitem que os administradores apliquem restrições automaticamente a registros novos ou alterados. Esta configuração garante que as configurações de acesso permaneçam aplicadas. Nenhuma atualização manual é necessária quando registros são criados ou modificados.

As regras de acesso de registro baseadas em entidade permitem que você aplique restrições de acesso automaticamente em registros recém-criados ou modificados. Essas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

regras podem ser configuradas e ativadas diretamente no módulo no IU principal, Com cada regra definida para um tipo de registro primário específico (por exemplo, risco ou problema). Após a ativação, todos os registros secundários associados (por exemplo, Tarefa de resposta a riscos ou Tarefa de correção) herdam automaticamente as restrições de acesso de seus registros primários correspondentes. A regra se aplica a registros novos ou modificados quando vinculados a entidades com configurações ativas.

Para oferecer suporte a restrições de acesso baseadas em entidade, o sistema aplica as restrições de acesso a novos registros com base nas regras ativadas:

- Os ajustes de classe de entidade e de tipo de entidade são avaliados e as implicações de acesso são tratadas automaticamente.
- O sistema avalia e impõe automaticamente o acesso quando entidades são adicionadas, removidas ou movidas em uma hierarquia governada pela EBA. Essa imposição ajuda a manter as configurações de acesso corretas para registros downstream, mantendo-as alinhadas com a nova estrutura.

Desativando a configuração de acesso baseada em entidade

Desativar o acesso baseado em entidade (EBA) não apenas desabilita a configuração, mas também simplifica os fluxos de trabalho do administrador automatizando a avaliação de acesso no nível de registro.

Quando você inicia a desativação de uma configuração de EBA, o sistema executa uma avaliação. Ele avalia se a configuração selecionada é a única ativa que influencia as restrições de acesso dos registros de entidade associados. Se for identificada como a única configuração ativa, o sistema desativará automaticamente as restrições de EBA correspondentes no nível de registro. Esta ação remove controles de acesso desatualizados e evita que os administradores executem atualizações manuais.

Se existirem outras configurações ativas, o sistema manterá as restrições de EBA e restringirá o acesso somente para usuários vinculados à configuração que está sendo desativada. Essa abordagem condicional ajuda a garantir que as ações de desativação não afetem inadvertidamente outros controles de acesso ativos.

Automatizar o processo de desativação

- Reduz o esforço administrativo manual automatizando a avaliação de impacto.
- Melhora a consistência na liberação de restrições de acesso no nível de registro, quando aplicável.
- Minimiza o risco de exposição não intencional de dados ou lacunas de acesso durante mudanças de configuração.

Configuração da Acesso baseado em entidade

Configure o. Acesso baseado em entidade instalando-o a partir do ServiceNow Store e configurando Acesso baseado em entidade propriedades na instância.

Instalar a aplicação Acesso baseado em entidade

Instale o aplicativo GRC: Acesso baseado em entidade.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que você tenha uma instância com Yokohama Patch versão 3 ou posterior.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Plug-ins**.
2. Encontre Acesso baseado em entidade usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.
   . Acesso baseado em entidade a aplicação está disponível em sua instância.

Configurar Acesso baseado em entidade propriedades

Habilite ou desabilite o. Acesso baseado em entidade propriedades para controlar o acesso aos objetos associados a uma entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ent_access.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades** > **Propriedades**.
   As propriedades na tabela a seguir são exibidas.

Propriedades Acesso baseado em entidade

Propriedade	Opções	Descrição
Acesso baseado em entidade em tipos de registro relacionados à entidade [sn_grc_ent_access.enable_entity_based_accesss]	Habilitar	Opção para Acesso baseado em entidade. Por padrão, o acesso baseado em entidade está desativado. Os administradores de acesso baseado em entidade são responsáveis por ativar essas propriedades para os usuários.
Habilitar filtros de dados em tipos de registro que consomem acesso baseado em entidade [sn_grc_ent_access.enable_datafilters_for_eba]	Sim ou Não	Opção para habilitar filtros de dados em tipos de registro. Por padrão, o acesso baseado em entidade é Sim. Habilitar esta propriedade filtra os registros com base na configuração de acesso baseada em entidade.

2. Selecione **Save** (Salvar).

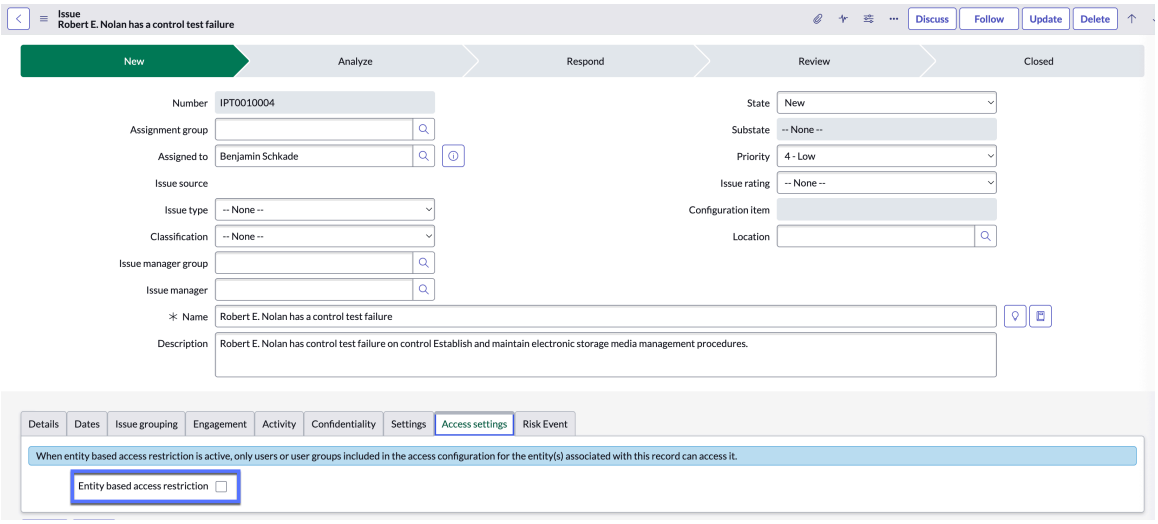
   Com base nas configurações selecionadas, as propriedades de acesso baseadas em entidade são configuradas em seu sistema.

3. Navegue até o registro para o qual você deseja configurar o acesso baseado em entidade.
4. Em **Configurações de acesso** , selecione **Restrição de acesso baseada na entidade** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Restrição de acesso baseada na entidade** O campo está disponível somente no formulário Problema. Para todos os outros registros, você deve configurar uma atualização de acesso em massa para habilitar uma restrição de acesso baseada em entidade.



Resultado
Você concluiu a configuração das propriedades de acesso baseadas em entidade em seu sistema.

Gestão de Acesso baseado em entidade

Você pode gerenciar o acesso aos objetos ou tipos de registro em um sistema usando Acesso baseado em entidade aplicação. Você pode restringir o acesso usando uma configuração de entidade, classe de entidade ou tipo de entidade.

Você pode aplicar a restrição de acesso baseada em entidade em um processo de duas etapas.

1. Configure uma restrição de acesso baseada em entidade para os seguintes tipos:
   - Acesso à entidade para fornecer acesso a usuários ou grupos de usuários.
   - Classe de entidade para definir uma classe de entidade, como Processo de negócios, Serviço de negócios ou Banco de dados, e para gerenciar o acesso ao objeto da entidade vinculada a essa classe de entidade específica.
   - Tipo de entidade para especificar um tipo de entidade, como Empresa ou Fornecedores, e controlar o acesso ao objeto para a entidade vinculada a esse tipo de entidade.
2. Configure uma atualização de acesso em massa para configurar as restrições em todos os registros relacionados a uma entidade.

Importante: Conclua ambas as etapas para habilitar uma restrição de acesso baseada em entidade.

Configure o acesso aos registros relacionados de uma entidade

Configure o acesso a uma entidade para seus usuários ou grupos de usuários para que eles possam acessar os registros relacionados à entidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_ent_access.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer controle de acesso granular em objetos vinculados a entidades. Você também pode restringir o acesso a registros associados a entidades específicas, permitindo que somente usuários e grupos de usuários designados acessem esses registros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades** > **Configurações da entidade**.
2. Selecione **Novo**.

   . Acesso baseado em entidade o formulário é exibido.

   Para aplicar a configuração à entidade selecionada, você pode selecionar **Entidade selecionada somente** . **Aplicabilidade** campo. Para aplicar a configuração à entidade selecionada e suas entidades descendentes, selecione **Entidade selecionada e entidades descendentes** opção.

3. Em formulário preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações da entidade.

   O registro Configuração de acesso baseada na entidade é exibido.

   Quando uma configuração é aplicada somente à entidade selecionada, o usuário selecionado pode acessar todos os objetos associados a essa entidade.

   Quando uma configuração é aplicada à entidade selecionada e suas entidades descendentes, o usuário selecionado pode acessar todos os objetos associados a essa entidade e suas entidades descendentes.

4. Ative a configuração selecionando **Ativar** .

   A configuração de acesso da entidade escolhida é descrita e exibida na instância. O acesso aos registros é concedido aos usuários e grupos de usuários designados de acordo com as condições definidas na configuração da entidade.

Formulário Configurações da entidade

Use o formulário Configurações de entidade para configurar o acesso aos objetos por meio de uma entidade.

Formulário Configurações da entidade

Campo	Descrição
Tipo de configuração	Tipo de configuração de acesso à entidade, como Entidade.
Entidade	Nome da entidade para a qual o acesso baseado em entidade está configurado.
Capacidade de Aplicação	Opção para definir a aplicabilidade da configuração. Você pode configurar o acesso à entidade somente para a entidade selecionada ou pode configurar o acesso à entidade selecionada e suas entidades descendentes. Opções disponíveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurações da entidade

Campo	Descrição
	• **Entidade selecionada somente** • **Entidade selecionada e entidades descendentes**
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar a configuração da entidade.
Usuários	Usuários para os quais o acesso está configurado.
Grupos de usuários	Grupos de usuários para os quais o acesso está configurado.
Campos de usuário de entidade	Campos de usuário na tabela de entidade [sn_grc_profile] aos quais o acesso deve ser concedido.
Campos de grupo de entidade	Campos de grupo de usuários na tabela de entidade [sn_grc_profile] aos quais o acesso deve ser concedido.
Descrição	Descrição da configuração da entidade.

Configure uma classe de entidade para um objeto vinculado

Configure uma classe de entidade para um objeto vinculado usando Acesso baseado em entidade aplicação. Você pode definir uma classe de entidade, como Processo de negócios, Serviço de negócios ou Banco de dados, e gerenciar o acesso ao objeto da entidade vinculada a essa classe de entidade.

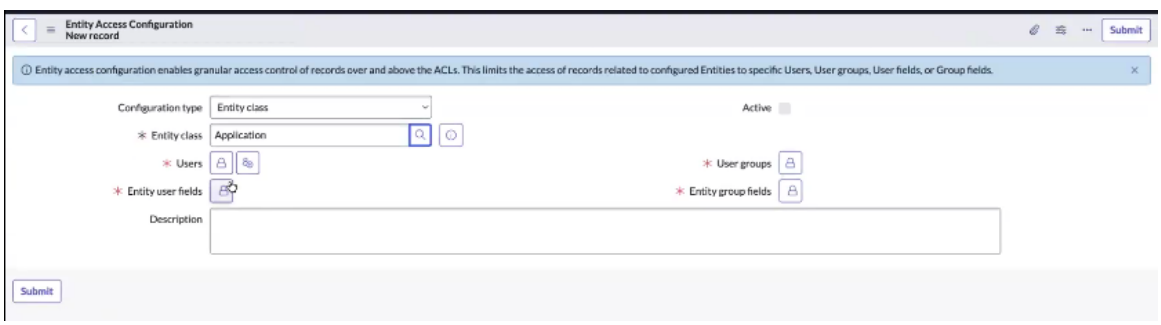
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ent_access.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades** > **Configurações de classe de entidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em formulário preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações de classe de entidade.

   O exemplo a seguir define a aplicação como uma classe de entidade. Quando uma entidade é vinculada à classe de entidade da aplicação, seu acesso ao objeto é gerenciado com Acesso baseado em entidade configuração.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Ative a configuração selecionando **Ativar** .

Uma configuração de classe de entidade está configurada. Agora você pode controlar o acesso ao objeto para as entidades associadas a essa classe de entidade.

Formulário Configurações de classe de entidade

Use o formulário Configurações de classe de entidade para configurar o controle de acesso a todas as entidades vinculadas à classe de entidade.

Formulário Configurações de classe de entidade

Campo	Descrição
Tipo de configuração	Tipo de configuração de acesso à entidade, como Entidade.
Classe da entidade	Nome da classe de entidade.
Ativo	Opção para habilitar a configuração de classe de entidade.
Usuários	Usuários para os quais o acesso está configurado.
Grupos de usuários	Grupos de usuários para os quais o acesso está configurado.
Campos de usuário de entidade	Campos de usuário da tabela de entidade [sn_grc_profile] aos quais o acesso deve ser concedido.
Campos de grupo de entidade	Campos de grupo de usuários da tabela Entidade [sn_grc_profile] aos quais o acesso deve ser concedido.
Descrição	Descrição da configuração da classe de entidade.

Configure um tipo de entidade para um objeto vinculado

Configure um tipo de entidade usando Acesso baseado em entidade aplicação. Você pode especificar um tipo de entidade, como Empresa ou Fornecedores, e gerenciar o acesso ao objeto para a entidade vinculada a esse tipo de entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ent_access.admin

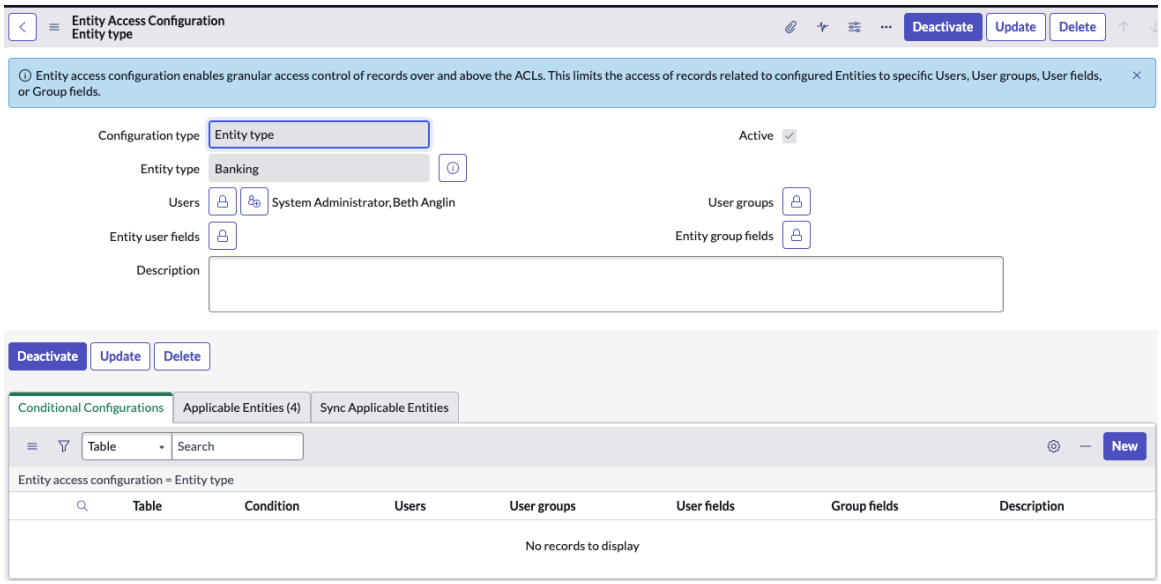
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades** > **Configurações de tipo de entidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em formulário preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações de tipo de entidade.

   O exemplo a seguir mostra que a atividade bancária é definida como um tipo de entidade. Quando o tipo de entidade de uma entidade é definido como Bancário, seu acesso ao objeto é gerenciado com Acesso baseado em entidade configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Ative a configuração selecionando **Ativar** .

Um tipo de entidade é configurado no qual você pode gerenciar o acesso ao objeto para entidades associadas a esse tipo de entidade. A configuração exibida no exemplo concede aos usuários, Anglin e administrador, acesso a todos os objetos do sistema associados às entidades que pertencem ao tipo de entidade selecionado.

Formulário Configurações de tipo de entidade

Use o formulário Configurações de tipo de entidade para criar uma configuração de tipo de entidade no Acesso baseado em entidade aplicação.

Formulário Configurações de tipo de entidade

Campo	Descrição
Tipo de configuração	Tipo para configuração de acesso à entidade, como tipo de entidade.
Tipo de entidade	Nome do tipo de entidade.
Ativo	Opção para habilitar a configuração do tipo de entidade.
Usuários	Usuários para os quais o acesso está configurado.
Grupos de usuários	Grupos de usuários para os quais o acesso está configurado.
Campos de usuário de entidade	Campos de usuário da tabela de entidade [sn_grc_profile] aos quais o acesso deve ser concedido.
Campos de grupo de entidade	Campos de grupo de usuários da tabela Entidade [sn_grc_profile] aos quais o acesso deve ser concedido.
Descrição	Descrição da configuração do tipo de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina restrições de acesso usando um utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade

Defina restrições de acesso para os registros existentes em massa usando a experiência assistida do utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade. Use o fluxo de trabalho para habilitar ou desabilitar o acesso a tipos de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ent_access.bulk_access_config_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar uma atualização de acesso em massa, você pode aplicar as restrições de acesso baseadas em entidade a vários registros em massa.

O sistema fornece acompanhamento de status em tempo real das operações de atualização, categorizadas como Concluído, Falha ou Atualização na fila. Após cada atualização, um log abrangente é gerado, detalhando registros atualizados, escopos aplicados e resultados de execução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades** > **Utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Entidades do escopo** , faça o seguinte:
   a. Selecione o escopo da entidade em **Escolha o escopo da entidade com base em** lista suspensa.
   b. Selecione Entidades, Tipos de entidade ou Classes de entidade.
   c. Marcar **Também selecione entidades descendentes** se você quiser incluir as entidades descendentes no escopo.

      Nota: Esta opção só pode ser vista quando seleciona uma entidade.

   d. Selecione **Marque como concluído e prossiga** .
4. Em **Registros relacionados ao escopo** selecione os registros relacionados aos quais você deseja definir o acesso e faça o seguinte:
   a. Selecione um tipo de registro no **Adicione um tipo de registro** lista suspensa.
   b. **Opcional:** Selecione outro tipo de registro no **Adicione outro tipo de registro** lista suspensa.
   c. **Opcional:** Aplique condições em cada tipo de registro.
   d. Selecione **Marque como concluído e prossiga** .
5. **Opcional:** Em **Visualizar contagens de registros** visualize quantos registros de cada tipo de registro são afetados com base no escopo selecionado de entidades e tipos de registro.
   a. Selecione **Quero visualizar** para visualizar contagens de registros.
   b. Selecione **Registros relacionados ao escopo** para navegar até a etapa anterior, em que você pode selecionar os registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. De **Definir acesso** . **Habilitar restrições de acesso** ou **Desabilitar restrições de acesso** para as entidades com escopo e tipos de registro.

d. Confirme a aplicação de restrições de acesso aos registros selecionados selecionando **Prosseguir** .

6. Em **Exibir resultados** , você pode ver o status da operação de atualização.

Resultado

As restrições baseadas em entidade são habilitadas ou desabilitadas no nível de registro para os tipos de entidade com escopo.

Configure regras de acesso de registro baseadas em entidade em tipos de registro

Configure regras de acesso de registro baseadas em entidade em tipos de registro para aplicar restrições de acesso a novos registros automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária:sn_grc_ent_access.admin ou sn_grc_ent_access.bulk_access_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades** > **Regras de acesso ao registro baseadas em entidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Tabela** selecione a tabela para a qual você deseja configurar regras de acesso de registro baseadas em entidade.
   Somente os tipos de registro nos quais o acesso baseado em entidade está habilitado são mostrados para seleção.

   Nota: Você pode criar apenas uma regra para cada tipo de registro primário.

4. Selecione **Ativo** se você quiser marcar a regra como ativa.
5. Salve a regra.
   A regra é aplicada somente em registros relacionados de entidades com configuração de acesso baseado em entidade (EBA) ativa.

Resultado

As restrições de acesso baseadas em entidade são aplicadas automaticamente aos tipos de registro primário e secundário com base na seleção de registro primário e na ativação da regra para novos registros.

Desative a configuração de acesso baseada em entidade

Desative uma configuração de acesso baseado em entidade (EBA) para desabilitar as restrições de acesso de registros associados, confirmando que somente as configurações ativas e relevantes controlam o acesso aos dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ent_access.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Remova restrições de acesso desatualizadas ou redundantes dos registros de entidade, verificando se somente as configurações atuais permanecem ativas e relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de acesso baseadas em entidades**.
2. Localize a configuração de acesso baseada em entidade que você deseja desativar.
3. Selecione o nome do registro de configuração para abrir o registro.
4. Verifique os detalhes da configuração, como usuários, grupos de usuários e aplicabilidade.
5. Selecione **Desativar**.

   O sistema avalia se esta configuração é a única configuração ativa que afeta as restrições de acesso nos registros associados. O sistema executa uma verificação de validação para identificar possíveis impactos de acesso ou conflitos de dependência.

   Se existirem outras configurações ativas que se apliquem aos mesmos registros, um prompt de confirmação será exibido.

Resultado

O sistema atualiza a configuração e remove as restrições de acesso dos registros afetados somente se for a única configuração ativa nos registros relacionados.

Referência do Acesso baseado em entidade

A restrição de acesso baseada em entidade pode ser aplicada em alguns GRC tabelas.

estados de configuração do utilitário de atualização de acesso ao registro baseado em entidade

os estados de configuração de acesso baseado em entidade representam as permissões definidas e as configurações de controle.

Estados da configuração de acesso baseada em entidade

Estado	Descrição
Rascunho	A configuração foi criada, mas ainda não está ativa ou finalizada. Ele permanece editável e não é aplicado.
Reprovado	Ocorreu um erro durante a aplicação ou validação, o que impediu que a configuração fosse processada.
Visualização	A configuração está disponível para revisão e análise de impacto, mas ainda não foi aplicada.
Em andamento	A configuração está sendo aplicada ou validada. O processo foi iniciado, mas não está concluído.
Concluído	A configuração foi aplicada e está ativa. Todas as mudanças estão finalizadas e em vigor.

Tipos de registro aplicáveis ao acesso baseado em entidade

Tipos de registro aplicáveis se referem às tabelas específicas ou categorias de registro no sistema para as quais as regras de acesso baseadas em entidade podem ser definidas. Esta tabela contém informações sobre todas as tabelas habilitadas para EBA e seus relacionamentos com tabelas primárias ou de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domínio	Nome da tabela
GRC Risco	sn_risk_risk (tabela primária)
	sn_risk_response_task (tabela secundária)
	sn_risk_response_sub_task (tabela secundária)
GRC Risco avançado	sn_risk_advanced_event (tabela primária)
	sn_risk_advanced_risk_identification (tabela primária)
	sn_risk_advanced_risk_assessment_project (tabela secundária)
	sn_risk_advanced_risk_assessment_instance (tabela secundária)
Compliance do GRC	sn_complain_control (tabela primária)
GRC Auditoria	sn_audit_engagement (tabela primária)
	sn_audit_control_test (tabela secundária)
	sn_audit_test_plan (tabela secundária)
	sn_audit_advanced_observation (tabela primária)
GRC Perfis	sn_grc_issue (tabela primária)
	sn_grc_task (tabela secundária)
	sn_grc_indicator (tabela secundária)
	sn_grc_indicator_task (tabela secundária)
	asmt_assessment_instance (tabela secundária)
GRC métricas	sn_grc_metric_metric (tabela primária)
	sn_grc_metric_metric_data (tabela secundária)
	sn_grc_metric_metric_data_task (tabela secundária)
GRC Núcleo avançado	sn_grc_advanced_triage (tabela primária)

Tradução automática

Gerenciar problemas

Você pode medir a eficácia do programa de gestão de riscos da sua empresa pela rapidez e integridade com que ele identifica e reage a problemas de risco e conformidade.

Os problemas podem ser enviados usando dois métodos, dependendo do tipo de usuário envolvido:

- Funcionários e usuários de negócios em sua empresa podem identifique automaticamente um problema e envie-o por meio de ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente e o processo de triagem de problemas é iniciado.
- GRC os usuários podem criar um problema manualmente em sua instância para documentar observações e correções de auditoria e problemas de conformidade e risco.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Vários tipos de problemas também podem ser gerados automaticamente sob as seguintes condições (esses tipos de problemas não são triados):

- Problema de controle: Criado quando uma certificação de controle é concluída, indicando que o controle não está implementado ou quando um indicador falha.
- Problema de teste de controle: Criado quando um teste de controle é encerrado com a eficácia do controle definida como **Ineficiente** .

Objetivos da gestão de problemas

Os objetivos da gestão de problemas incluem:

- Eliminando o ruído.
- Consolidando problemas duplicados.
- Foco em problemas que expõem a organização ao maior risco.
- Identificar e priorizar ações de correção.
- Identificar novos problemas nas operações de negócios.
- Analisando pontos fracos operacionais em políticas, processos e controles.

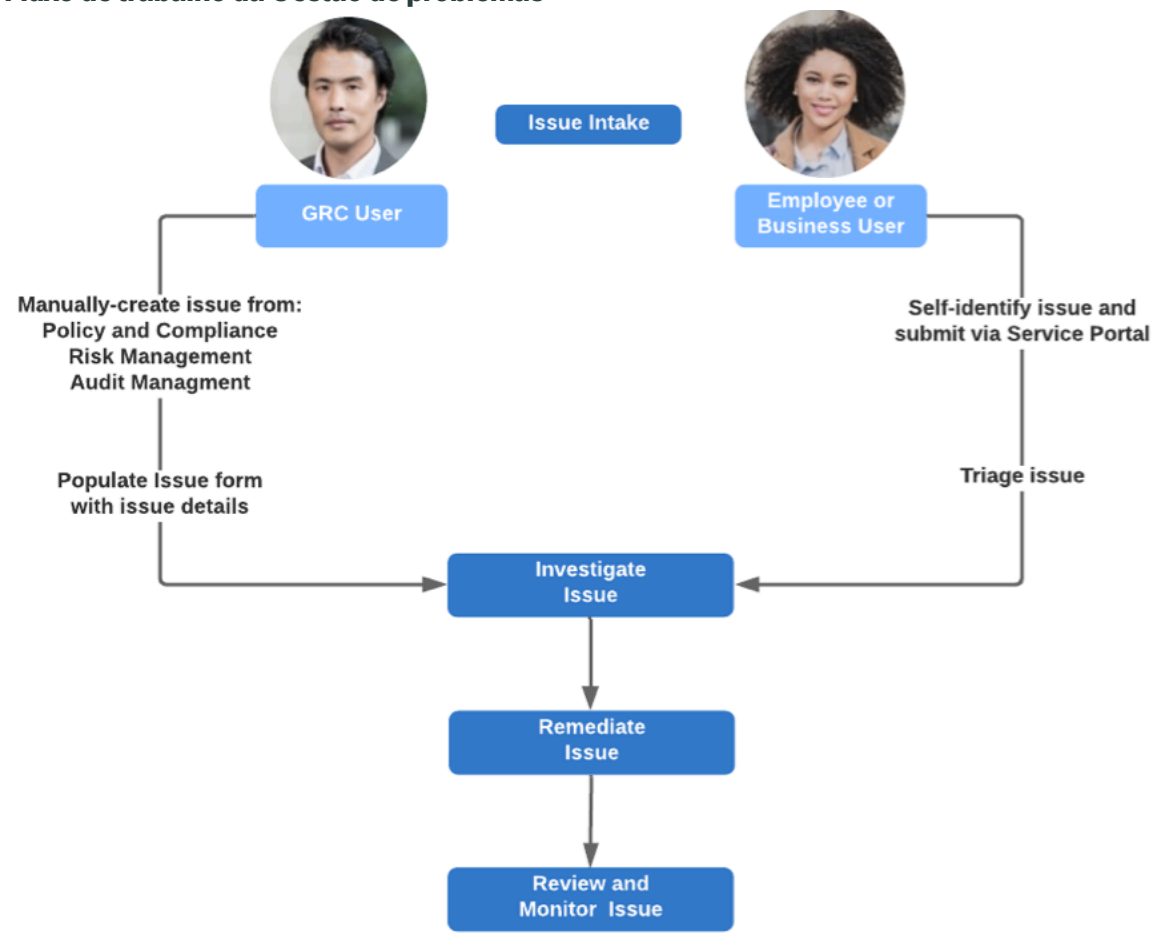
Fluxo de trabalho e ciclo de vida da gestão de problemas

Ao corrigir problemas, os controles podem ser mantidos em conformidade e os riscos podem ser mitigados. O fluxo de trabalho e o ciclo de vida da Gestão de problemas são ilustrados e descritos aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho da Gestão de problemas



Ciclo de vida da Gestão de problemas

Fase	Descrição
Admissão de problemas	Conforme descrito anteriormente, os problemas podem ser enviados usando dois métodos, dependendo do tipo de usuário envolvido: • Os funcionários e usuários de negócios em sua empresa podem identificar automaticamente um problema e enviá-lo por meio do ServiceNow® Portal de serviços. Após o envio, um problema de triagem é criado automaticamente e o processo de triagem de problemas começa. • GRC os usuários podem criar um problema manualmente em sua instância. Esses tipos de problemas não são triados.
Investigue o problema	Durante a fase de investigação, é determinado se o problema requer estudo adicional. Se uma triagem estiver sendo realizada, o problema de triagem será atribuído a uma equipe de triagem para análise. A equipe de triagem pode solicitar mais informações do criador do problema. Opcionalmente, a equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida da Gestão de problemas

Fase	Descrição
	também pode enviar o problema para o gerente de conformidade, gerente de risco ou gerente de triagem com um resultado de triagem.
Corrija o problema	Depois que a equipe confirmar o problema, as etapas necessárias para corrigi-lo serão executadas. Se uma triagem foi realizada, o problema de triagem será convertido em um problema real ou evento de risco. A equipe também pode decidir rastrear o problema como uma recomendação ou fechá-lo como um não problema.
Revise e monitore o problema	Antes de encerrar o problema, o responsável pela apólice o revisa e aprova. A revisão também permite que a organização: • rastrear tarefas atrasadas • cronogramas de problemas de benchmark • identifique onde as perdas poderiam ter sido mitigadas • reduzir lacunas no futuro

Problemas no Espaço

Você pode rastrear todos os seus problemas ou um problema específico no Espaço. Os problemas são listados em **Problemas** Na exibição de lista do Espaço.

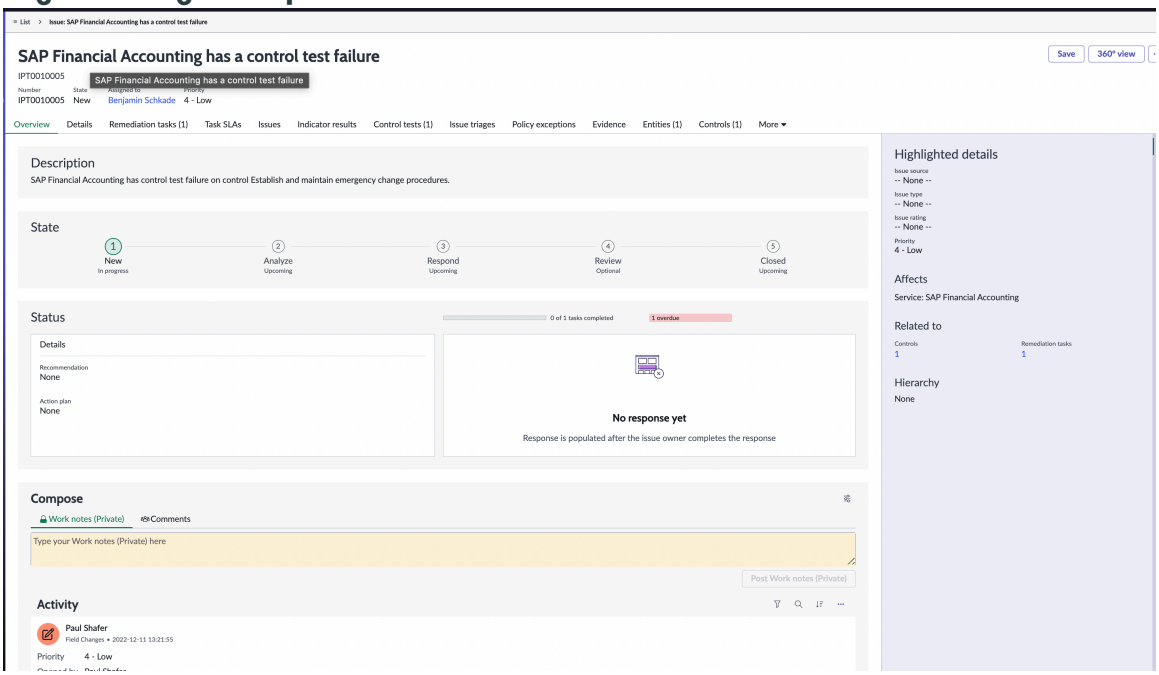
Página de visão geral do problema

O formulário Problema exibe os detalhes sobre seus problemas. Você pode ver informações sobre a descrição de um problema, o estado, o status, as anotações de trabalho e a atividade que ocorreu até o momento. As informações sobre um problema são organizadas em diferentes guias, como **Visão geral** e **Detalhes** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Visão geral do problema



Em **Detalhes** , você pode encontrar informações sobre o problema, atribuição, programação, agrupamento de problemas, plano de ação, e atividade e configurações.

Nota: A seção de detalhes foi removida do **Detalhes** guia.

Associar objetos relacionados a um problema

GRC Usuário ou usuário de negócios ou usuário de negócios lite de personas de problema podem associar objetos, como controle, risco, evento de risco, entidades, compromissos, objetivos de controle, declarações de risco, políticas, documentos de autoridade ou atividades de processamento, ou remova os objetos existentes relacionados ao problema.

Por exemplo, considere uma entidade que você pode selecionar como uma lista relacionada. Você pode adicionar as outras entidades relacionadas ou remover as entidades existentes usando **Adicionar** ou **Remover** Botões de IU do formulário Entidade.

As listas relacionadas no formulário Problema exibem as dependências relacionadas aos problemas. A tabela a seguir lista uma descrição das guias e da barra lateral no formulário Problema.

Guias e barra lateral no formulário Problema

Tab	Descrição
Visão geral	Visão geral de um problema, como descrição, estado, status, anotações de trabalho e atividade.
Detalhes	Detalhes sobre um problema, como atribuição, programação, agrupamento de problemas, plano de ação, confidencialidade, atividades, configurações e anotações de trabalho. A seção de agrupamento de problemas fornece informações de agrupamento, como problema primário e regra de grupo de problemas. Quando o agrupamento avançado de problemas está habilitado, ele é exibido **Nível**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias e barra lateral no formulário Problema

Tab	Descrição
	de grupo campo, indicando se é um problema primário, secundário ou autônomo. Ele também mostra o. **Método de gestão** campo, indicando se ele é gerenciado a partir de problemas primários ou secundários individualmente.
Detalhes realçados	Informações realçadas, como origem do problema, tipo de problema, classificação do problema, prioridade, efeitos, relacionado à hierarquia, e .
Afeta	Entidades afetadas por este problema.
Relacionado a	Contagem dos diferentes objetos afetados por este problema, como controles, riscos, políticas, documentos de autoridade, compromissos, tarefas de mudança regulatória, tarefas de correção e eventos de risco.
Hierarquia	Hierarquia de problemas.

A tabela a seguir lista as listas relacionadas na seção Problemas.

Listas relacionadas na seção Problemas

Listas relacionadas	Descrição
Tarefas de correção	Detalhes das tarefas de correção, como nome, número, estado, atribuído a, prioridade, data de término planejada e data real.
ANS de tarefas	Detalhes dos acordos de nível de serviço (ANS) de tarefa, como definição, tipo, destino, fase, tempo de negócios restante do ANS, tempo decorrido para os negócios, percentual decorrido para os negócios, hora de início e hora de parada.
Problemas	Detalhes dos problemas relacionados, como nome, número, origem do problema, tipo de problema, estado, gerente de problemas, atribuído a, prioridade e data de vencimento.
Resultados do indicador	Detalhes dos resultados do indicador, como nome, resultado, indicador e proprietário dos dados.
Testes de controle	Detalhes dos testes de controle, como nome, número, primário, atribuído a, estado, data de início planejada e data de término planejada.
Triagens de ocorrências	Detalhes da triagem de problemas, como nome, número, origem, tipo de problema, estado, subestado, responsável pela triagem e revisor.
Exceções às políticas	Detalhes das exceções de política, como nome, número, solicitante, motivo, política, objetivo de controle, estado, subestado, válido de, válido até, e classificação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas na seção Problemas

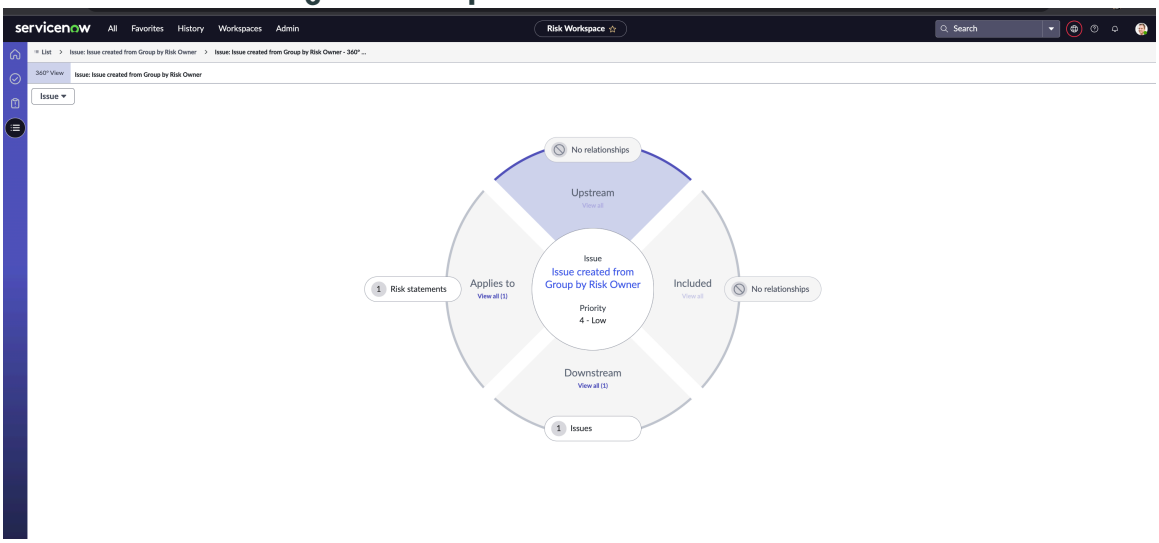
Listas relacionadas	Descrição
Evidência	Detalhes da evidência, como nome, número, evidência, motivo da solicitação, estado, subestado, solicitante, atribuído a e prazo.
Entidades	Detalhes das entidades, como entidade, descrição, classe e proprietário.
Controles	Detalhes dos controles, como nome, número, entidade, função, estado, status, isenção, proprietário e descrição.
Riscos	Detalhes dos riscos, como nome, número, entidade, declaração de risco, grupo responsável, responsável, estado e metodologia de avaliação de risco.
Compromissos	Detalhes dos compromissos, como nome, número, tipo, lead do compromisso, estado, data de início planejada do compromisso e término planejado do compromisso
Objetivos do controle	Detalhes dos objetivos de controle, como nome, ID de origem, origem, primário, categoria, classificação, tipo e conformidade.
Avaliações de risco	Detalhes das declarações de risco, como nome, estrutura, categoria, descrição e status do apetite.
Políticas	Detalhes das políticas, como nome, tipo, proprietário, estado, Válido de, válido até, e pontuação de conformidade.
Documentos de autoridade	Detalhes dos documentos de autoridade, como nome, nome comum, tipo e pontuação de conformidade.
Eventos de risco	Detalhes dos eventos de risco, como evento de risco, entidade primária, tipo de evento, subtipo, estado, data da descoberta, perda líquida, perda esperada e impacto não financeiro.
Atividades de processamento	Detalhes das atividades de processamento, como atividade de processamento, categoria de atividade de processamento, proprietário e analista de privacidade.

O exemplo a seguir mostra uma exibição de 360 graus de todo o relacionamento de um problema selecionado, como problemas ascendentes, problemas descendentes, controles e tarefas de correção associadas ao problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

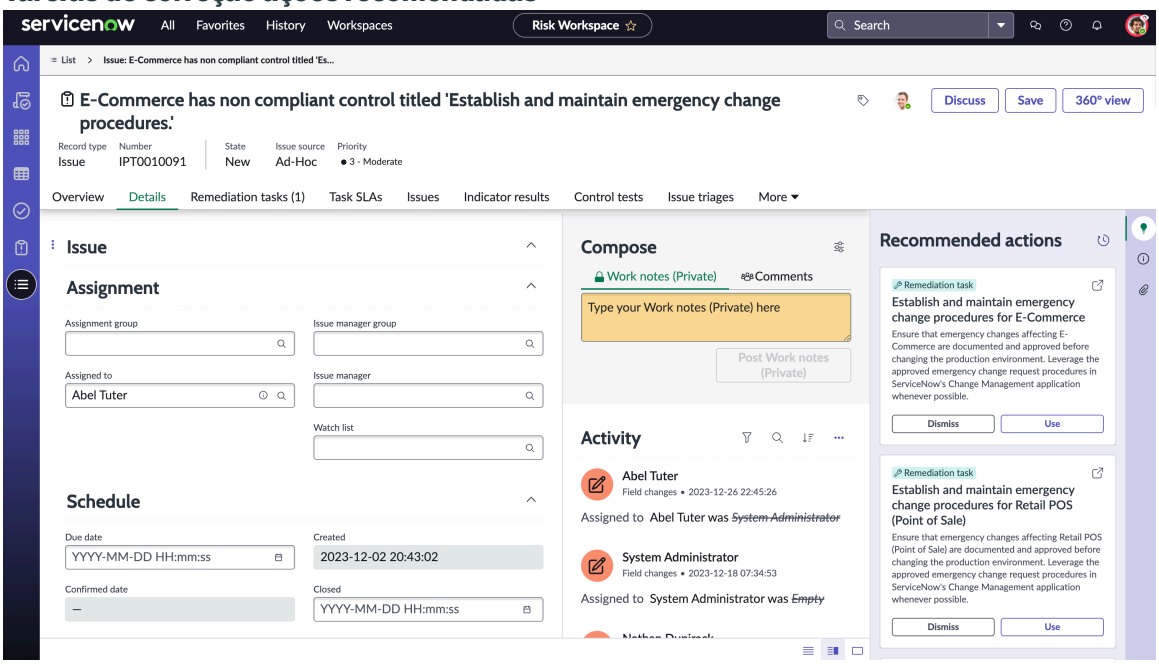
relacionamento de 360 graus de um problema



Ações recomendadas

As ações recomendadas são sugestões geradas pelo sistema que podem ajudar você a selecionar rapidamente uma tarefa de correção ou atribuir um problema à pessoa correta.

Tarefas de correção ações recomendadas



Conforme mostrado na figura, as ações recomendadas para tarefas de correção são mostradas no painel lateral direito. Você pode ver a lista de ações recomendadas e executar o seguinte:

- **Usar** : Quando você seleciona um **Usar** um formulário é mostrado com dados preenchidos previamente. Você pode atribuir a qualquer usuário usando **Atribuído a.** e selecione **Salvar** . Você pode ver este registro em **Tarefas de correção** guia.
- **Ignorar** : Se você não quiser usar a ação recomendada, selecione **Ignorar** .

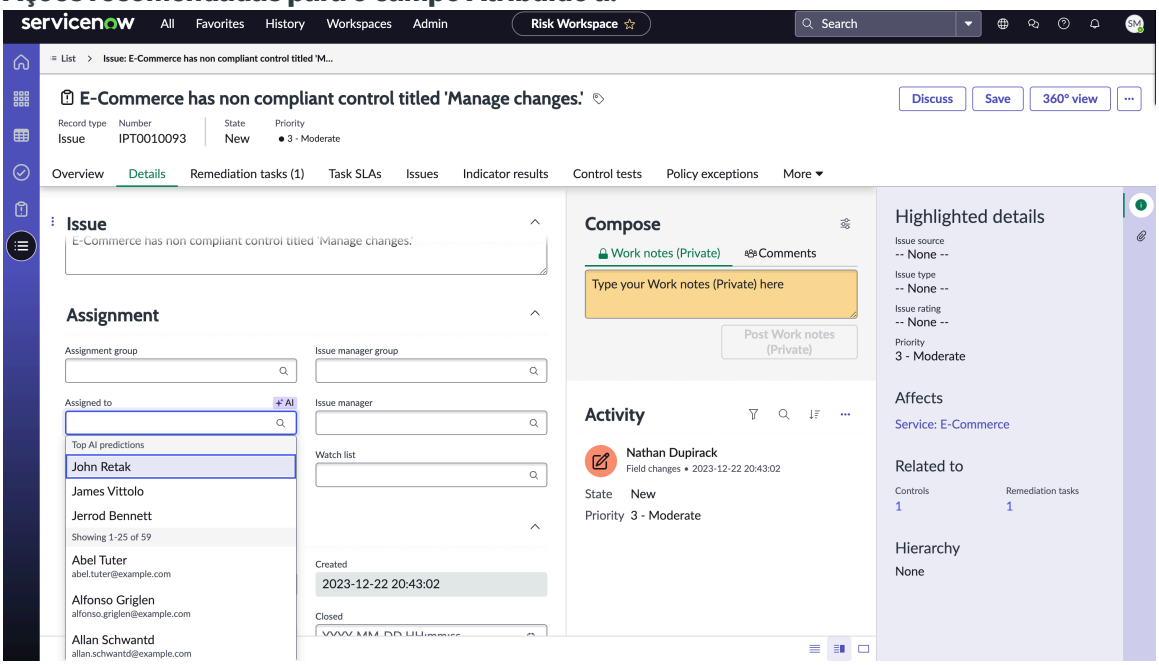
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: As recomendações são mostradas somente para os usuários com as seguintes funções:

1. Usuários com funções mínimas de sn_grc.business_user , sn_grc.business_user_lite . Você deve adicionar sn_nb_action.next_best_action_use função para sn_grc.business_user e. sn_grc.business_user_lite .
2. Usuários que têm função mínima de sn_grc.user embora eles não façam parte da persona do problema.
3. Usuários com função mínima de sn_grc.business_user e. sn_grc.business_user_lite deve fazer parte da persona do problema.

Ações recomendadas para o campo Atribuído a.



Conforme mostrado na figura, as recomendações geradas pelo sistema são mostradas para **Atribuído a.** campo. Você pode ver as três principais previsões (John Retak, James Vittolo e JerRod Bennett) acima da lista de usuários em ordem alfabética.

Configurar um relacionamento de problema

Se um problema não for reutilizável e você souber que vários problemas semelhantes foram criados para diferentes controles, declarações de risco ou objetivos de controle, ainda será possível configurar o relacionamento do problema para reutilizar o problema no GRC aplicação.

Você pode evitar a duplicação de problemas reutilizando o mesmo problema. Tudo o que você precisa fazer é adicioná-lo a objetos diferentes. Quando um problema está vinculado a um controle ou risco, ele é vinculado automaticamente à entidade, ao objetivo do controle ou à declaração de risco desse controle ou risco.

Usando o. **Configuração de relacionamento do problema** No módulo Administração do GRC, você pode adicionar um problema a objetos diferentes.

Nota: Este módulo ficará visível somente se você tiver os espaços de trabalho instalados.

Você também pode desabilitar um relacionamento de problema interrompendo a vinculação automática dos objetos relacionados a um problema. Para obter mais informações, consulte Configure um relacionamento de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um relacionamento de problema

Habilite ou desabilite um registro de configuração de relacionamento de problema para que você possa vincular automaticamente um problema a seus objetos relacionados no GRC aplicação.

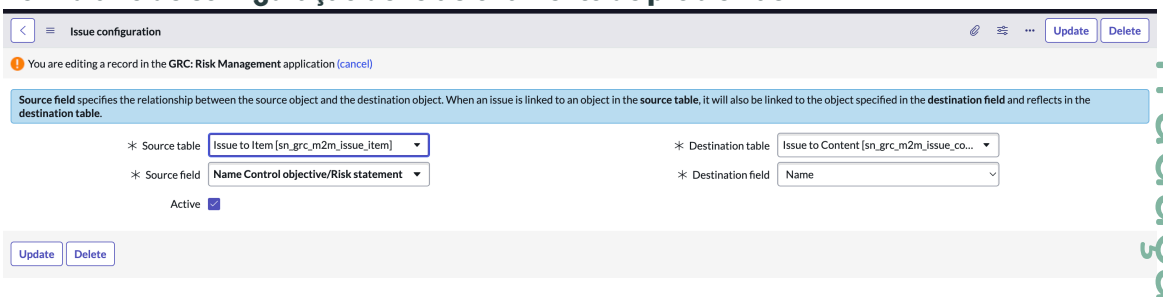
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Configurações de relacionamentos da ocorrência**.
2. Selecione qualquer registro para o qual você deseja configurar o relacionamento do problema.
3. Habilite ou desabilite os registros de configuração marcando ou desmarcando **Ativo** campo.

Formulário de configuração de relacionamento de problemas



Para obter mais informações sobre os campos no formulário de configuração de relacionamento de problemas, consulte Formulário Configuração de relacionamento do problema.

Formulário Configuração de relacionamento do problema

Use o formulário Configuração de relacionamento do problema no GRC aplicação para vincular automaticamente um registro de destino a um problema quando ele é vinculado ao registro de origem.

Formulário Configuração de relacionamento do problema

Campo	Descrição
Tabela de origem	Tabela Muitos para Muitos (MTOM) na qual o registro original é criado quando você vincula um problema a um objeto. Por exemplo, se você vinculou um problema a um controle, o registro de relacionamento será criado nesta tabela.
Tabela de destino	Tabela de destino em que o registro é criado quando o problema é vinculado ao objeto de destino. Por exemplo, digamos que você selecionou o problema para vincular a um controle no **Tabela de origem** campo. O problema será vinculado à entidade do controle se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de relacionamento do problema

Campo	Descrição
	você selecionou o problema para vincular à entidade MTOM no **Tabela de destino** campo.
Campo de origem	Campo de origem que exibe o relacionamento entre o objeto de origem e o objeto de destino.
Campo de destino	Campo de destino que contém o objeto vinculado ao problema em **Campo da tabela de destino.** Por exemplo, se você selecionou o problema para vincular a um relacionamento de entidade no **Tabela de destino** , o valor do campo de destino é entidade. **Nota:** Os tipos de objeto selecionados no campo de origem e no campo de destino devem ser dos mesmos tipos.

Nota:

- **Objeto de origem** : É o objeto original vinculado a um problema manualmente.
- **Objeto de destino** : É o objeto que é vinculado automaticamente ao problema devido à configuração do relacionamento do problema.

Problemas de grupo no espaço

Agrupe problemas em seus espaços para organizar e gerenciar problemas relacionados. Agrupar problemas semelhantes pode simplificar seu fluxo de trabalho e economizar tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agrupar problemas em um primário pode simplificar seu fluxo de trabalho e economizar tempo. Todos os problemas secundários são gerenciados em um único primário, facilitando o rastreamento e a resolução deles coletivamente. Você pode agrupar diferentes tipos de problemas em um único primário quando os problemas pertencem ao mesmo projeto ou auditoria para obter uma visão holística de como diferentes problemas são gerenciados. Agrupar problemas em um pai ajuda a organizá-los e priorizá-los, reduzindo a redundância na resolução de problemas semelhantes e garantindo que os problemas sejam abordados de maneira coordenada.

Você pode habilitar **Funcionalidade avançada de agrupamento de problemas** propriedade para usar os recursos avançados de agrupamento de problemas, como métodos de gerenciamento para agrupamento de problemas e transformar problemas autônomos em primários. Para obter mais informações, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Ao agrupar problemas com confidencialidade habilitada, você pode adicionar problemas secundários confidenciais somente em um problema primário confidencial.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
   Você pode navegar até seu espaço específico.
2. Selecione a lista e navegue até problemas.
3. Marque as caixas de seleção ao lado dos problemas que você deseja agrupar.
4. Selecionar **Grupo**
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Problemas do grupo

Campo	Descrição
Tipo de grupo	Opção para selecionar o tipo de grupo. As opções disponíveis são as seguintes: ○ **Crie um grupo** Opção para criar um novo problema primário para formar um grupo. ○ **Adicionar a um grupo existente** Opção para criar um grupo com um problema primário existente. ○ **Tornar um problema autônomo como primário** Opção para selecionar um problema autônomo existente e torná-lo primário para criar um grupo. **Nota:** . **Tornar um problema autônomo como primário** a opção só estará disponível se **Funcionalidade avançada de agrupamento de problemas** a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade.
Nome da ocorrência primária	Nome do novo problema primário. Este campo aparece somente quando **Crie um grupo** selecionado de **Tipo de grupo** campo.
Ocorrência primária	Opção para selecionar um problema primário existente ou selecionar um problema autônomo existente e torná-lo primário. Este campo aparece somente quando **Crie um grupo** ou **Tornar um problema autônomo como primário** selecionado de **Tipo de grupo** campo.
Método de gestão	Opção para especificar se o problema é gerenciado a partir de um problema primário ou como um problema secundário individual. As opções disponíveis são as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Gerenciar primário** : Quando você seleciona o Método de gestão como **Gerenciar primário** , as emissões secundárias herdam os valores de **Estado** , **Resposta** e **Explicação** campos do problema primário. ○ **Gerenciar secundário** : Quando **Gerenciar secundário** está selecionado, o problema secundário mantém o seu próprio **Estado** , **Resposta** e **Explicação** campos individualmente. **Nota:** . **Método de gestão** o campo só estará disponível se **Funcionalidade avançada de agrupamento de problemas** a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade.
Descrição	Informações adicionais sobre o grupo de problemas.

6. Selecionar **Grupo**

Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

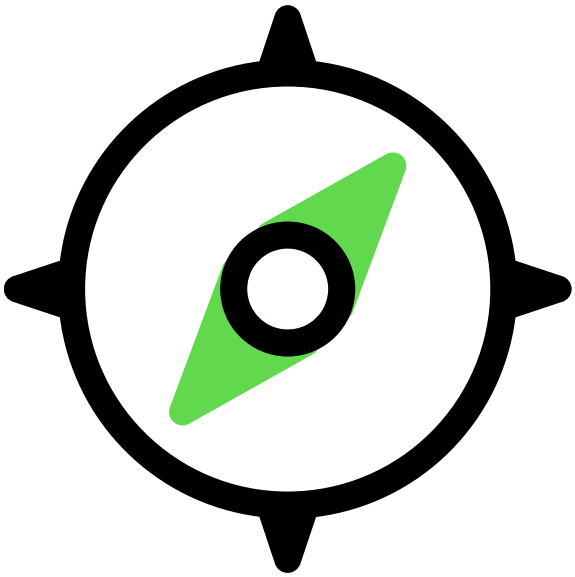
Use Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) aplicação para usar as habilidades e fluxos de trabalho do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

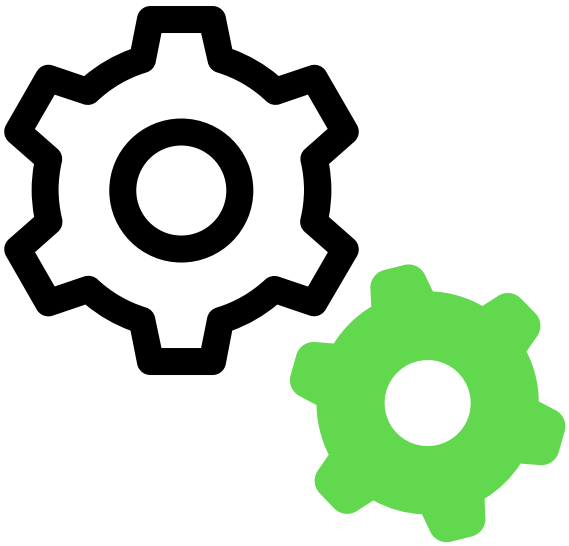
Iniciar

Explorar



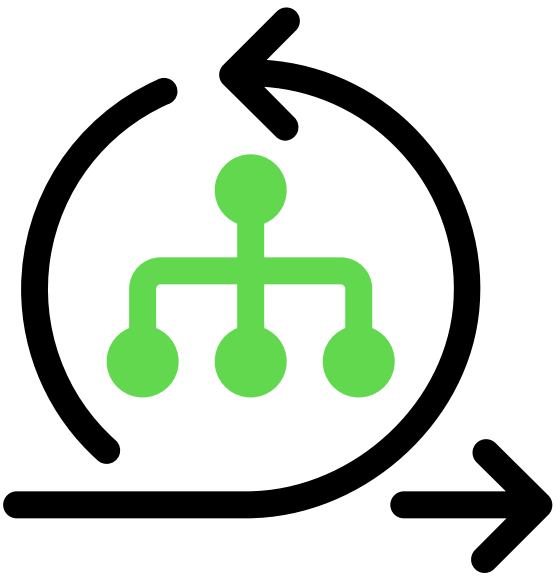
Saiba mais sobre Now Assist for IRM

Configurar



Configure o. Now Assist for IRM habilidades para começar

Uso



Use as habilidades oferecidas por Now Assist for IRM

Uso



Use fluxos de trabalho do agentic oferecidos por Now Assist for IRM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

Dados de incidentes de ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará (para Assistência de incidente e Assistência de conhecimento) e transcrições de conversas (para Assistência de bate-papo). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Com Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM), Você pode usar habilidades de IA generativa e fluxos de trabalho do agente.

Now Assist for IRM benefícios de habilidades/fluxos de trabalho

Now Assist habilidades fornecidas por Now Assist for IRM economize tempo, reduza o trabalho manual e aumente a produtividade.

Os fluxos de trabalho do agente com tecnologia de IA generativa podem argumentar, planejar e agir de forma autônoma ou colaborativa com os usuários para concluir tarefas.

Benefícios do Now Assist for IRM

Fluxo de trabalho de habilidade/agente	Habilidade	Recurso	Função do usuário
Habilidade	Resumo do problema	Use esta habilidade com tecnologia de IA generativa para analisar os registros de problemas, incluindo a descrição, o log de atividades e as tarefas de correção. Gere um resumo conciso que captura as informações essenciais de que você precisa. Com a IA generativa, você pode melhorar a eficiência, a coordenação entre as equipes e a produtividade de uma organização.	• sn_grc_genai.issue_user • sn_irm_gen_ai.user
	Recomendação para objetivos de controle semelhantes	A racionalização dos objetivos de controle simplifica a gestão de riscos e conformidade ao eliminar objetivos de controle redundantes ou sobrepostos, melhorando a eficiência e garantindo a conformidade.	• sn_irm_gen_ai.user • sn_comp_case.compliance_case_analyst • sn_comp_case.compliance_case_manager
	Resumo da avaliação de risco	Now LLM Service para gerar resumos de avaliação de risco a partir de dados inerentes, residuais, de risco de destino e de eficácia do controle. Esses resumos destacam fatores-chave e comentários relevantes,	• sn_grc_sharegenai.risk_asmt • sn_risk_advanced.ara_avalia • sn_risk_advanced.ara_appro • sn_irm_gen_ai.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Now Assist for IRM

Fluxo de trabalho de habilidade/agente	Habilidade	Recurso	Função do usuário
		ajudando avaliadores e aprovadores a obter informações acionáveis.	
	Resumo de alertas regulatórios	Use o poder do Now LLM Service para destilar informações regulatórias em resumos concisos e relevantes para os negócios, destacando as mudanças, prazos e ações mais importantes para conformidade em tempo real.	• sn_irm_gen_ai.user • sn_grc_reg_change.user • sn_grc_comp_genai.reg_cha
	Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório	Use esta habilidade para ajudar as organizações a identificar objetivos de controle relevantes para associação com mudanças regulatórias de entrada. Esta habilidade ajuda a simplificar o processo de conformidade. Também reduz o esforço manual.	• sn_irm_gen_ai.user • sn_grc_reg_change.user • sn_grc_comp_genai.reg_cha
	Alertas regulatórios impactados	Use esta habilidade para ajudar as organizações a identificar citações relevantes para associação com mudanças regulatórias de entrada. Esta habilidade ajuda a simplificar o processo de conformidade. Também reduz o esforço manual.	• sn_irm_gen_ai.user • sn_grc_reg_change.user • sn_grc_comp_genai.reg_cha
	Alertas regulatórios afetados	Use esta habilidade para ajudar as organizações a identificar controles relevantes para associação com mudanças regulatórias de entrada. Esta habilidade ajuda a simplificar o processo de conformidade. Também reduz o esforço manual.	• sn_irm_gen_ai.user • sn_grc_reg_change.user • sn_grc_comp_genai.reg_cha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Now Assist for IRM

Fluxo de trabalho de habilidade/agente	Habilidade	Recurso	Função do usuário
Otimizar a resolução de problemas do GRC fluxo de trabalho do agentic		Aproveite o poder dos agentes de IA para gerar um plano de ação e sugerir tarefas de correção para um GRC problema.	• sn_grc_genai.issue_user • sn_irm_gen_ai.user • sn_grc_genai.issue_aiagent_

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Now Assist for IRM, consulte:

- Informações de suporte do Now Assist para IRM
- Configure o Now Assist para IRM
- Ative habilidades no Now Assist para IRM
- Ative fluxos de trabalho do agente no Now Assist para IRM
- Personalize a habilidade de resumo de problemas
- Uso do Now Assist para habilidades de IRM
- Resumir um problema
- Usando fluxos de trabalho do agentic em IRM
- Otimizar a resolução de problemas do GRC

Como configurar o Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) Para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço de trabalho de risco e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist for IRM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, consulte Console do administrador do Now Assist .

Para obter informações sobre como ativar agentes com IA, consulte Instale os agentes com IA do Now Assist .

Compartilhando dados com ServiceNow Programa de desenvolvimento de IA, você fornece dados relevantes para ajudar a melhorar a precisão da previsão e a experiência do usuário. Você também pode personalizar os produtos às suas necessidades de negócios e reduzir alucinações para suas habilidades ativadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode optar por recusar um ServiceNow instância do compartilhamento de dados do Administração do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Recusar o compartilhamento de dados do Now Assist . Repita o processo de recusa para todas as instâncias que usam Now Assist funcionalidade.

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administração do Now Assist.

Recursos e habilidades/fluxos de trabalho do IRM no Administração do Now Assist console

Recursos de IRM	Fluxos de trabalho de IA de habilidades/agencial
Gerar resumo do problema	Resumo do problema habilidade
Resolva um problema	Otimizar a resolução de problemas do GRC Fluxo de trabalho da IA do Agentic
Gerar resumo da avaliação de risco	Resumo da avaliação de risco habilidade
Gerar recomendações para objetivos de controle duplicados	Recomendação para objetivos de controle semelhantes habilidade
Gerar resumo para um alerta regulatório	Resumo de alertas regulatórios habilidade
Gere recomendações para áreas afetadas, como objetivos de controle	Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório habilidade
Gere recomendações para áreas afetadas, como citações	Alertas regulatórios impactados habilidade
Gere recomendações para áreas afetadas, como contorções	Alertas regulatórios afetados habilidade

Nota: Serviço Now LLMé o único provedor para isso Now Assist habilidades da aplicação.

Para versões anteriores, acesse Gerenciador de aplicações para atualizá-lo para uma versão posterior.

Procedimento

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

- Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação .
- Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instale os plug-ins do Now Assist .

Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Ative uma habilidade antes de usar os recursos da IA generativa para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) aplicação.

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist**.
2. Em **Habilidades do Now Assist** , em **Tecnologia** grupo de fluxo de trabalho, selecione **IRM** .
3. Em Now Assist Página Habilidades para IRM, ative uma habilidade selecionando **Ativar habilidade** .
4. Revise os detalhes das habilidades em cada guia, configure as habilidades e selecione **Salve e continue** .

   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
5. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** .
   Sua habilidade está configurada.

O que Fazer Depois

Você pode executar as seguintes ações em Now Assist se você tiver a função sn_generative_ai.nsa_admin:

- Edite uma habilidade do Now Assist .
- Faça uma cópia de uma habilidade do Now Assist .
- Solucionar problemas de uma habilidade do Now Assist .

Ativar fluxos de trabalho do agentic em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Você deve ativar fluxos de trabalho do agente que contêm um conjunto de instruções do LLM com um ou mais agentes de IA para executar tarefas.

Antes de Iniciar

Instale o. Now Assist for IRM plug-in (sn_irm_gen_ai).

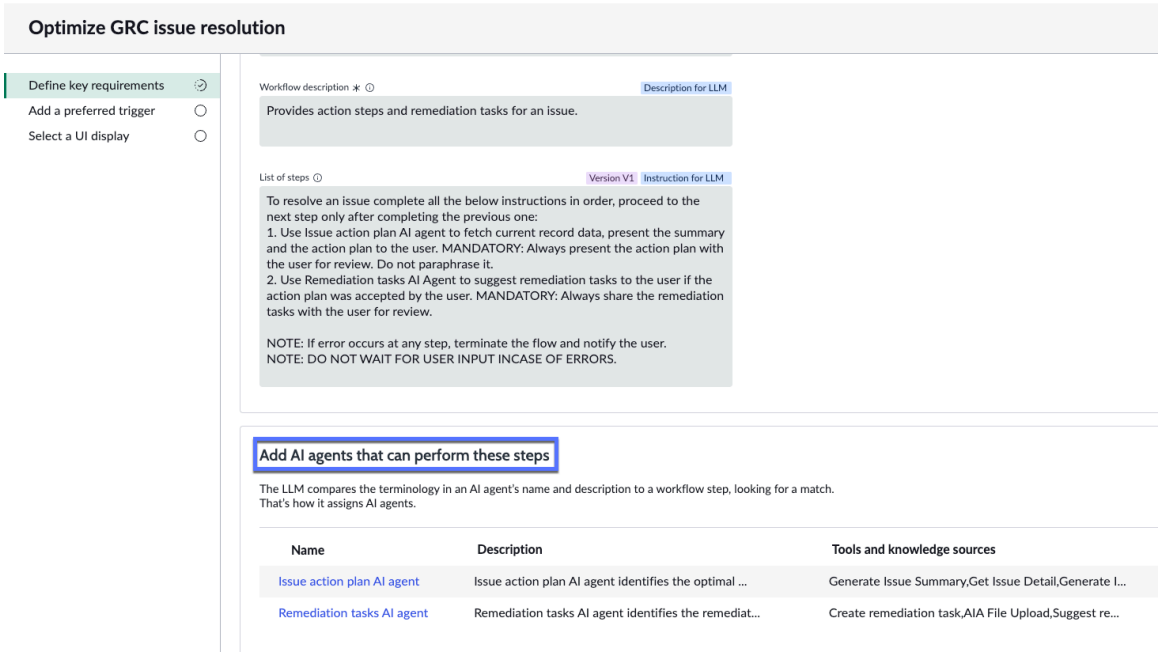
Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin ou sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecione o fluxo de trabalho do agente que você deseja ativar.
3. Na página de fluxo de trabalho do agentic, em **Adicione agentes de IA que podem executar estas etapas** Selecione um agente com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



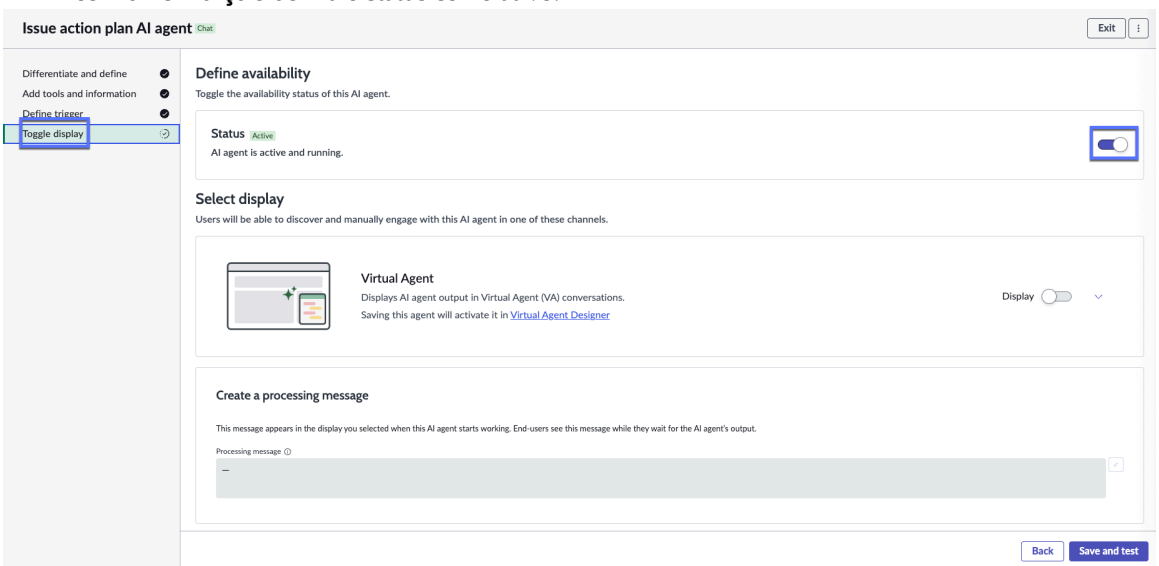
4. Na página Agente com IA, execute as seguintes etapas:

a. Em **Diferencie e defina** , revise os detalhes e selecione **Continuar** para prosseguir para a próxima seção.

b. Em **Adicione ferramentas e informações** revise os detalhes e selecione **Continuar** para prosseguir para a próxima seção.

c. Em **Definir gatilho** revise os detalhes e selecione **Continuar** para prosseguir para a próxima seção.

d. Em **Alternar exibição** defina o status como ativo.



e. Selecione **Salve e teste** .

f. Na página Testar raciocínio da IA, selecione **Versão** e, em seguida, insira os detalhes para **Tarefa** .

g. Selecione **Iniciar teste** Para iniciar o teste do agente de IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Repita as etapas de 4 a 5 para todos os agentes de IA.
6. Na página de fluxo de trabalho do agentic, execute as seguintes etapas:
   a. Em **Defina os principais requisitos** , revise os detalhes e selecione **Continuar** para prosseguir para a próxima seção.
   b. Em **Adicione um gatilho preferencial** revise os detalhes e selecione **Continuar** para prosseguir para a próxima seção.
   c. Em **Selecione uma exibição de IU** defina a exibição como ativa.
   d. Selecione **Salve e teste** .
   e. Na página Testar raciocínio da IA, selecione **Versão** e, em seguida, insira os detalhes para **Tarefa** .
   f. Selecione **Iniciar teste** para iniciar o teste do fluxo de trabalho do agentic.
7. Ligue o. Now Assist painel .

Resultado
O fluxo de trabalho do agentic e todos os agentes de IA no fluxo de trabalho são ativados.

Personalize a habilidade de resumo de problemas em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar a habilidade de resumo de problemas para que os usuários possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço de trabalho de risco e em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Administração do Now Assist console, você pode selecionar os dados de entrada em vários estados para a habilidade e configurar os cabeçalhos de prompt para incluí-los no resumo.

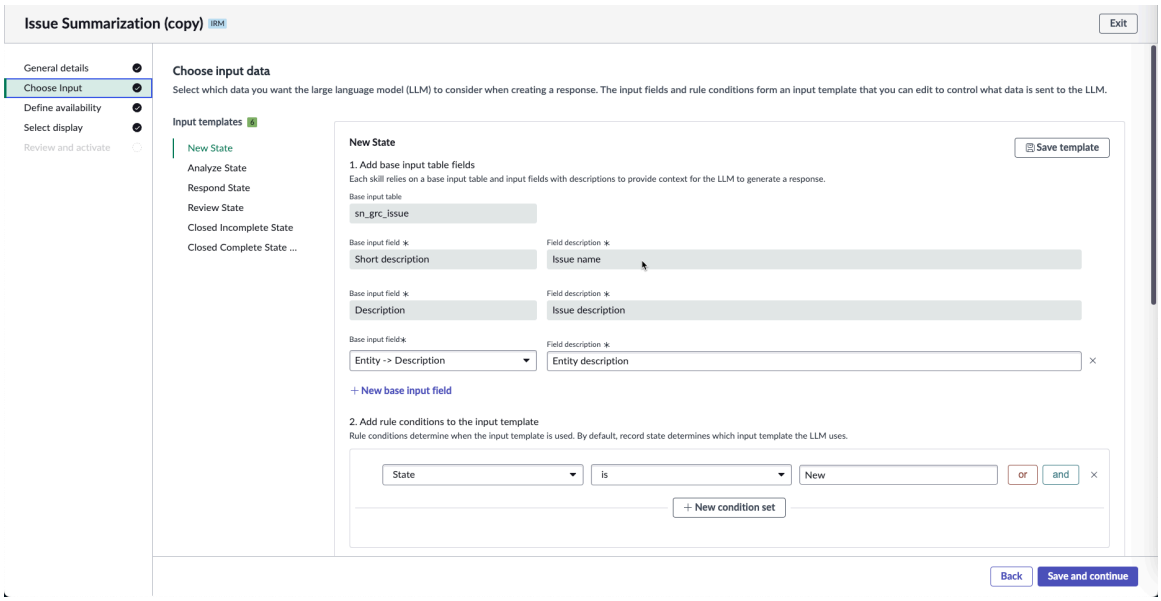
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades do Now Assist** no Administração do Now Assist console.
2. Em **Tecnologia** Grupo de fluxo de trabalho, exiba as habilidades do IRM.
3. Copie a habilidade de resumo de problemas para personalização.
   a. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja personalizar, selecione as Opções ( ) e selecione **Faça uma cópia** .
   b. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Faça uma cópia** .
4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
   b. Selecione **Salvar e continuar**.
5. Exiba os dados de entrada de cada habilidade e os campos de entrada de base.

   Configure os campos da tabela de entrada de base para a habilidade.

   Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Selecione **Salvar e continuar**.

b. Selecione **Voltar** para ir para a etapa anterior.

6. Defina como a habilidade está disponível para seus usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível.
Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar**.

c. Selecione **Voltar** para ir para a etapa anterior.

7. Na etapa Selecionar exibição, configure onde exibir a habilidade de resumo de problemas.

Desktop no produto : Quando selecionado, o. Now Assist as habilidades são exibidas nos formulários e espaços de trabalho.

a. Selecione as funções para as quais você deseja que a habilidade seja exibida.

b. Selecione **Salvar e continuar**.

c. Selecione **Voltar** para ir para a etapa anterior.

8. Na etapa Revisar e ativar, revise todos os detalhes antes de ativar a habilidade.

9. Selecione **Ativar**.

10. **Opcional:** Selecione **Voltar** para ir para a etapa anterior.

Resultado

Você pode selecionar **Resumir** em um problema para gerar o resumo do problema.

Usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) habilidades

Use as habilidades de IA generativa compatíveis com Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) aplicação para ações rápidas com problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerando um resumo de qualquer GRC, seus usuários podem entender o contexto mais rapidamente.

Modifique as instruções para Now Assist for IRM habilidades

Começando com Zurich Versão do patch 3, usuários que têm Now Assist for IRM instalado pode usar as habilidades habilitadas por Now Assist for IRM.

Para modificar os prompts das habilidades, siga as etapas mencionadas em KB1806035 .

Resuma um problema usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Resuma um problema usando Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM) aplicação. Use um resumo para obter contexto rápido e conscientização sobre um problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc_genai.issue_user e sn_irm_gen_ai.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A inteligência de Now Assist analisa os registros de problemas, incluindo a descrição, o log de atividades e as tarefas de correção. Usando a habilidade de resumo de problemas, você pode gerar um resumo conciso que captura as informações essenciais de que precisa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de risco**.
2. Navegue até Problemas e abra qualquer problema Novo, Em andamento ou Encerrado.

   Nota:

   Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso à habilidade de resumo de problemas.

3. Selecione **Resuma o problema em Visão geral** guia.
   Um resumo de todos os detalhes importantes, como a definição do problema, as ações realizadas, as tarefas de correção e muito mais, é gerado.
4. **Opcional:** Depois que o resumo for gerado, exiba detalhes sobre ele, salve-o, expanda ou recolha-o, forneça feedback, copie ou gere novamente.

   (Optional) Os resumos gerados pela IA podem perder detalhes importantes. Antes de prosseguir, você pode preferir revisar o resumo quanto à precisão e integridade.

Opção	Descrição
Exiba detalhes sobre o resumo	(Optional) Selecione o ícone de informa–ções (ⓘ ao lado do problema resumido por Now Assist.
Salve as informações resumidas adicionando-as às anotações de trabalho do problema	**a.** Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** . **b.** Verifique a precisão do conteúdo gerado por IA no modal e faça edições. **c.** Selecione **Salvar em anotações de traba lho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Expandir ou recolher o resumo	(Optional) Selecione o ícone Expandir (ícone recolher (Ao lado de Compartilhar com anotações de trabalho para expandir ou recolher o resumo.
Fornecer feedback	(Optional) Selecione o ícone útil ( ) para feedback positivo. Selecione o ícone Não útil (se o resumo não foi útil. **Nota:** O feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar versões futuras dessa habilidade.
Copie o resumo	(Optional) Selecione o ícone de cópia ( ) para copiar o resumo para a área de transferência.
Gere novamente o resumo	Se você acha que os dados podem ter mudado depois de exibir o resumo, selecione o ícone de refazer para gerar novamente as informações de resumo.

Resultado
Um resumo é gerado para o problema por meio da habilidade de resumo de problemas.

Usando fluxos de trabalho do agentic em IRM

Use Gestão integrada de riscos Coleção de agentes com IA para ajudar a concluir tarefas de forma autônoma.

Fluxos de trabalho do agentic disponíveis para coleta de agentes de IA da Gestão de riscos integrada

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Otimizar resolução de ocorrências de GRC	Permite que gerentes e analisadores de problemas gerem automaticamente planos de ação e criem tarefas de correção para um problema.	• Agente de IA do plano de ação da ocorrência • Agente de IA de tarefas de correção

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplique o fluxo de trabalho do agentic e prossiga com as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ative o fluxo de trabalho.
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Pode haver agentes de IA instalados com Now Assist aplicação que não são usadas em fluxos de trabalho do agente. Para saber como ver todos os agentes disponíveis para você, consulte Encontre agentes de IA .

Otimizar um GRC resolução de problemas

Otimizar um GRC Plano de resolução de problemas usando o fluxo de trabalho do agente Otimizar resolução de problemas do GRC no Now Assist painel. Este fluxo de trabalho do agente gera um plano de ação para o problema e sugere tarefas de correção para resolver o problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_genai.issue_user ou sn_irm_gen_ai.user

Ativar a habilidade de resumo de problemas. Para obter mais informações, consulte Ativar Now Assist habilidades em Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Para modificar o fluxo de trabalho Otimizar resolução de problemas do GRC duplicá-lo e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos. Você pode ativar o modelo de fluxo de trabalho ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel.

Procedimento

1. Navegue até Espaço de trabalho de risco E selecione qualquer problema no estado Analisar.
2. Abra o problema que você deseja resolver usando o fluxo de trabalho do agentic.
3. Selecione Now Assist(ícone).
   . Now Assist o painel é exibido.
4. Resolva o problema de GRC gerando um plano de ação de problema e gerando tarefas de correção recomendadas.

Opção	Descrição
Gere um plano de ação do problema	Em Now Assist, peça ao agente para otimizar o fluxo de trabalho de resolução de problemas do GRC em linguagem natural inserindo `Gerar plano de ação` ou selecionando **Gerar resolução de problemas de GRC** .

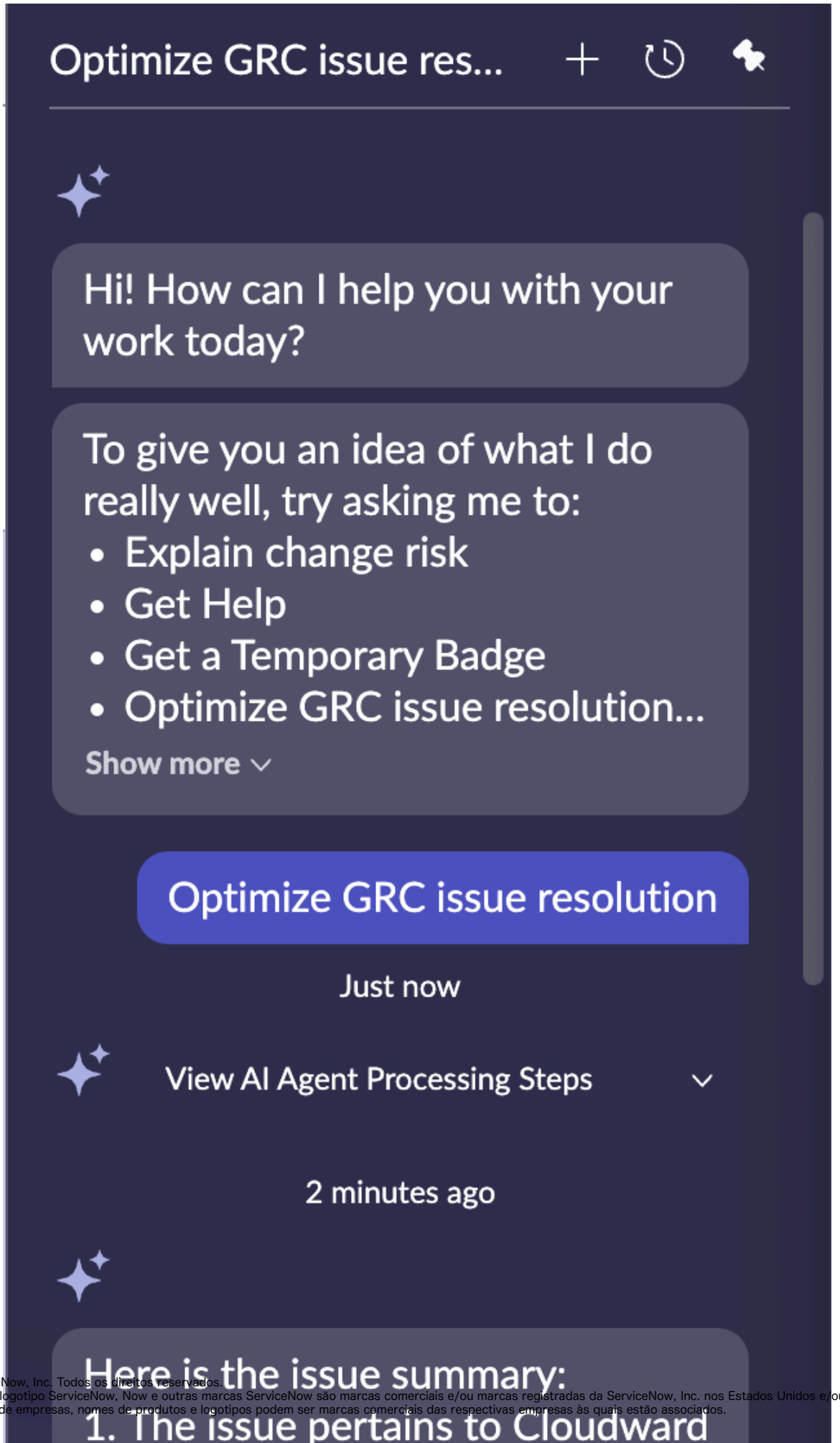
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: ◦ Se você fornecer um número de problema, como `Gere um plano de ação para o problema: IPT0020240` , o fluxo de trabalho atua no problema sugerido e gera um plano de ação baseado em problemas semelhantes anteriores. ◦ Você pode gerar um plano de ação para qualquer problema do Now Assist fornecendo o número do problema sugerido. ◦ Você pode aceitar o plano de ação. ◦ Você pode editar o plano de ação gerado fornecendo entradas como `Excluir 1, 2` , `Adicionar <text>` ou `Combine 1,4` . ◦ Você pode descartar o plano de ação gerado e criar um plano de ação manualmente.
Gerar tarefas de correção recomendadas	Se você aceitar o plano de ação, o. Now Assist O Virtual Agent pode sugerir tarefas de correção, você pode executar uma das seguintes ações: ◦ Aceite as tarefas de correção. **Nota:** Verifique se há tarefas de correção duplicadas. ◦ Edite as sugestões. Forneça entradas como `Excluir 1, 2` , `Adicionar <text>` ou `Mesclar 1,4` . Você pode atualizar as tarefas de correção recomendadas. ◦ Descarte as recomendações e crie tarefas de correção manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em Now Assist, o agente recebe uma notificação quando a interação é gerada, permitindo que os usuários sigam as instruções na tela e concluam a tarefa.

Informações de suporte para Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM).

Versões com suporte

Now Assist for IRMé compatível a partir de Yokohama Versão do patch 3.

Interfaces do usuário compatíveis

. Now Assist for IRM a aplicação inclui as habilidades e os fluxos de trabalho do agente listados na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist for IRM

Interface	Habilidade	Fluxo de trabalho
Espaço de trabalho de risco	• Resumo do problema • Resumo da avaliação de risco • Recomendação para objetivos de controle semelhantes • Racionalização	Otimizar o fluxo de trabalho do agente de resolução de problemas do GRC
IU principal	Resumo do problema	
Espaço de conformidade	• Resumo do problema • Resumo de alertas regulatórios • Alertas regulatórios impactados • Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório • Alertas regulatórios afetados	

Melhorias de segurança

Para obter informações sobre melhorias de segurança para agentes de IA, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist for IRM app da store (sn_irm_gen_ai) para usar as habilidades e os fluxos de trabalho do agente.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist Platform.
- IA generativa comum do GRC.
- IA generativa compartilhada do GRC.
- Conformidade com GRC IA generativa.
- Modelo de recomendação.

Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist para Gestão integrada de riscos (IRM) .

Separação de domínios em GRC

Esta é uma visão geral do Domain Separation e do Governança, risco e conformidade aplicações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

O Domain Separation é melhor para os clientes que:

- Precisam impor a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalizam as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios.

Nota: Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no GRC

- Embora o GRC ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

- Muitos tipos de registros no GRC são gerados automaticamente por meio de processos do usuário. Entidades, controles, riscos, indicadores e testes de controle são todos campos que podem ser gerados automaticamente. Para registros gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. Caso contrário, o padrão será o domínio padrão (se definido) ou o domínio Global. Para registros gerados manualmente, o domínio é derivado do domínio do usuário que cria o registro.

  A geração automática deve ser mantida em mente ao trabalhar em uma implementação de GRC separada por domínio. Os usuários devem ter certeza de que estão criando/gerando registros no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto certo de usuários.

  Por exemplo, suponha que você tenha domínios semelhantes a:

  - Global
  - SUPERIOR
    - Domínio A
    - Domínio B

- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários nos domínios A e B, o risco ou controle deverá ser gerado ou criado manualmente no nível global. Se o risco ou controle for criado no Domínio B, você não poderá recriar o risco ou controle no Domínio A devido à indexação.
- Se você tiver um risco ou controle que deseja que seja avaliado por usuários no TOP e no Domínio A, poderá criar o risco ou controle no Domínio A.

A menos que os riscos e controles estejam no domínio Global, os usuários não devem atribuir riscos ou controles em um domínio superior a usuários em um domínio inferior. No exemplo acima, se você tiver um controle no domínio PRINCIPAL, não deverá atribuí-lo para certificação a usuários nos domínios A ou B, pois esses usuários não teriam acesso ao controle; portanto, a certificação ou o questionário de avaliação não seria gerado.

Da mesma forma, os usuários não devem atribuir objetivos de controle e declarações de risco em um domínio superior a certificações e avaliações em um domínio inferior. Caso contrário, o questionário de certificação ou avaliação não seria gerado.

Caso de uso

Os dados do GRC para TI podem ser separados dos dados do GRC de outros departamentos. Cada área de negócios que usa a aplicação GRC pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros departamentos. Portanto, cada departamento pode ter suas próprias entidades, políticas, controles, riscos e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao observar um controle do domínio DE TI, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio Financeiro ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os controles que correspondem ao domínio DE TI.

Por padrão, o Domain Separation adiciona um campo de domínio à tarefa [tarefa] E Itens de configuração [cmdb_ci] tabelas e suas extensões.

Você pode estender o Domain Separation para todas as novas tabelas que você criar adicionando um sys_domain campo para a definição de dicionário da tabela. Por padrão, o sistema separa por domínio as tabelas de plataforma e de aplicação de linha de base quando apropriado.

Aviso: A ServiceNow não recomenda tabelas de plataforma separadas por domínio (qualquer tabela com o prefixo sys_, como a entrada Dicionário [sys_dictionary] E Substituição de entrada do dicionário [sys_dictionary_override] porque pode produzir resultados inesperados.

Nesse caso de uso, scripts de cliente, regras de negócios, fluxos de trabalho, processos e assim por diante podem ser separados por domínio.

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Isso significa que algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se você precisar da separação completa e total de todas as propriedades do sistema e não precisar de relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas são a melhor opção.

Como os valores de domínio são alocados para objetos GRC

Registros gerados automaticamente, o domínio do registro é determinado pelo iterador de domínio configurado para o trabalho. A tabela a seguir mostra como os valores de domínio são alocados para diferentes objetos GRC:

Objetos GRC	Origem do domínio
Entidade	Obtém o valor de domínio de applies_to.
Tipo de entidade para entidade	Obtém o valor de domínio do tipo de entidade.
Avaliação de item	Obtém o valor de domínio do item (risco ou controle).
Ocorrência	Obtém o valor de domínio do item (risco ou controle).
Entidade para objeto de informação	Obtém o valor de domínio da entidade.
Indicador	Obtém o valor de domínio do controle ou risco.
Tarefa de Indicador	Obtém o valor de domínio do indicador.
Dados de suporte	Obtém o valor de domínio do indicador.
Resultado do Indicador	Obtém o valor de domínio do indicador.

Nota: Quando a origem do domínio for global ou nil, o domínio desse objeto será definido como padrão.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um domínio

É possível criar um domínio criando um registro na tabela [domain].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um novo domínio, tenha em mente o seguinte:

- Somente um domínio pode ser o domínio-padrão.
- Somente um domínio pode ser o domínio primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos necessários (consultar tabela).
4. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de domínio

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o domínio.
Tipo	Selecione um tipo de domínio que descreva o domínio. Por padrão, os tipos de domínio são *Fornecedor*, *Cliente* e *MSP*. Você também pode adicionar suas próprias escolhas.
Primário	Marque a caixa de seleção se este domínio for o domínio de nível superior na hierarquia. O domínio de nível superior tem apenas domínios secundários e nenhum domínio primário.
Padrão	Selecione se este domínio deve ser o domínio-padrão para sua hierarquia.
Primário	Selecione o nome do domínio superior na hierarquia que contém este domínio. Este campo deve ter um valor para o domínio aparecer no mapa de domínios.
Ativo	Marque a caixa de seleção para disponibilizar o domínio para uso. Você deve selecionar esta opção para que este domínio apareça no mapa de domínios.
Descrição	Insira uma descrição para o domínio.

Cada registro de domínio também pode ter vários registros relacionados:

- Empresas
- Domínios "contém"
- Incluído em

O que Fazer Depois

Para alterar a hierarquia de domínio, vá para a lista relacionada Domínios Contains e selecione o registro de domínio secundário (contido) do relacionamento "contém".

Navegação por trilha

. ServiceNow® Zurich a versão oferece suporte à navegação de trilha para todos GRC módulos, incluindo espaços de trabalho. As trilhas fornecem um caminho do navegador para navegar em uma hierarquia de páginas vinculadas com conteúdo relacionado.

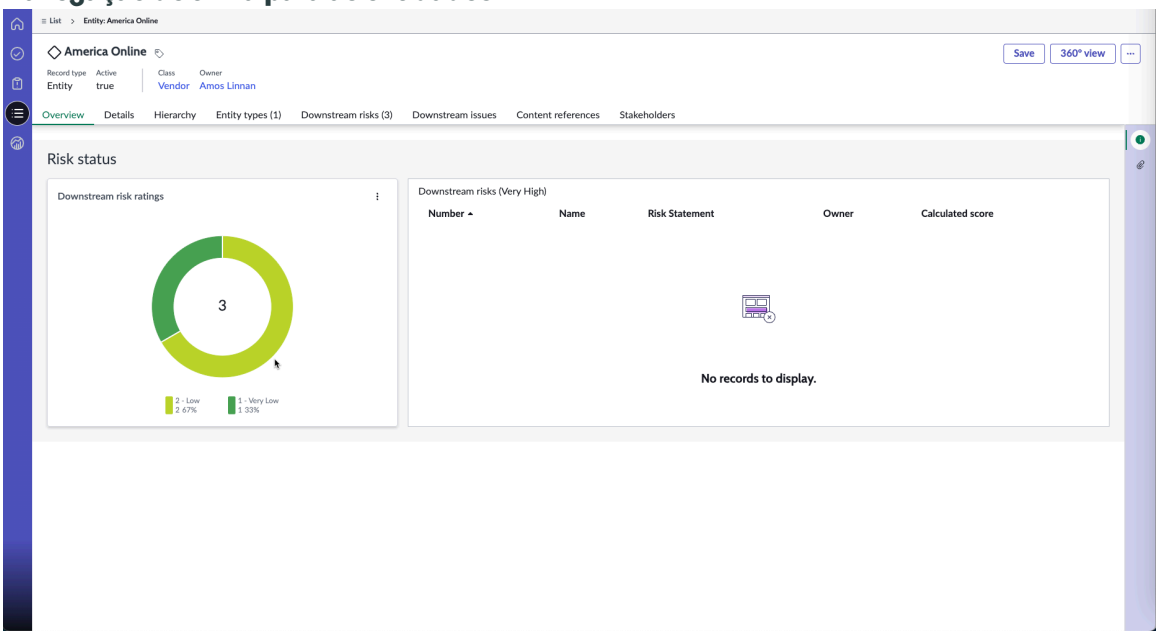
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As trilhas fornecem contexto, consistência e familiaridade para os usuários. A navegação no estilo de trilha fornece uma trilha digital do mouse inicial do usuário sobre o conteúdo atual, com a capacidade de navegar até cada link.

Use a navegação no estilo de trilha que fornece um caminho do navegador para navegar em uma hierarquia de páginas vinculadas com conteúdo relacionado. As trilhas oferecem uma forma rápida de navegar pelos filtros. Eles são ordenados da esquerda para a direita. A condição Esquerda é a mais geral e a condição Direita é a mais específica. Por exemplo, você pode ver o caminho de navegação das entidades na exibição do espaço:

Navegação de trilha para as entidades



O caminho de navegação **Lista** > **America Online** Indica que você pode navegar até a página América Online no menu Entidade na exibição de lista. Selecionar qualquer link no caminho retorna para a tela selecionada.

Gestão de taxonomia em GRC

A taxonomia é usada para organizar, classificar e rotular os elementos do conteúdo não estruturado. O conteúdo é organizado em elementos granulares que fornecem mais informações sobre o contexto do conteúdo.

Use o novo GRC: gestão de taxonomia aplicação para gerenciar categorias para sua classificação de conteúdo GRC Usando o módulo Taxonomia. Além disso, você pode usar GRC: gestão de taxonomia aplicação para armazenar sua taxonomia. . GRC: gestão de taxonomia a aplicação é instalada automaticamente com GRC: Gestão de políticas e conformidade aplicação.

Isso ajuda a adaptar e reutilizar o conteúdo com eficiência em diferentes segmentos e produtos. . GRC: gestão de taxonomia A aplicação armazena a taxonomia e fornece uma maneira de mapear as taxonomias por meio de um componente de IU para todos os GRC módulos.

O novo GRC: gestão de taxonomia a aplicação oferece os seguintes benefícios:

- Proporciona um melhor alinhamento com os regulamentos.
- Categoriza e classifica o conteúdo regulatório facilmente em GRC módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ele configura uma taxonomia interna ou mapeia a taxonomia de um provedor externo para categorizar diferentes tipos de objetos de biblioteca, como documentos de autoridade e citações.
- Ele fornece os seguintes elementos de classificação prontos para uso (OOTB):
  - Tipo de conteúdo
  - Jurisdição
  - Órgão regulador
  - Setor
  - Tema
- Ele oferece a flexibilidade de adicionar as novas categorias de taxonomia com um novo registro de classe de taxonomia, além das categorias de taxonomia fornecidas prontas para uso (OOTB).
- Ele ajuda você a simplificar sua conformidade regulatória, rastrear os requisitos regulatórios e atualizar os regulamentos externos.

Nota: Se você baixou o. Gestão de mudanças regulatórias anteriormente e você está atualizando para Zurich Versão GA, copie os dados das tabelas de taxonomia antigas para as novas tabelas de taxonomia.

Módulo Configurações da página principal

GRC Agora, os administradores podem configurar as páginas principais de visão geral de tarefas e problemas nos espaços de trabalho usando GRC Módulo Configurações da página principal na interface do usuário clássica. A função necessária para configurar tarefas, problemas e outros itens no módulo Configurações da página principal é a função sn_grc_workspace.task_admin. GRC os administradores recebem a função sn_grc_workspace.task_admin por padrão.

Módulo Configurações da página principal

. GRC O módulo Configurações da página principal exibe os seguintes módulos:

- Configuração da página de tarefas
- Configuração da página da ocorrência

Módulo Configuração da página de tarefas

O módulo Configuração da página de tarefas na interface do usuário clássica exibe as configurações relacionadas à seção Tarefas nas páginas principais dos espaços de trabalho. As configurações no módulo Configuração da página de tarefas ajudam os usuários a exibir os dados em diferentes espaços de trabalho.

Somente usuários com a função sn_grc_workspace.task_admin podem configurar as páginas principais de tarefas para os espaços de trabalho usando o módulo Configurações da página de tarefas na interface do usuário clássica. Os administradores recebem a função sn_grc_workspace.task_admin por padrão.

Os administradores de GRC executam configurações de página de tarefa, incluindo as configurações de espaços de trabalho, guias e filtros neste módulo. Com base em todas as condições de filtro que são aplicadas em níveis de tabela ou níveis de estado, os usuários podem exibir os dados na página principal Tarefas no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na exibição da página inicial do espaço, os widgets exibidos sobre as tarefas, como Minhas tarefas e Trabalho do meu grupo, são configurados usando o Construtor de IU. Clicar nesses widgets na exibição da página inicial direciona os usuários para a página Tarefas no espaço.

Para o Espaço de auditoria, Espaço de conformidade, Espaço de privacidade e Espaço de risco, as seguintes guias pré-configuradas são enviadas por padrão:

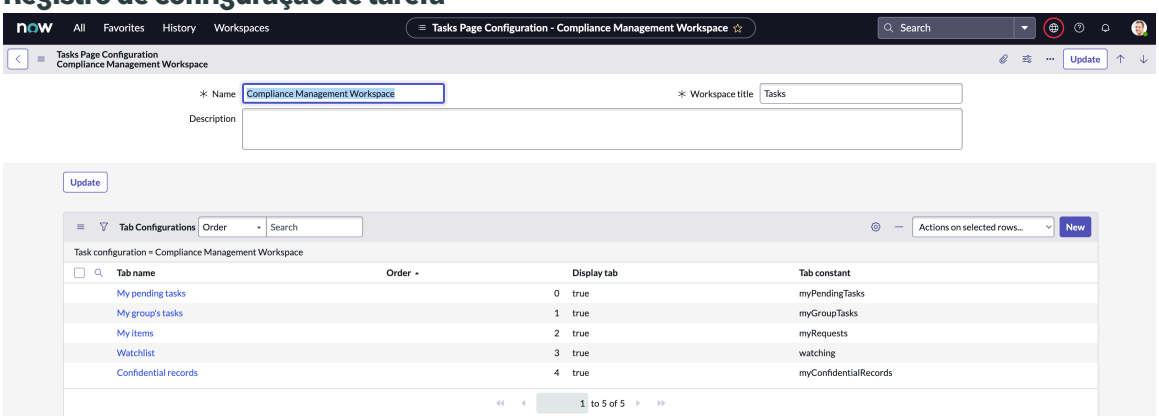
- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus itens
- Lista de observadores

Começando com GRC: Elementos comuns de espaço Versão 14.x, os administradores com a função sn_grc_workspace.task_admin podem adicionar ou remover as guias no registro Configuração de tarefa. Eles também podem priorizar ou ordenar as guias em uma sequência. Quando uma guia é criada no registro Configuração de tarefa no módulo Configuração de página de tarefas, ela é exibida na IU do espaço.

Os administradores de tarefa podem mudar a ordem das guias na IU. Se a mesma ordem estiver configurada para duas guias, as guias serão exibidas em ordem alfabética.

A imagem a seguir mostra o registro de configuração de tarefa atualizado.

Registro de configuração de tarefa



Os administradores de GRC podem configurar os nomes dos registros de configuração de tarefa que são exibidos nas páginas principais. Os administradores podem fazer o seguinte:

- Atualize o nome e a descrição do registro na interface do usuário clássica. Somente administradores podem exibir esses dados na interface do usuário clássica. Os usuários finais não podem exibir esses dados na exibição do espaço.
- Atualize o título do espaço que é exibido na página principal Tarefas no espaço. Os usuários finais podem exibir esses dados na exibição do espaço.
- Atualize o título da tabela aplicável, condição de filtro e nomes de coluna.
- Atualize as condições de filtro das guias.
- Filtre os registros com base na seleção de grupo para a tabela aplicável.
- Adicione, atualize, remova ou substitua os rótulos de estado das tabelas.
- Atualize o tipo da guia, como guia de grupo ou guia regular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize o registro Configuração da página de tarefas

Atualize o registro Configuração da página de tarefas na interface do usuário clássica para exibir as configurações da tarefa em vários espaços de trabalho. O registro Configuração da página de tarefas exibe as configurações que um usuário final pode exibir na página principal Minhas tarefas em cada espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de GRC podem configurar as tarefas que os usuários do espaço podem exibir no espaço. As guias a seguir são usadas para configurar as tarefas e são fornecidas por padrão para cada espaço:

- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus itens
- Lista de observadores

Dependendo da seleção do espaço, essas guias configuráveis são exibidas no espaço. Os administradores de GRC podem modificar essas guias usando o módulo Configurações da página principal.

Filtros de estado ou filtros de segundo nível estão disponíveis para as guias Minhas tarefas pendentes, Tarefas do meu grupo, Meus itens e Lista de observação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações da página principal do GRC** > **Configuração da página de tarefas**.
   O registro Configuração da página de tarefas exibe os registros de configuração de cada um dos seguintes espaços de trabalho:
   - Espaço de auditoria
   - Espaço de conformidade: Exibido no módulo Política e conformidade.
   - Espaço de resiliência operacional
   - Espaço de privacidade
   - Espaço de gestão de mudanças regulatórias: Exibido no módulo Política e conformidade.
   - Espaço de risco
   - Portal de risco
   - Espaço de gestão de fornecedores
2. Clique no registro de configuração do espaço em que você está trabalhando.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

   O registro de configuração da página Tarefas do espaço selecionado exibe os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de Configuração da página de tarefas

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da tarefa exibida no registro de configuração da página Tarefas.
Descrição	Descrição da configuração da tarefa que pode ser atualizada.
Título do espaço	Título da página Minhas tarefas que é exibida no espaço.

. **Configurações da guia** A lista relacionada exibe as seguintes guias no registro Configuração de tarefa:

- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus itens
- Lista de observadores
- Registros confidenciais

Os seguintes campos de configuração são exibidos para todas as guias no registro Configuração de tarefa:

Campos no registro Configuração de tarefa

Campo	Descrição
Nome da Guia	Nome da guia exibida no espaço.
Ordem	Ordem da guia no espaço.
Exibir guia	Opção para exibir a guia na IU. Quando esta opção está habilitada, a guia é exibida na IU. Da mesma forma, quando esta opção está desabilitada, a guia não é exibida na IU.
Habilitar seleção de grupo	Opção para selecionar os grupos no filtro. Quando esta opção está habilitada, os administradores podem filtrar os registros com base na seleção de grupo para a tabela aplicável.

A lista relacionada de cada guia exibe as seguintes informações:

Lista relacionada para cada guia no registro de configuração de tarefa

Campo	Descrição
Tabelas aplicáveis	Lista das tabelas exibidas no espaço e que são enviadas com a versão. Essas tabelas são os registros nos quais o usuário pode agir com base nas condições correspondentes. Você pode criar uma nova tabela aplicável ou clicar em uma tabela aplicável existente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	na lista para atualizar seu registro de configuração. ○ O registro de configuração da tabela exibe os campos relacionados à tabela aplicável selecionada. ○ A lista relacionada estados do mapa exibe os estados aplicáveis à tabela aplicável selecionada. Você pode selecionar um estado e atualizar sua condição de filtro para que ele seja exibido corretamente na guia no espaço.
Estados aplicáveis	Lista dos estados aplicáveis à guia. Esses estados são exibidos no espaço com a coluna Rótulo substituída. Você pode configurar e atualizar o nome do estado adicionando o nome do estado atualizado na coluna Rótulo substituído.

4. Se necessário, na lista relacionada de tabelas aplicáveis, atualize uma tabela existente fazendo o seguinte:

   a. Clique em uma tabela para abrir seu registro de configuração.

   b. Configure o. **Título da tarefa** , **Tabela** , **Filtro no nível da guia** e **Colunas exibidas** e clique em **Atualização** .
   Os campos atualizados da tabela selecionada são exibidos para o usuário final no espaço.

   c. Configure o nome do estado adicionando o nome do estado atualizado na coluna Rótulo substituído.

5. Clique em **Minhas tarefas pendentes** e atualize os campos de configuração, se necessário.

   A configuração da guia Minhas tarefas pendentes exibe a configuração disponível e a lista de tarefas configuradas na guia.

6. Clique em **Tarefas do meu grupo** e atualize os campos de configuração, se necessário.

   A configuração da guia Tarefas do Meu grupo exibe a lista de tarefas atribuídas ao seu grupo.

   Nota: Você pode configurar o nome da guia Tarefas do Meu grupo e seus campos associados de forma semelhante à guia Minhas tarefas pendentes.

7. Clique em **Meus itens** e atualize os campos, se necessário.

   A configuração da guia Meus itens exibe a lista de itens criados por você ou abertos por você.

   Nota: Você pode configurar o nome da guia Meus itens e seus campos associados de forma semelhante à guia Minhas tarefas pendentes.

8. Clique em **Lista de observação** e atualize os campos, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração da guia Minha lista de observação exibe a lista de tarefas das quais você está na lista de observação.

Nota: Você pode configurar o nome da guia Lista de observação e seus campos associados de forma semelhante à guia Minhas tarefas pendentes.

9. Clique em **Registros confidenciais** e atualize os campos de configuração, se necessário.

   A configuração da guia Registros confidenciais exibe os registros confidenciais da tabela selecionada.

10. Clique em **Novo** em **Configurações da guia** Lista relacionada para adicionar uma nova guia no registro de Configuração de tarefa.

    a. No formulário, preencha os campos.

    b. Clique em **Enviar**.
    A nova guia é exibida na IU com as informações dos grupos selecionados.

11. Clique em **Atualização** para atualizar o registro de configuração da tarefa.

Módulo Configuração da página de problemas

O módulo Configuração da página de problemas exibe as configurações relacionadas às páginas principais de visão geral de problemas em vários espaços de trabalho. Os dados exibidos na página principal Visão geral de problemas são configurados usando o módulo Configurações da página de problemas na interface do usuário clássica. A página principal Visão geral de problemas inclui as páginas Problemas, Triagens de problemas, Status de acompanhamento dos problemas e Observações de auditoria.

A página principal Visão geral de problemas está disponível nos seguintes espaços de trabalho:

- Espaço de auditoria
- Espaço de conformidade
- Espaço de privacidade
- Espaço de risco

Os administradores de GRC podem configurar, monitorar e relatar problemas para um espaço ativo mapeando os estados, as condições de filtro e as tabelas usando o módulo Configuração da página de problemas.

Com base nas configurações realizadas no módulo Configuração da página de problemas, os usuários do espaço podem exibir os dados atribuídos a eles na página principal Visão geral de problemas no espaço.

Os administradores podem executar as seguintes tarefas usando o módulo Configuração da página de problemas:

- Crie novos registros de configurações da página de problemas na interface do usuário clássica que são exibidos na página Visão geral de problemas no espaço .
- Configure os problemas relacionados às tabelas, acompanhamento, triagens de problemas e observações das tabelas selecionadas e rastreie exceções de política, evidências e assim por diante.

A página inicial em cada espaço exibe a seção Problemas que fornece as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A seção Meus problemas exibe as seções Problemas e Problemas de triagem em um formato numérico. A subseção Problemas exibe os detalhes, como Atribuído a, Gerenciamento, Correção atribuída, Para revisar, Atrasado. A subseção Problemas de triagem exibe os detalhes, como Atribuído a e a ser revisado.
- A seção Problemas do Meu grupo exibe as seções Problemas e Problemas de triagem em um formato numérico. A subseção Problemas exibe os detalhes, como Atribuído a, Gerenciando, Gerente não atribuído, Para revisar, Atrasado. A subseção Problemas de triagem exibe os detalhes, como Atribuído a, Proprietário não atribuído, Para revisar e Revisor não atribuído.
- A seção Observação exibe os detalhes, como Problemas de triagem e Tarefas de correção, em um formato numérico.

Crie um novo registro de Configuração de página de problema

Crie um novo registro de configuração de página de problema no módulo Configuração de página de problemas na interface do usuário clássica. O módulo Configuração da página de problemas exibe as configurações relacionadas à seção Problemas nas páginas principais dos espaços de trabalho. O problema recém-criado é exibido na página principal Visão geral do problema no espaço selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Configurações da página principal** > **Configuração da página da ocorrência**.
2. Clique em **Nova**.
   O registro de configuração da página do problema é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração da página de problemas

Campo	Descrição
Nome	Nome configurável do espaço. Este é o nome da guia exibida no espaço de trabalho.
Guia Problemas	
Tabela	Nome da tabela usada para configurar os problemas exibidos no espaço. . **Filtro** o campo exibe a condição do filtro que você pode configurar e exibir os registros correspondentes.
Guia Acompanhamento	
Exceções às políticas	Opção para exibir as exceções de política na seção Acompanhamento no espaço Conformidade. **Nota:** No espaço Risco, as exceções de política não são exibidas por padrão.
Solicitações de evidências	Opção para exibir as solicitações de evidência na seção Acompanhamento no espaço Conformidade. Esta opção está disponível somente quando o plug-in Advanced Core está instalado na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Guia Triagem de problemas	
Esta guia está disponível somente quando o plug-in Advanced Core está instalado na instância.	
Mostrar triagens de ocorrências	Opção para exibir ou ocultar as triagens de problemas no espaço. **Nota:** Para o Espaço Auditoria, esta opção está inativa por padrão.
Tabela	Nome da tabela usada para configurar as triagens de problemas.
Filtrar	Condição de filtro que você pode configurar para exibir os registros correspondentes.
Guia Observações	
Esta guia está disponível somente quando o plug-in Auditoria avançada está instalado na instância.	
Mostrar observações	Opção para exibir ou ocultar as observações de auditoria no espaço. **Nota:** Por padrão, esta opção é selecionada para o Espaço Auditoria.
Tabela	Nome da tabela usada para a observação.
Campo	Condição de filtro que você pode configurar e exibir os registros correspondentes.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um novo registro de Configuração de página de problema é criado.

Vincular um novo registro de Configuração de página de problema a um espaço

Crie um novo registro de Configuração de página de problema e vincule-o da interface do usuário clássica ao espaço desejado. Depois de vincular o registro Configuração da página de problemas, a exibição do espaço exibe as novas configurações na página principal Visão geral de problemas.

Antes de Iniciar
Para vincular uma nova configuração ao espaço desejado, você precisa atualizar o. `issuePageConfigId`propriedade do espaço.

Função necessária: sn_grc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma nova configuração de problema é criada e salva no registro Configurações da página de problemas, ela é exibida no espaço somente depois de vinculá-la ao espaço desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma nova configuração de problema no registro de configurações da página de problemas.
   Para obter instruções, consulte Crie um novo registro de Configuração de página de problema.
2. Copie o sys_id da nova configuração e anote-a.
   Posteriormente, você usará o sys_id para atualizar o registro Configuração da página de problemas.
3. Navegue até a lista Experiências na interface do usuário clássica.
4. Na lista Aplicações de UX, selecione o espaço no qual você deseja integrar a mudança.
5. No espaço selecionado, selecione *issuePageConfigId*propriedade.
6. Na página de propriedade issuePageConfigId, defina **Valor** para o sys_id da nova configuração e clique em **Salvar** .

> **Nota:** Vários registros de configuração podem ser configurados no espaço . Mas somente o registro de configuração para o qual o sys_id está configurado no *issuePageConfigId*a propriedade é exibida no espaço .

Resultado
A nova configuração da página de problema é exibida na exibição do espaço desejado.

Atualize um registro de Configurações de página de problema

Atualize um registro de Configurações de página de problema existente na interface do usuário clássica para atualizar as configurações da página de problema que são exibidas na página principal Visão geral de problemas no espaço. Depois de modificar as configurações no registro Configuração da página de problemas, os problemas, as triagens de problemas e o status de acompanhamento dos problemas são exibidos para os usuários no espaço desejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_grc.admin

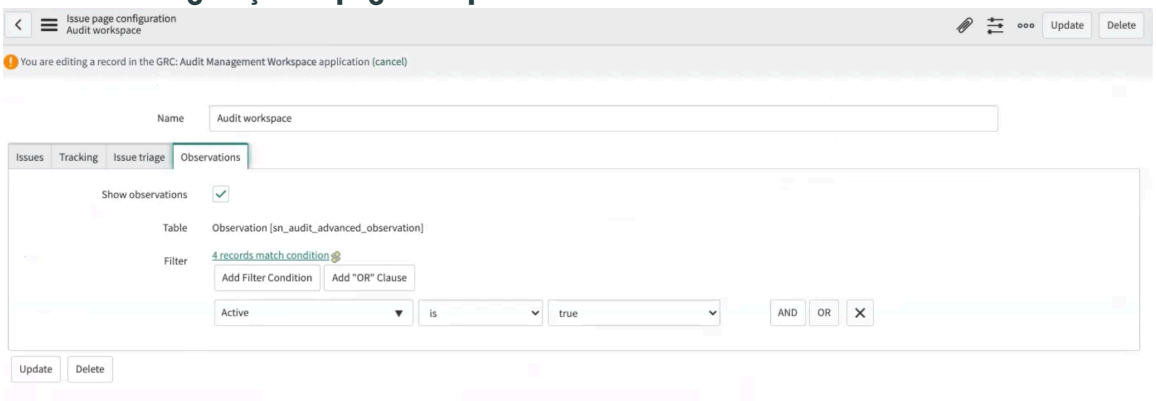
Procedimento

1. Navegar até **Configurações da página principal** > **Configurações da página de problemas**.
   Os nomes dos espaços de trabalho disponíveis são listados no registro Configurações da página de problemas.
2. Selecione o registro de configuração do espaço que você deseja atualizar.
   O registro de configuração da página de problemas do espaço selecionado exibe uma lista das guias. Você pode verificar as condições de filtro da tabela selecionada exibida nas respectivas guias e atualizar os campos, se necessário.
   - Nome: Nome da guia exibida no espaço.
   - Problemas: Configuração a ser realizada para exibir o widget Problemas no espaço.
   - Triagem de problemas: Configuração a ser realizada para exibir o widget de triagem de problemas no espaço.
   - Acompanhamento: Configuração a ser realizada para exibir as exceções de política e as solicitações de evidência no espaço.
   - Configurações: Configuração a ser realizada para exibir as observações de auditoria no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de configuração da página de problemas



3. Em **Problemas** verifique as condições de filtro da tabela selecionada e atualize os campos, se necessário.
4. Em **Problema** guia triagem, verifique as condições de filtro da tabela selecionada.
5. Em **Acompanhamento** , selecione **Exceções de política** e. **Evidência** opções.
6. Em **Observações** , selecione **Mostrar observações no Espaço Auditoria** e atualize a condição do filtro.
   A página exibe o nome da tabela para observações (sn_audit_advanced_observation) e a condição de filtro a ser selecionada, como **Ativo é verdadeiro** .

   Nota: O widget Observações é exibido somente no espaço Auditoria.

7. Para atualizar o registro de configuração da página do problema, clique em **Atualização** .

Minhas tarefas no espaço

GRC os administradores podem configurar as tarefas para os usuários individuais e grupos de usuários no GRC Módulo Configurações da página principal. Com base nessas configurações, os usuários do espaço podem exibir as tarefas individuais do usuário, as tarefas do grupo de usuários, os meus itens e a lista de observação na página Tarefas na exibição do espaço.

As funções necessárias para configurar e exibir os espaços de trabalho estão listadas abaixo.

Funções necessárias para configurar a Configuração da página Tarefas e exibir a página Tarefas nos espaços de trabalho

Função	Ações associadas à função do espaço
sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin	Configure os registros de Configuração da página de tarefas em todos os espaços de trabalho.
sn_grc.business_user	Exiba a página Tarefas no espaço Portal de risco.
sn_audit_ws.supervisor, sn_audit_ws.auditor,	Exiba a página Tarefas no Espaço Auditoria.
sn_compliance.admin	Configure e exiba a página Tarefas no Espaço de conformidade.
sn_oper_res.admin	Configure e exiba a página Tarefas no espaço Resiliência operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para configurar a Configuração da página Tarefas e exibir a página Tarefas nos espaços de trabalho

Função	Ações associadas à função do espaço
sn_privacy.admin	Configure e exiba a página Tarefas no espaço Privacidade.
sn_grc_reg_change.it_admin	Exiba a página Tarefas no Espaço de conformidade.
sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager,	Exiba a página Tarefas no espaço Risco.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Exiba a página Tarefas no espaço Gestão de fornecedores.

Com base nas tarefas que foram configuradas pelos administradores, as tarefas são exibidas nas seguintes guias nos registros de configuração dos espaços de trabalho:

- Minhas tarefas pendentes
- Minhas tarefas de grupo
- Meus itens
- Lista de observadores
- Registros confidenciais

Você pode exibir a página Tarefas nos seguintes espaços de trabalho:

- Espaço de auditoria
- Espaço de resiliência operacional
- Espaço de política e conformidade: Exibido no módulo Política e conformidade.
- Espaço de privacidade
- Espaço de gestão de mudanças regulatórias no Espaço de políticas e conformidade
- Espaço de risco
- Portal de risco
- Espaço de gestão de fornecedores

Nota: Meus itens e Lista de observação não são exibidos no Espaço de gestão de fornecedores.

Monitore minhas tarefas na página Tarefas no espaço

Configure e monitore as tarefas relacionadas a um usuário atribuído no espaço. Configure as páginas principais e os widgets exibidos nos espaços de trabalho usando o módulo Configurações da página principal. As configurações realizadas usando o módulo Configurações da página principal ajudam você a filtrar os dados exibidos em diferentes espaços de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin, sn_grc_workspace.task_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Navegue até os espaços de trabalho individuais para exibir as tarefas, os itens e a lista de observação dos usuários individuais e dos grupos de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o espaço certo de uma das seguintes maneiras:
   - **Tudo** > **Auditoria** > **Espaço de auditoria**.
   - **Tudo** > **Resiliência operacional** > **Espaço da Resiliência operacional**.
   - **Tudo** > **Políticas e conformidade** > **Espaço de conformidade**.
   - **Tudo** > **Privacidade** > **Espaço de privacidade**.
   - **Tudo** > **Gestão de mudanças regulatórias** > **Espaço de conformidade**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
   - **Tudo** > **Risco** > **Portal de risco**.
   - **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Para navegar até a página Tarefas, clique no ícone Tarefas ( ).
3. Navegue até a guia que você deseja exibir e monitore as tarefas.
   A página Tarefas exibe as seguintes guias com base na configuração do espaço:
   - **Minhas tarefas pendentes** Monitore as tarefas pendentes atribuídas a você. . **Tabelas aplicáveis** em **Minhas tarefas pendentes** No módulo Configuração da página de tarefas exibe a lista de tabelas que são aplicáveis às tarefas. Se os dados forem relevantes para o usuário e corresponderem às condições definidas, eles serão preenchidos em **Minha tarefa pendente** Na IU do espaço.

     Se não houver dados pertencentes a você ou se você não tiver tarefas atribuídas, nenhum dado não será exibido em **Minhas tarefas pendentes** guia. Somente tarefas abertas e ativas atribuídas a você são listadas em **Minhas tarefas pendentes** guia.
   - **Tarefas do meu grupo** Monitore as tarefas atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. A página de tarefas do Meu grupo exibe as tarefas pendentes atribuídas aos grupos de usuários aos quais você pertence. Quando não há tarefas pendentes para o grupo de usuários, uma mensagem é exibida informando que todas as tarefas foram concluídas. Selecione o grupo na lista para o qual você deseja filtrar as tarefas.
   - **Meus itens** Monitore as tarefas atribuídas a você e os problemas relatados por você. A guia Meus itens exibe a lista de itens criados por você ou abertos por você.
   - **Lista de observação** Monitore as tarefas das quais você está na lista de observação. A configuração da guia Minha lista de observação exibe a lista de tarefas das quais você está na lista de observação.
   - **Registros confidenciais** : Marque registros confidenciais como confidenciais e garanta que as pessoas certas tenham acesso a esses registros. A configuração da guia Registros confidenciais exibe os registros confidenciais da tabela selecionada.

   Nota: Quando um usuário ou grupo de usuários não tem tarefas pendentes ou associadas, uma mensagem é exibida na respectiva guia Todas as suas tarefas estão concluídas .

Explorando as entidades

As entidades são um dos elementos mais fundamentais e cruciais para uso Governança, risco e conformidade. As entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos que são examinados quanto a riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para manter com eficácia o universo de risco e conformidade da sua organização, você precisa definir tipos de entidade, classes de entidade e camadas de entidade. Um universo de risco se refere a uma lista de riscos que sua organização enfrenta ou pode enfrentar no futuro. A lista contém uma descrição da criticidade e frequência de cada risco.

As entidades são usadas em todas as ofertas de GRC como GRC: Gestão de políticas e conformidade, Gestão de auditorias, GRC: Gestão de privacidade e. GRC: Gestão de mudanças regulatórias.

Entidades em GRC

Em Governança, risco e conformidade as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos, cuja exposição deve ser gerenciada. Essas entidades têm controles definidos para exibir o status.

Para entender as entidades, considere o exemplo a seguir. Suponha que você seja um novo GRC e você deseja implementar um processo de gestão de mudanças em todos os seus sistemas financeiros críticos. Todos os sistemas podem ser considerados entidades individuais. Mapeie todos os sistemas para uma classe de entidade chamada Financeira. Tenha um filtro de tipo de entidade para sistemas financeiros críticos para determinar os sistemas identificados como críticos.

O principal benefício de criar entidades é que você pode manter a responsabilidade porque cada entidade tem um responsável. Para entender esse benefício, suponha que você deseja configurar todos os servidores de uma nova maneira. Depois de concluir a configuração, você executa uma auditoria e descobre que apenas um servidor não está em conformidade com a nova configuração. Se você não tivesse definido todas as entidades, todo o resultado da auditoria teria sido considerado como falha. Como você tem as entidades definidas, somente a entidade do servidor fora de conformidade e seu proprietário identificado são responsabilizados em vez de todos os servidores.

Definir entidades garante que os proprietários da entidade possam ser identificados e que os controles apropriados possam ser aplicados a essas entidades. Também ajuda a rastrear as entidades que não estão em conformidade. Qualquer entidade que tenha entidades secundárias pode ser considerada como tendo entidades descendentes. Qualquer entidade que tenha entidades primárias pode ser considerada como tendo entidades ascendentes.

Depois de criar entidades, você pode marcar as entidades semelhantes definindo a classe de entidade para elas individualmente ou vinculá-las a uma classe de entidade existente.

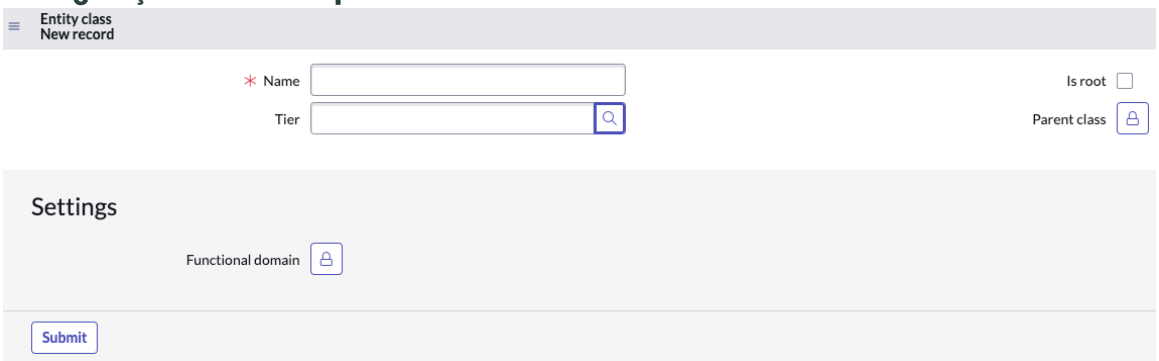
Classes de entidade

As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade ou marcar a entidade. Para entender o conceito de classe de entidade, considere um exemplo. Uma empresa tem filiais em três cidades. O espaço do escritório é considerado como uma entidade e a classe de entidade para essas entidades seria o local. Você pode criar uma classe de entidade associando-a a uma camada de entidade, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de amostra para uma classe de entidade



Regras de classe de entidade

As regras de classe de entidade ajudam a atribuir classes às entidades no nível da tabela. Qualquer nova entidade criada na tabela obtém essa classe de entidade automaticamente. As classes de entidade são usadas para marcar suas entidades.

Quando você cria uma entidade sobre uma tabela específica, a classe associada a essa tabela é atribuída automaticamente à entidade. Você pode definir uma nova regra de classe de entidade para uma tabela.

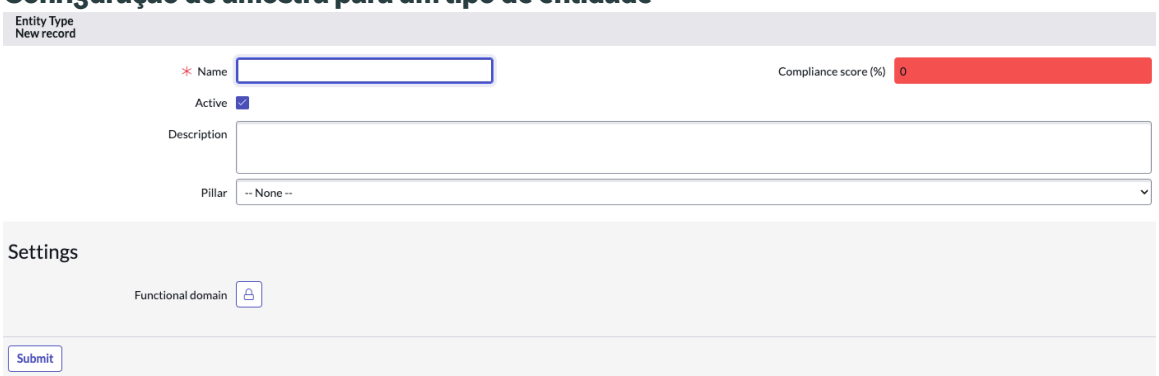
Tipos de entidade

Um tipo de entidade é um agrupamento de entidades baseado na filtragem. Os tipos de entidade permitem localizar e criar entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. A hierarquia pode ser criada nas classes de entidade.

Os tipos de entidade também permitem criar riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo. Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Você pode criar um tipo de entidade associando-o ao pilar de negócios principal, como Tecnologias ou Instalações, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Configuração de amostra para um tipo de entidade



Camadas de entidade

Ao criar camadas de entidade, você aplica um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades nessas classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status dos itens mais críticos nos negócios, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de lista para um nível de entidade



Name ▲	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Entidade composta em Governança, risco e conformidade

Entidade composta em Governança, risco e conformidadeé uma combinação de duas ou mais entidades criadas a partir de diferentes classes de entidade. . Gestão de entidades compostas a aplicação permite criar entidades multidimensionais e gerenciá-las em um nível mais granular.

Visão geral de uma entidade composta

Uma entidade composta é uma entidade multidimensional que consiste em entidades de diferentes classes de entidade. Em uma única estrutura de entidade, você só pode gerenciar o risco e a conformidade em entidades individuais, o que limita a visibilidade e o controle de organizações complexas com estruturas multifacetadas. Usando a estrutura de entidade composta, você pode definir combinações válidas configurando classes de entidade relevantes e criando as entidades compostas. As entidades compostas se integram aos fluxos de trabalho existentes, permitindo a gestão de risco e conformidade com a mesma profundidade e flexibilidade que as entidades independentes. A entidade composta permite avaliar e gerenciar riscos e conformidade em uma combinação de várias entidades de diferentes classes de entidade.

Considere, por exemplo, a divisão bancária de varejo de uma organização deseja avaliar seu processo de KYC (Conheça seu cliente) em suas operações no Reino Unido. A criação de uma entidade composta, "Serviços bancários de varejo | KYC | Reino Unido", permite que as partes interessadas do KYC, da divisão de serviços bancários de varejo e do local do Reino Unido avaliem e monitorem os riscos, a conformidade e os controles que afetam cada área. Esta abordagem permite uma gestão de riscos mais granular e interconectada, o que é importante para grandes organizações com várias linhas de negócios e locais.

Nota: Ative o. `sn_grc_comp_ent` plug-in para usar a funcionalidade de entidade composta.

Benefícios da entidade composta

Estes são os principais benefícios de uma entidade composta:

- Gerencie fluxos de trabalho de risco e conformidade em vários níveis, combinando diferentes dimensões de entidade, como Empresa | Departamento | Processo de negócios para um contexto de avaliação mais claro e detalhado.
- Agregue a postura de risco e conformidade automaticamente nas hierarquias de entidade afetadas e confirme acúmulos precisos de pontuação de risco.
- Adicione partes interessadas com funções personalizáveis relevantes para entidades compostas, permitindo o envolvimento efetivo da equipe em projetos de avaliação.
- Mapeie riscos e controles relevantes para entidades compostas que podem ser usadas para o projeto de avaliação de risco.

Tópicos relacionados

Criar uma classe de entidade

Crie uma entidade composta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma entidade composta

Crie entidades multidimensionais combinando duas ou mais entidades de diferentes classes de entidade usando Gestão de entidades compostas aplicação. Em Governança, risco e conformidade as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

. Gestão de entidades compostas aplicação e. Espaço de trabalho de risco deve ser instalado para criar uma entidade composta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria uma entidade composta combinando duas ou mais entidades individuais, a entidade composta se torna automaticamente uma entidade descendente para cada uma das entidades individuais envolvidas. Por exemplo, se você criar uma entidade composta chamada "Entrega de documentos | México" usando as entidades "Entrega de documentos" e "México", a entidade composta aparecerá como uma entidade descendente para "Entrega de documentos" e "México". Essa estrutura ajuda a organizar os dados relacionados e simplifica o acompanhamento de dependências entre entidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Risco** > **Espaço de risco**.
2. Navegue até a exibição de lista e selecione **Entidades** .
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar nova entidade, consulte Formulário Criar nova entidade composta.
5. Selecione **Save** (Salvar).

   Nota: Quando você cria uma entidade, somente **Detalhes** é exibida. Depois que a entidade é criada, o. **Visão geral** guia, **Detalhes** e outras listas relacionadas são exibidas.

   Depois de salvar a entidade, um formulário de entidade é exibido com a guia Detalhes, a guia Hierarquia e as listas relacionadas a seguir.

   Para obter informações sobre os campos dessas listas relacionadas, consulte Uma entidade na exibição do espaço.

Tópicos relacionados

Criar uma classe de entidade

Formulário Criar nova entidade composta

Use o formulário Criar nova entidade para criar uma entidade composta combinando duas ou mais entidades de diferentes classes de entidade usando Gestão de entidades compostas aplicação.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova entidade

Campo	Descrição
Estrutura	Estrutura da entidade. As opções são as seguintes: • **Único** Opção para criar uma entidade de dimensão única. • **Composto** Opção para criar uma entidade multidimensional. **Nota:** Selecione esta opção ao criar uma entidade composta.
Ativo	Status da entidade.
Classe	Opção para selecionar a classe de entidade composta para a qual você deseja criar uma entidade composta. Para obter mais informações sobre como criar uma classe de entidade composta, consulte Criar uma classe de entidade.
Responsável	Proprietário da entidade composta.
Entidades aplicáveis	Opção para selecionar as entidades para cada classe de entidade. Selecione Adicionar + ícone. Quando você pesquisa uma entidade, a aplicação exibe a hierarquia da entidade e você também pode exibir a árvore de conteúdo completa.
Nome	Nome da entidade composta. O nome é gerado automaticamente com base nas classes de entidade selecionadas, com um separador entre elas. Para mudar o separador, consulte Propriedades Governança, risco e conformidade.
Descrição	Informações sobre a entidade composta.
Registro de atividades	
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre a entidade composta.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional da entidade composta.

Uma entidade na exibição do espaço

O formulário Entidade no espaço fornece uma exibição completa de uma entidade em sua organização. O formulário Entidade é listado no menu Biblioteca da exibição de lista no espaço. Selecione uma entidade na exibição de lista para que você possa exibir sua visão geral, detalhes, hierarquia, tipos de entidade ou riscos descendentes.

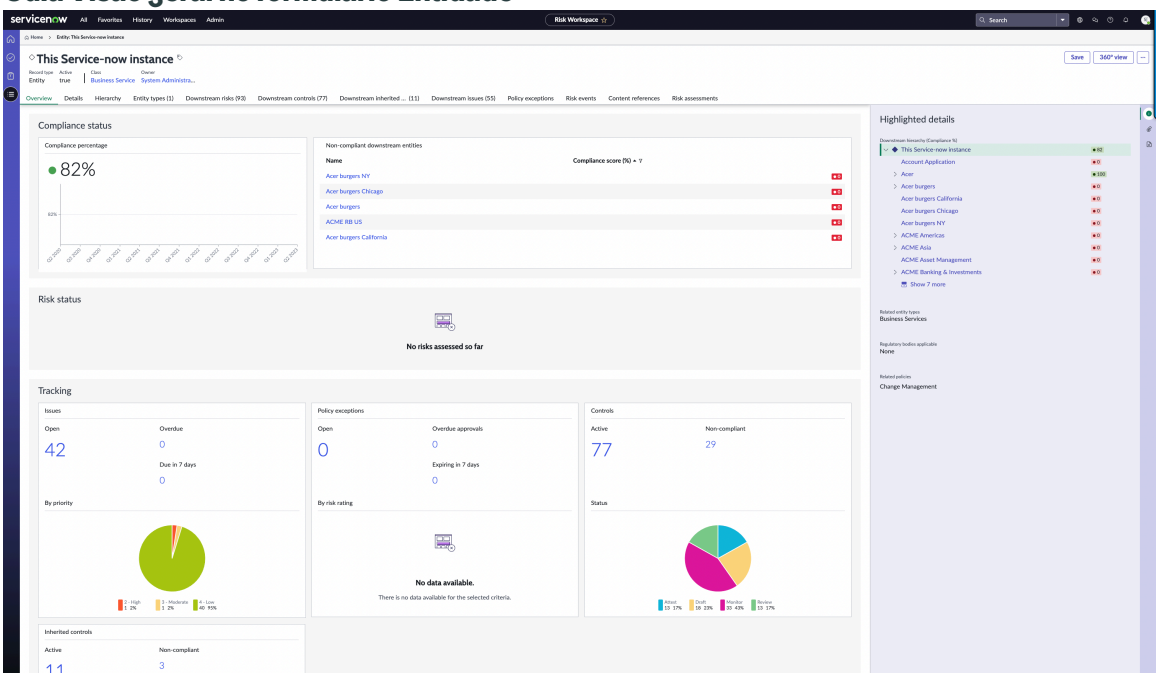
Detalhes da visão geral no formulário Entidade

O formulário Entidade exibe os detalhes da entidade, como status de conformidade, status de risco e acompanhamento. As informações sobre uma entidade são organizadas em diferentes guias, como Visão geral, Detalhes e Hierarquia, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral no formulário Entidade



. listas relacionadas No formulário Entidade, exiba as dependências relacionadas às entidades, conforme explicado na tabela a seguir:

Guias e detalhes realçados no formulário Entidade

Tab	Descrição
Guia de detalhes	Informações sobre a entidade, como Nome, Condição ativa, que mostram se a entidade está ativa, Propriedade de, Classe, Descrição e Local na seção Entidade. A seção Conformidade exibe a frequência de certificação, como Anualmente. O Perfil de risco de segurança cibernética (CRI) exibe os seguintes campos: **Camada** Níveis de camada, como camada 1, camada 2, camada 3 e camada 4. Os controles são gerados com base na mudança do nível. Se você mudar o valor da camada, salve o registro. **Avaliações de hierarquização** Método de avaliação baseado no novo mecanismo de avaliação de controle inteligente, que tem os modelos de avaliação de classificação por níveis como os modelos de CRI. **Avaliador de hierarquização** Usuário que pode executar a avaliação de classificação por níveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias e detalhes realçados no formulário Entidade

Tab	Descrição
Guia Hierarquia	Informações sobre as entidades ascendentes e entidades descendentes, classe de entidade e informações do proprietário.
Detalhes realçados	Hierarquia descendente da entidade selecionada, tipos de entidade relacionados, órgãos reguladores aplicáveis à entidade e políticas relacionadas.

A seção Entidades exibe as seguintes listas relacionadas:

Listas relacionadas na seção Entidades

Lista relacionada	Descrição
Tipos de entidade	Detalhes do tipo de entidade, descrição, condição se o tipo de entidade foi criado manualmente e a pontuação de conformidade em porcentagem.
Riscos a jusante	Detalhes do risco downstream da entidade selecionada, como número, nome, entidade, classe, declaração de risco, metodologia de avaliação de risco, grupo responsável e responsável.
Controles a jusante	Detalhes dos controles descendentes, como Nome, Número, Entidade, Objetivo do controle, Estado, Status, Isenção, Proprietário e Descrição.
Controles de downstream herdados	Detalhes de controles herdados downstream, como Controle, Número, Entidade, Entidade Reliant, Função, Estado, Status, Isento, Proprietário, Descrição, e objetivo de controle.
Compromissos a jusante	Detalhes dos compromissos downstream, como Nome, Número, Tipo, Plano primário, Estado, Lead do compromisso, orçamento de despesas restante (%), orçamento de recursos restante (%) e início planejado do compromisso.
Ocorrências descendentes	Detalhes dos problemas downstream, como Problema, número, entidade, prioridade, atribuído a, e gerente de problemas. Você pode adicionar problemas existentes, criar um novo problema ou remover um problema existente.
Tarefas a jusante	Detalhes das tarefas downstream, como Nome, Número, Pai, Estado, Atribuído a, e data de término planejada.
Exceções às políticas	Detalhes das exceções de política, como Nome, Número, Estado, Subestado, Política, problema, Motivo, Solicitante, Válido de, válido até, e classificação de risco.
Eventos de risco	Detalhes dos eventos de risco, como evento de risco, entidade primária, tipo de evento, subtipo, estado,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas na seção Entidades

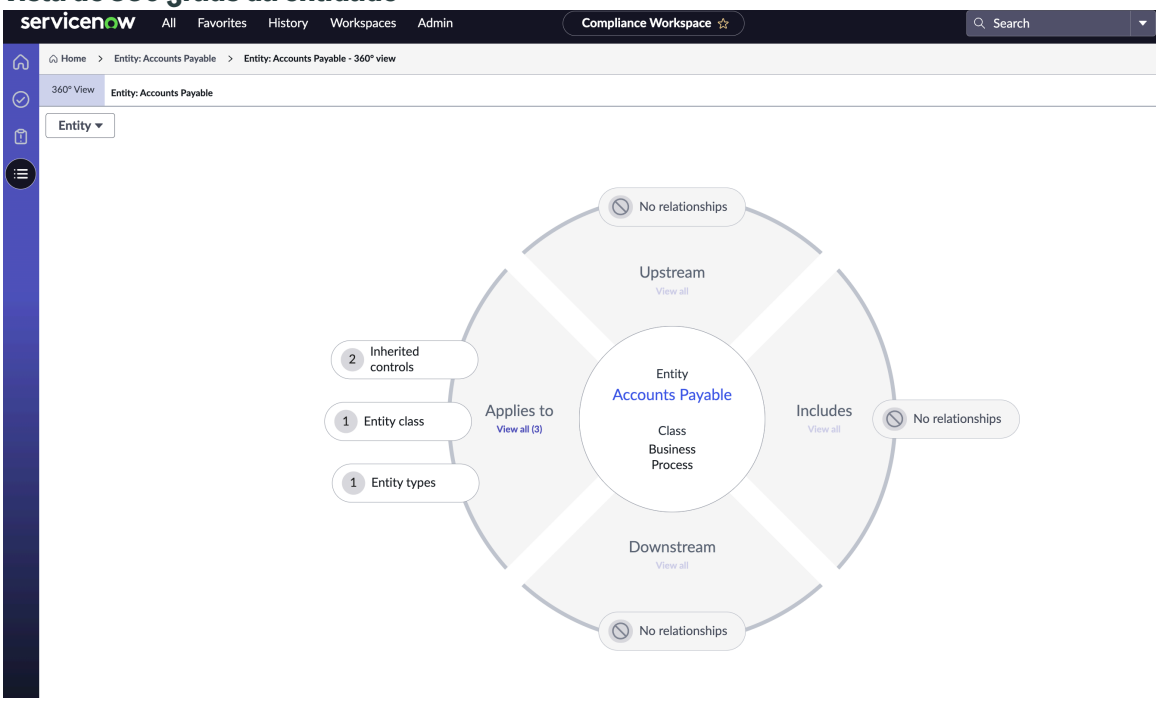
Lista relacionada	Descrição
	data da descoberta, Perda líquida, Perda esperada e Impacto não financeiro.
Referências de conteúdo	Detalhes da referência de conteúdo, como referência de conteúdo, descrição e versão. Você pode clicar em **Adicionar** para adicionar as referências de conteúdo.
Avaliações de riscos	Detalhes das avaliações de risco, como número, metodologia de avaliação de risco, entidade avaliável, risco, aplica-se ao registro, risco inerente, Eficácia do controle, Risco residual, Resposta, Avaliador, e data de término.
Riscos agregados	Detalhes dos riscos agregados, como metodologia de avaliação de risco, classificação residual, classificação inerente, eficácia do controle, ALE residual, ALE inerente, avaliações de risco de contribuição e status de acúmulo de risco.
Avaliações de privacidade	Detalhes das avaliações de privacidade, como número, tipo de métrica, classificação, prazo, estado, e atribuídos a.
CRI Classificações por níveis	Detalhes da avaliação de classificação por níveis de uma entidade, como Modelo de avaliação, Estado, Usuários e Data de vencimento.
Avaliações de CRI	Detalhes da avaliação de controle, como Modelo de avaliação, Estado, Usuários e Data de vencimento.
Partes interessadas	Partes interessadas com funções personalizáveis relevantes para entidades únicas e compostas, permitindo o envolvimento efetivo da equipe em avaliações de risco e projetos. Você pode adicionar persona, grupo e usuários na lista de partes interessadas.

A exibição de 360 graus exibe uma exibição de relacionamento inteira para a entidade selecionada, as entidades ascendentes, as entidades descendentes, a classe de entidade e o tipo de entidade associados à entidade e os relacionamentos que a entidade inclui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

vista de 360 graus da entidade



Criar uma entidade

Crie uma entidade para sua empresa. Em Governança, risco e conformidade as entidades podem ser pessoas, processos, departamentos, aplicações ou objetos. Essas entidades têm controles definidos para mitigar sua exposição e suas auditorias devem ser concluídas.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma entidade é um objeto de uma ação. As entidades têm controles para mitigar sua exposição ao risco. Siga este procedimento para criar novas entidades para sua organização e exibir a hierarquia downstream, os tipos de entidade, as políticas e assim por diante, relacionados à entidade.

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, vá para a exibição de lista e clique em **Entidades** .
2. Para criar uma nova entidade, clique em **Novo** .
3. Navegue até **Detalhes** e preencha os campos.

Guia Detalhes no registro de entidades

Campo	Descrição
Refere-se ao registro existente	Opção que refere a nova entidade a um registro existente.
Nome	Nome da entidade.
Ativo	Opção que indica se a entidade está ativa.
Pertencente a	Detalhes do proprietário da entidade, como Administrador do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classe	Nome da classe associada à entidade, como Aplicação ou Entidade de negócios.
Local	Registro de local da entidade com detalhes como endereço, cidade, estado e país.
Descrição	Descrição da entidade.
Compliance	
Frequência de certificação	Opção de frequência de certificação, como diária ou semanal.

4. Na seção Conformidade, adicione a frequência de certificação, como **Semanalmente** ou **Anualmente** .
5. Exiba anexos da entidade no painel lateral.
6. Para salvar a entidade, clique em **Salvar**.

   Nota: Quando você cria uma nova entidade, somente **Detalhes** é exibida. Depois que a nova entidade é criada, o. **Visão geral** guia, **Detalhes** e outras listas relacionadas são exibidas.

   Depois de salvar a entidade, um novo formulário de entidade é exibido com a guia Detalhes, a guia Hierarquia e as seguintes listas relacionadas:

   - Tipos de entidade
   - Riscos descendentes
   - Controles descendentes
   - Compromissos descendentes
   - Problemas descendentes
   - Tarefas descendentes
   - Exceções às políticas
   - Avaliações de privacidade
   - CRI Classificações por níveis
   - Avaliações de CRI

   Para obter informações sobre os campos dessas listas relacionadas, consulte Uma entidade na exibição do espaço.
7. Exiba o painel lateral de detalhes realçados para obter informações como hierarquia descendente, tipos de entidade e políticas relacionadas à entidade.
8. Para salvar as atualizações na entidade, clique em **Salvar**.

Melhorias de funcionalidade para as entidades

Você pode configurar alguns aprimoramentos de funcionalidade para as entidades como parte do GRC atualizações.

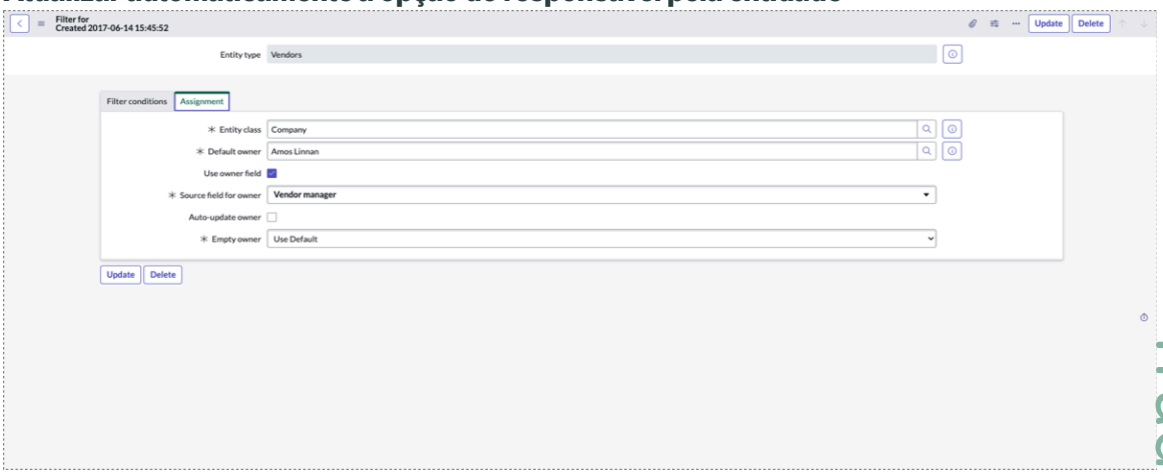
As seguintes melhorias estão disponíveis para as entidades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificação por e-mail: Quando você atualiza o valor do responsável pela entidade ou quando atribui um novo responsável a uma entidade, uma notificação por e-mail é enviada ao responsável pela entidade sobre a atribuição da entidade.
- Atualizar automaticamente o responsável pela entidade: Você pode selecionar **Atualizar responsável automaticamente** opção para manter o proprietário da entidade em sincronização com o valor do campo de referência (origem). Veja o exemplo a seguir.

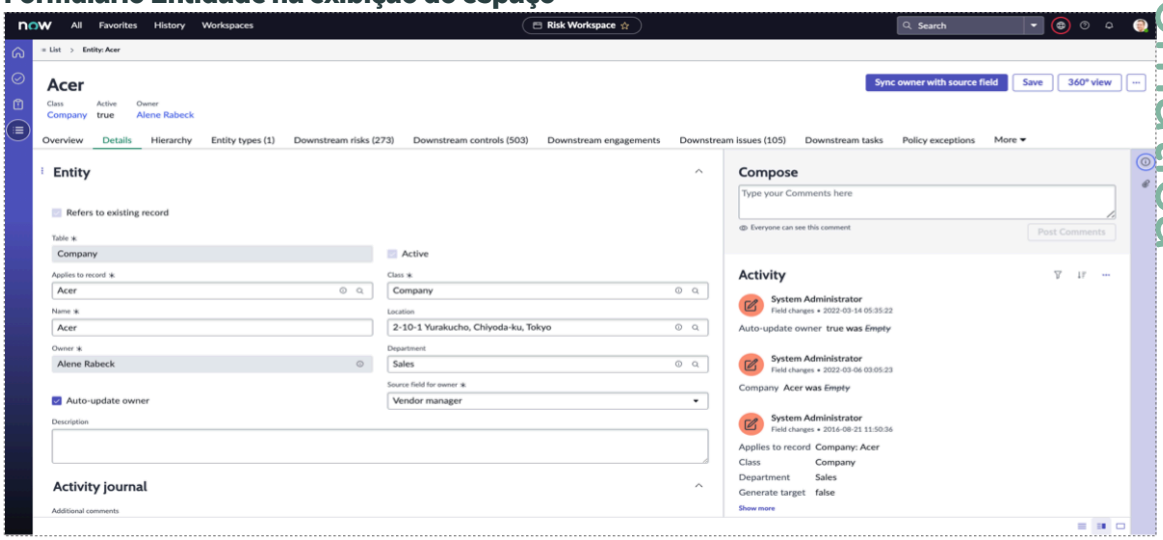
Atualizar automaticamente a opção do responsável pela entidade



. **Atualizar responsável automaticamente** a opção está visível somente para as entidades que você criou usando o filtro de entidade e habilitou usando **Usar campo responsável** opção no filtro.

Você também pode exibir **Atualizar responsável automaticamente** opção no formulário entidade na exibição do espaço. Veja o exemplo a seguir.

Formulário Entidade na exibição do espaço



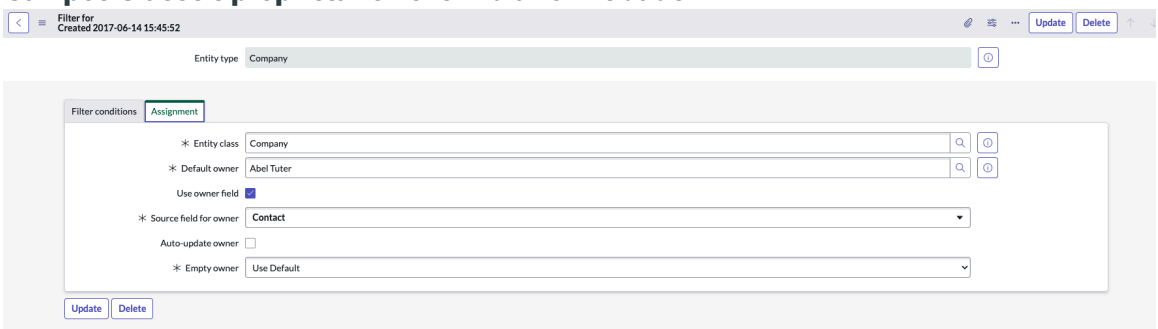
- Mudanças de design de formulário: As seguintes mudanças de design de formulário são introduzidas nos formulários de filtro de entidade e entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você deve preencher **Classe de entidade** e. **Proprietário padrão** campos no formulário, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Campos Classe e proprietário no formulário Entidade



- Você deve preencher **Proprietário padrão** mesmo que você tenha limpo **Usar campo responsável** conforme mostrado no exemplo a seguir. Esta atualização garante que cada entidade que foi criada tenha um proprietário atribuído a ela.

Campo responsável padrão

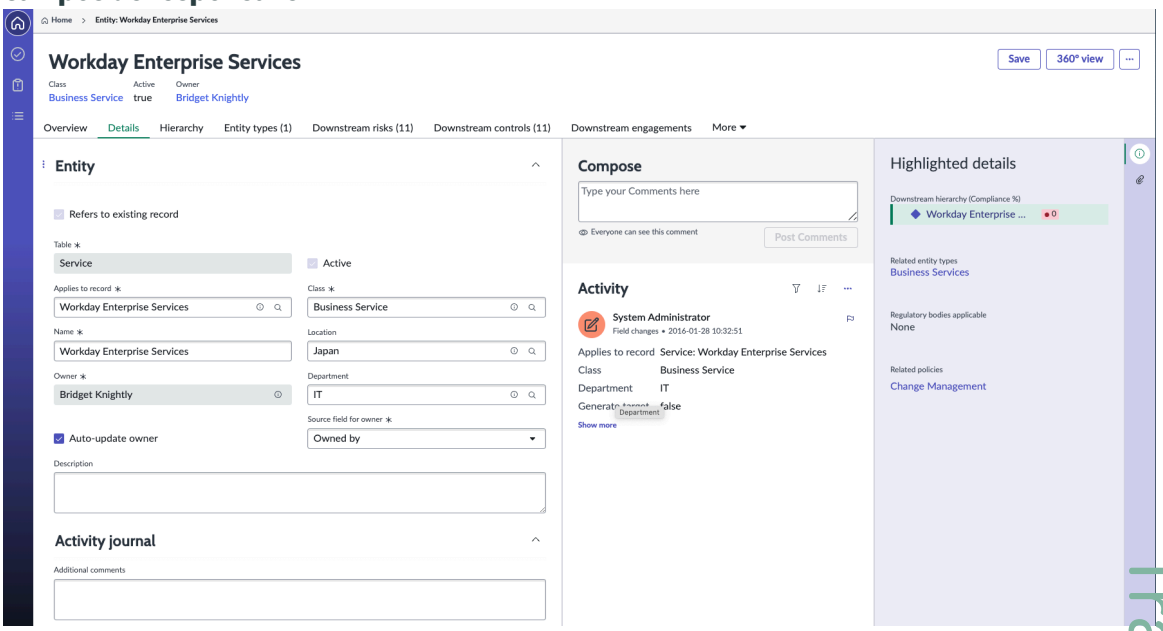


- . **Departamento** o campo é adicionado ao formulário entidade. Você pode adicionar contexto a uma entidade selecionando os campos departamento, local e classe.
- . **Atualizar responsável automaticamente** e. **Campo de origem do responsável** os campos são exibidos no formulário. . **Campo de origem do responsável** ficará visível somente se você tiver habilitado o. **Atualizar responsável automaticamente** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

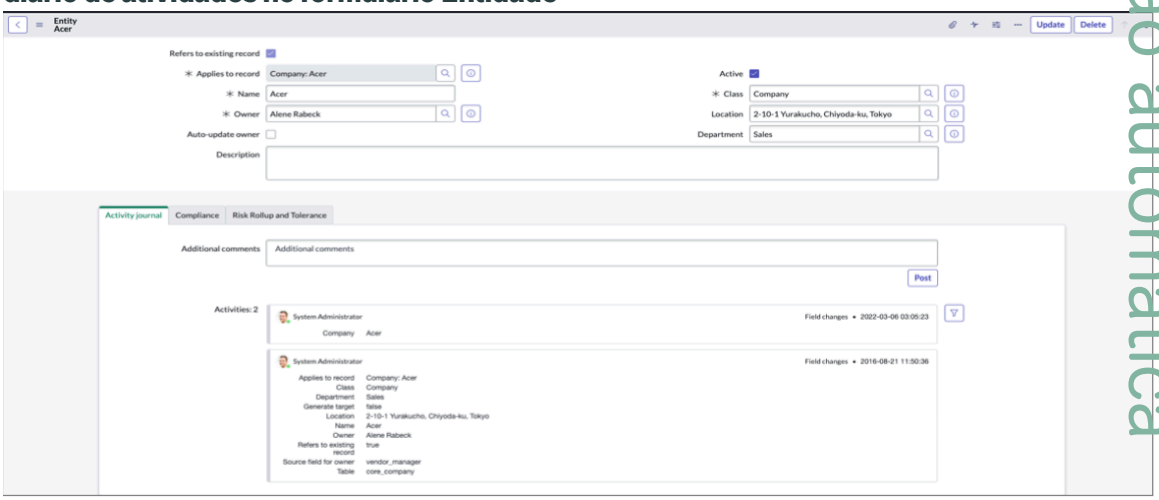
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar automaticamente o responsável e o campo de origem para os campos de responsável



- O diário de atividades exibe o log das mudanças feitas nos campos, conforme mostrado no exemplo a seguir.

diário de atividades no formulário Entidade

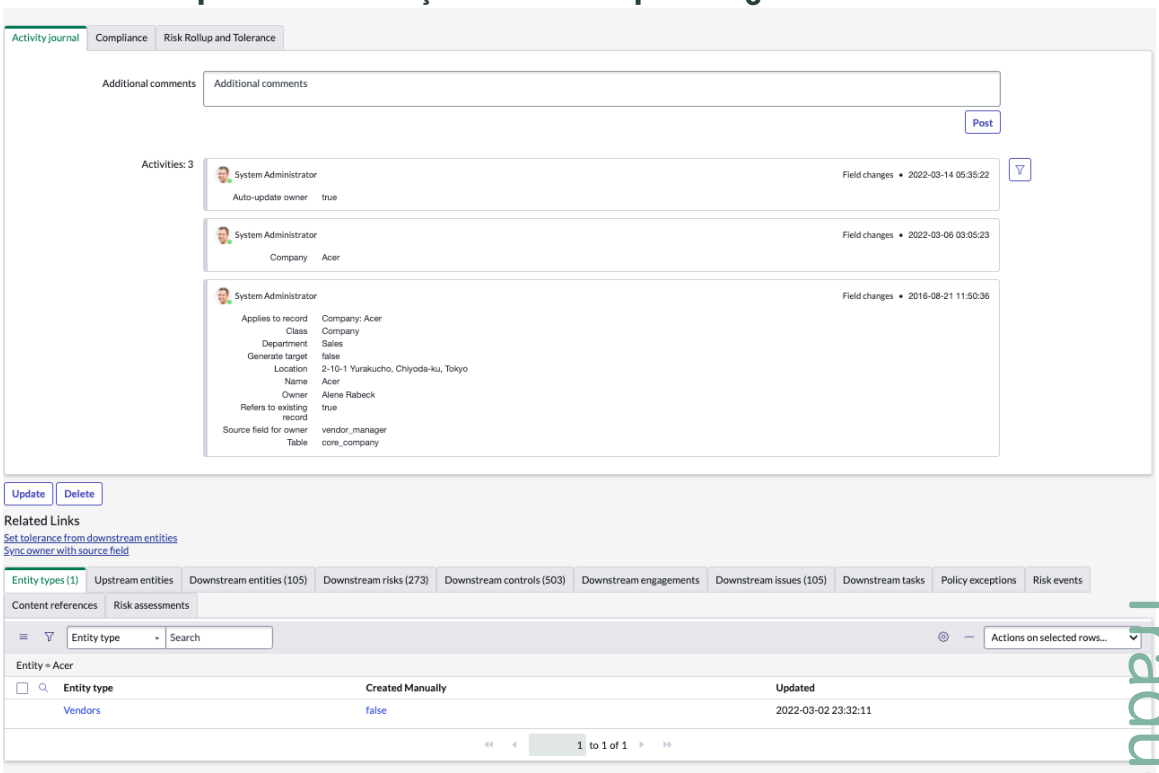


- O novo **Sincronizar responsável com o campo de origem** o link relacionado é exibido no formulário entidade, conforme mostrado no exemplo a seguir. Ele sincroniza o proprietário de uma entidade com o valor do campo do registro de origem. Ele ficará visível no formulário somente se o valor do campo de origem e o proprietário de uma entidade não estiverem sincronizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar responsável com a ação de IU do campo de origem



- Ative o trabalho que sincroniza o responsável pela entidade antes de habilitar a propriedade. Você pode habilitar **Frequência de sincronização do proprietário da entidade com o registro de origem** Propriedade nas propriedades GRC para sincronizar o proprietário da entidade com seu registro de origem diariamente, semanalmente ou mensalmente.

  Ative o trabalho que sincroniza o responsável pela entidade antes de habilitar a propriedade. Você pode habilitar **Tamanho máximo do lote ao sincronizar o proprietário da entidade com o do registro de origem** Propriedade nas propriedades GRC para definir o tamanho máximo do lote como um valor inteiro. Ao executar esta ação, você sincroniza o proprietário da entidade com seu valor de registro de origem.

Escopo da entidade em GRC

O escopo da entidade é permitido em cada um dos núcleos GRC aplicações. O escopo fornece uma maneira de alocar riscos e controles em diferentes níveis. As dependências são criadas usando o mapa de dependências no Workbench do GRC.

Visão geral do escopo da entidade

Nota: A partir da versão New York, o termo *perfil* foi substituído pelo termo *entidade* . Consulte Governança, risco e conformidade atualizações de nomenclatura da aplicação e terminologia do setor para obter mais informações sobre todos os atualizados GRC termos da aplicação.

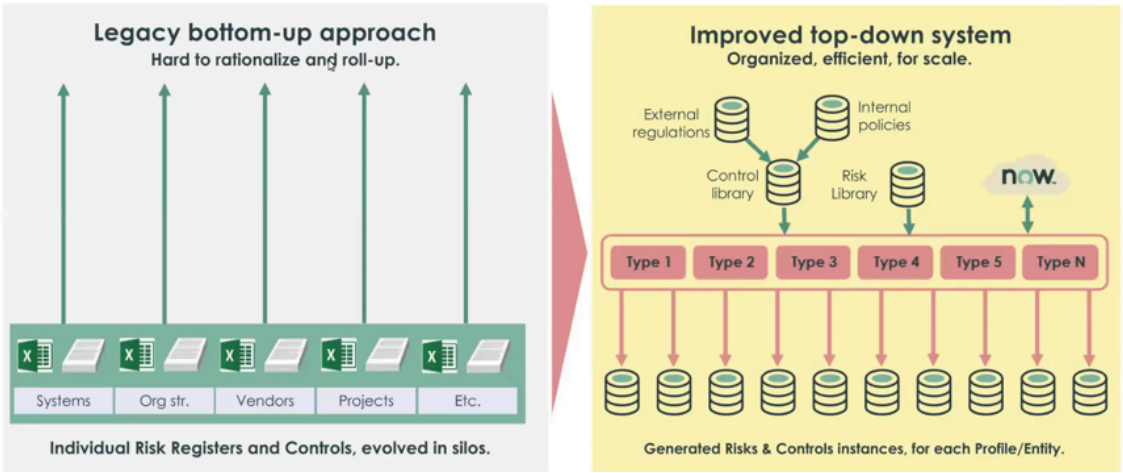
As organizações têm vários responsáveis pelo controle que mantêm arquivos e planilhas individuais para rastrear a conformidade de diferentes sistemas, projetos, organizações etc. Nesse ambiente, os gerentes de risco não podem evitar ou mesmo estar cientes dos riscos duplicados e controles criados em entidades compartilhadas. Todo o objetivo do escopo da entidade é fornecer uma abordagem de cima para baixo para manter seu universo de risco, que é *biblioteca hierárquica de riscos e controles* . Organizações maduras com uma postura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

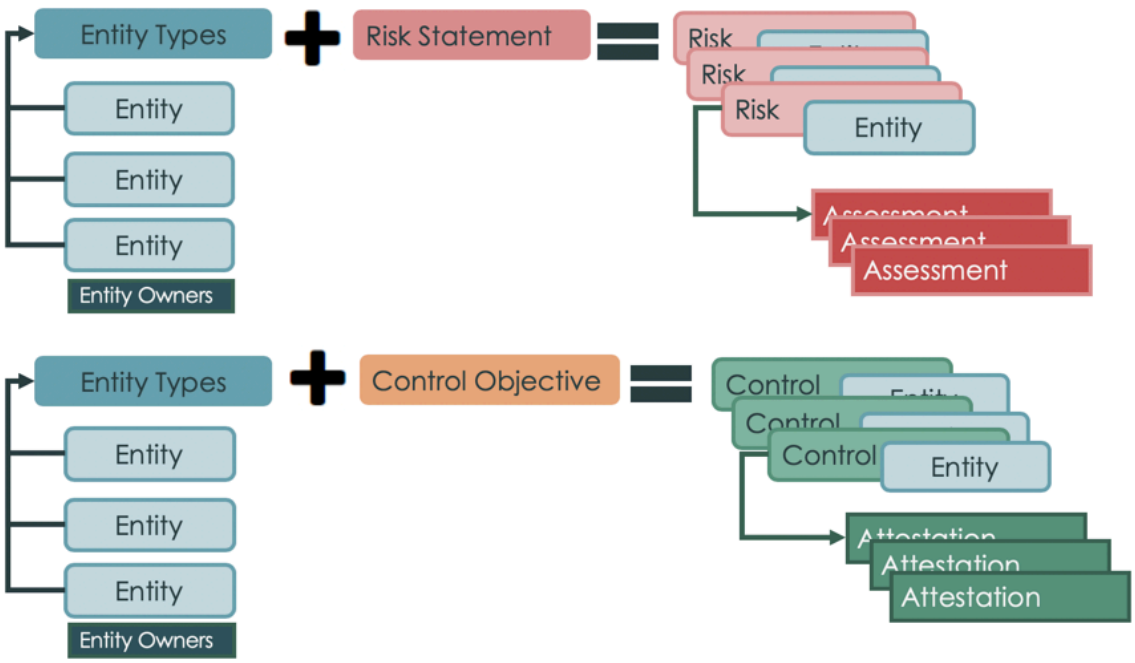
de risco saudável descobrem que a maioria dos riscos é padrão e recorrente. O escopo da entidade ajuda a catalogar e visualizar riscos e controles ascendentes e descendentes com base no acúmulo das entidades relacionadas.

De uma abordagem orgânica a um sistema estruturado



1. Criar ou editar **Tipos de entidade** e mapeá-los usando **Filtro de entidade** existente ServiceNow® tabelas.
2. Mapeie esses tipos de entidade para regulamentações externas e políticas internas usando objetivos de controle e declarações de risco.
3. Gere instâncias de risco e controle em entidades relacionadas.
4. Mantenha seu apetite de risco e os resultados de pontuação pelo cálculo agregado para entidades; todas as combinações de pontuações de risco no acúmulo de risco.

Processo de escopo



Gere riscos e controles a partir de tipos de entidade

Crie e edite tipos de entidade e mapeie-os como existentes ServiceNow® tabelas para as quais você deve rastrear a conformidade (aplicações, departamentos, regiões, processos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistemas, etc.). As entidades são atribuídas a objetivos de controle e declarações de risco, que geram controles e riscos para cada tipo de entidade.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um tipo de entidade fornece um método para agrupar entidades. Um tipo de entidade pode ser explicado no seguinte exemplo: Suponha que você deseja gerar um risco de terremoto para todos os datacenters em uma região específica. Basta criar um tipo de entidade chamado "Datacenter" e associar todas as entidades dessa região ao risco de terremoto com base na declaração de risco.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais.
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
   - **Risco** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
   - **Auditoria** > **Escopo** > **Tipos de entidade**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Para criar um novo tipo de entidade	Clique em **Nova**.
Para editar um tipo de entidade	Abra o tipo de entidade na lista.
Para excluir um tipo de entidade	Abra o tipo de entidade na lista e clique em **Excluir** . O processo de geração de item executa essas ações em segundo plano. Com a implementação legada do processo de geração de item (v1), o tipo de entidade que foi marcado para exclusão seria excluído instantaneamente. Com a implementação do processo de geração de item (v2), um tipo de entidade marcado para exclusão não é excluído instantaneamente pelo processo de geração de item, mas é marcado para exclusão. Quando o trabalho agendado noturno é executado, ele exclui o tipo de entidade. Para obter mais informações sobre o processo de geração de item, consulte Usando o processo de geração de item para gerar controles e riscos.

3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado, e clique em **Enviar** ou **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de entidade

Nome	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade.
Descrição	Explicação do tipo de entidade com todas as informações adicionais que um usuário achar úteis.

4. Depois que o tipo de entidade for salvo, clique em **Filtros de entidade** E no formulário, preencha os campos.

Filtros de entidade

Nome	Descrição
Tipo de Entidade	Indica o tipo de entidade ao qual os filtros pertencem.
Tabela	Tabela que contém os registros a serem consultados.
Condição do filtro	Condições de filtro para a tabela de origem gerar entidades.
Campo do proprietário	Proprietário de novas entidades geradas a partir do tipo de entidade. Identifique o campo de referência do usuário na tabela de origem para identificar automaticamente os responsáveis pelo risco e pelo controle. Use o responsável padrão para atribuir riscos a um único usuário quando o campo responsável estiver vazio.
Proprietário vazio	○ Criar ○ Não criar ○ Usar padrão

5. Clique em **Enviar**.
6. Em **Tipo de entidade** formulário, clique em **Atualizar entidades de filtros** .
   Uma mensagem informativa é exibida: Atualizando entidades para este tipo de entidade.

Criar entidades independentes

As entidades podem ser criadas manualmente, em vez de gerá-las a partir dos tipos de entidade. As entidades também podem ser criadas sem precisar se referir a um existente ServiceNow® tabela, como ativos, aplicações, serviços de negócios ou processos.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager,
- n_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Risco** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Auditoria** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
2. Execute uma das ações a seguir

Opção	Descrição
Para criar uma nova entidade	Clique em **Nova**.
Para editar uma entidade	Abra a entidade na lista.

3. No formulário Entidade, preencha os campos conforme apropriado.

Formulário Entidade

Nome	Descrição
Refere-se ao registro existente	Marque esta caixa de seleção se a entidade já fizer parte de um ServiceNow® registro de tabela. Desmarque esta caixa de seleção para criar uma entidade autônoma.
Aplica-se ao registro	Selecione o nome da tabela e o documento correspondente. Este campo fica visível somente quando **Consulte o registro existente** a caixa de seleção está marcada.
Ativo	Caixa de seleção para ativar a entidade.
Nome	O nome da entidade.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de conformidade derivada de controles descendentes.
Pertencente a	Selecione o responsável pelo controle desta entidade. As notificações são enviadas automaticamente aos responsáveis pela entidade e gerentes de risco em caso de violação. **Nota:** O responsável pelo controle deve ser um usuário válido e ativo. Se uma entidade for atribuída a um usuário inativo, a entidade será negligenciada, a menos que seja observada em relatórios.
Classe	Classe de entidade à qual a aplicação pertence.
Gerar meta	Marque esta caixa de seleção se quiser criar um destino. Sempre que uma entidade é criada no sistema, um registro de destino também é criado. Este campo só ficará visível se pelo menos uma das aplicações aceleradoras de caso de uso estiver instalada.

4. Na lista relacionada Conformidade, em **Frequência de certificação** selecione a opção apropriada.
   Este campo se refere à frequência com que as certificações são enviadas para os entrevistados da certificação. O valor aqui define como padrão a frequência de controle. Se o proprietário do controle quiser ter uma frequência diferente no nível de controle, ele poderá ser substituído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique na lista relacionada Rollup de risco e tolerância e preencha o formulário conforme apropriado. Esta lista relacionada fica visível somente quando Risco avançado baixado.

Rollup de risco e lista relacionada de tolerância

Campo	Descrição
ALE esperado	Perda anual de expetativa (ALE) refere-se ao produto da taxa anual de ocorrência (ARO) e da expetativa de perda única (SLE). ALE esperado é o valor esperado da ALE para a declaração de risco. Insira a moeda e o valor da ALE esperada. **Nota:** Este valor deve ser menor ou igual a **ALE máximo aceitável** .
ALE máximo aceitável	Valor limite para a ALE para a declaração de risco. **Nota:** Este valor deve ser maior ou igual a **ALE esperado** . Este valor tem um impacto no campo Status de tolerância.
Soma do ALE calculado	Este cálculo é baseado na soma da ALE calculada de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE médio calculado	Este cálculo é baseado na média da ALE calculada de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE máximo calculado	Este cálculo é baseado no máximo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
ALE mínimo calculado	Este cálculo é baseado no mínimo de ALE calculado de todos os riscos subjacentes da declaração de risco e suas declarações de risco secundárias.
Status de Tolerância	Calculado automaticamente com base nos valores de tolerância. ○ . **ALE calculado** é menor ou igual a **ALE esperado** Aceitável em verde ○ . **ALE calculado** é maior que **ALE esperado** , mas menor ou igual a **ALE máximo aceitável** Precisa de atenção em laranja ○ . **ALE calculado** é maior que **ALE máximo aceitável** Inaceitável em vermelho **Nota:** Se o Status de tolerância mudar para Precisa de atenção ou Inaceitável, os e-mails serão enviados automaticamente para o proprietário da entidade e o gerente de risco para investigar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pontuação calculada	A pontuação correspondente para a ALE calculada: ○ Baixo(a) ○ Média ○ Alto(a)

6. Na lista relacionada Linha de negócios de Basileia, em **Basileia linhas de negócios** Mapeie sua entidade para as linhas de negócios da Basileia.
7. Clique em **Atualizar a linha de negócios de entidades descendentes** Se você quiser que todas as entidades descendentes herdem a linha de negócios Basel que você selecionou.
8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Relacionar entidades entre si

Crie relacionamentos entre entidades para entender como os controles e os riscos afetam uns aos outros e como afetam a empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procedimento

1. Navegue usando qualquer uma dessas opções.
   - **Políticas e conformidade** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Risco** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
   - **Auditoria** > **Escopo** > **Todas as entidades**.
2. Abra o registro da entidade na lista.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para especificar que a entidade atual é descendente de outra entidade	Clique em **Adicionar** botão em **Entidades ascendentes** lista relacionada.
Para especificar que a entidade atual é ascendente de outra entidade	Clique em **Adicionar** botão em **Entidades descendentes** lista relacionada.

4. Selecione as entidades desejadas para relacionar a entidade atual e clique em **Criar relacionamento** .

Resultado

As entidades exibidas após clicar **Adicionar** em **Entidades ascendentes** ou **Entidades descendentes** as listas relacionadas são limitadas com base na classe da entidade atual e no nível ao qual ela pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . Se não houver entidades qualificadas que possam ser relacionadas à entidade atual, então **Adicionar** o botão não é exibido no **Entidades ascendentes** ou **Entidades descendentes** listas relacionadas.

Classes de entidade

As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade ou para marcar a entidade. Eles são usados para classificar as entidades e representam uma coleção de entidades que têm os mesmos atributos.

Para entender o conceito de classe de entidade, considere um exemplo. Uma empresa tem filiais em três cidades. O espaço do escritório é considerado como uma entidade e a classe de entidade para essas entidades seria o local. Por exemplo, o risco como uma entidade pode ser um processo ou pode ser o departamento em uma organização. A classe de entidade define se ela pertence como um processo ou como uma classe neste exemplo.

As classes de entidade são listadas em Listas na exibição do espaço. Clique em uma classe de entidade na exibição de lista para exibir seus detalhes.

. **Detalhes** No formulário Classes de entidade exibe os seguintes campos:

- Nome
- Camada
- Classe primária
- Descrição
- Condição de caixa de seleção raiz

A página Classes de entidade exibe as seguintes listas relacionadas:

Listas relacionadas no formulário de classe de entidade

Lista relacionada	Descrição
Entidades	Informações sobre as entidades: • Nome • Pertencente a • Pontuação de conformidade (%)
Classes secundárias	Informações sobre as classes secundárias: • Nome • Camada • Caixa de seleção É raiz

Para salvar a configuração de classe de entidade recém-criada, clique em **Salvar** .

Criar uma classe de entidade

Crie uma classe de entidade associada a uma entidade. As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade e classificar as entidades. Eles representam uma coleção de entidades que têm os mesmos atributos, como Departamento,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Unidade de negócios ou Serviço de negócios. Você pode coletar dados sobre as entidades com base na classe de entidade.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As classes de entidade são usadas para classificar e marcar suas entidades. Depois de marcar as entidades, você pode coletar dados sobre as entidades com base nas classes de entidade.

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, vá para a exibição de lista e selecione **Classes de entidade** .
2. Para criar uma classe de entidade, selecione **Novo** .
3. Em **Detalhes** preencha os campos.

Formulário Criar nova classe de entidade

Campo	Descrição
Estrutura	Estrutura da classe de entidade. As opções são as seguintes: ○ **Único** Opção para configurar uma classe de entidade de dimensão única. ○ **Composto** Opção para configurar uma classe de entidade multidimensional. **Nota:** . Gestão de entidades compostas a aplicação deve ser instalada para configurar uma classe de entidade composta.
Número de dimensões	Opção para selecionar o número necessário de dimensões de classe de entidade. Este campo aparece somente quando **Composto** selecionado de **Estrutura** . **Nota:** Você pode selecionar até 5 dimensões.
Classes de entidade aplicáveis	Opção para selecionar as classes de entidade necessárias. A ordem em que você os seleciona não afeta o acúmulo de risco, mas a mesma ordem será usada para escolher entidades de cada classe. Este campo aparece somente quando **Composto** selecionado de **Estrutura** .
Nome	Nome da classe de entidade. **Nota:** Se você selecionar **Composto** em **Estrutura** , o nome é gerado automaticamente com base nas classes de entidade selecionadas, com um separador entre elas.
Descrição	Informações adicionais sobre a classe de entidade.
Classe primária	Classe primária associada à nova classe de entidade, como Empresa ou Departamento. Este campo aparece somente quando **Único** selecionado de **Estrutura** .
É raiz	Condição para verificar se a nova classe de entidade é uma raiz. As opções são **Verdadeiro** ou **Falso**. Este campo aparece somente quando **Único** selecionado de **Estrutura** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Metodologia primária de avaliação de risco	Metodologia de avaliação de risco que deve ser usada como metodologia primária para a classe de entidade.
Camada	Camada para a nova classe de entidade, como Aplicação ou Negócios. Este campo aparece somente quando **Único** selecionado de **Estrutura** .
Anexos	Anexos associados à classe de entidade exibida no painel lateral.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar, a nova classe de entidade é exibida na lista Classes de entidade na exibição de lista. Quando você seleciona a nova classe de entidade, as seguintes listas relacionadas adicionais são exibidas:
   - Entidades
   - Classes secundárias
5. Navegue até a lista relacionada Entidades e preencha os campos na seção Classe de entidade.

Informações de classe de entidade na lista relacionada Entidades

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade.
Pertencente a	Proprietário da entidade.
Percentual de pontuação de conformidade	Percentual de pontuação de conformidade da entidade.

6. Navegue até a lista relacionada Classes secundárias e preencha os campos na seção Classe de entidade.

Informações de classe de entidade na lista relacionada Classes secundárias

Campo	Descrição
Nome	Nome da classe de entidade.
Camada	Camada para a nova classe de entidade.
É raiz	Condição para verificar se a nova classe de entidade é raiz. As opções são Verdadeiro ou Falso.

7. Para salvar a classe de entidade, selecione **Salvar** .

Atualize classes de entidade para várias entidades

Forneça uma classe de entidade para várias entidades em que o campo de classe está vazio. As classes de entidade são usadas para adicionar informações conceituais sobre a entidade e classificar as entidades. Como administrador, você pode atualizar as classes de entidade para várias entidades com um único clique.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As classes são adicionadas somente para as entidades que correspondem às condições de filtro e que não têm classes de entidade associadas a elas. Você pode usar **Atualizar classe da entidade em massa** opção na interface do usuário clássica para executar a ação das seguintes maneiras diferentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todas as entidades com classe vazia** : Use esta opção para aplicar uma classe comum a todas as entidades que tenham um campo de classe vazio em todas as tabelas que correspondam aos critérios de filtro. Como administrador, você pode definir as condições do filtro.
- **Selecione uma tabela** : Use esta opção para aplicar uma classe comum a todas as entidades que têm um campo de classe vazio na tabela selecionada.

Procedimento

1. Na interface do usuário clássica, navegue até **Administração** > **Atualização em massa da classe da entidade**.
2. Para selecionar suas entidades, siga um destes procedimentos:
   - Em **Seleção de registro** , selecione **Todas as entidades com uma classe vazia** .

     adicione a condição de filtro, se aplicável, com um **ADICIONAR** ou **OU** cláusula.
   - Em **Seleção de registro** campo, selecione **Selecione uma tabela** para selecionar as entidades de uma tabela.
3. Depois de selecionar o registro, clique em **Atualizar** .
   O número de registros atualizados que correspondem à condição do filtro é exibido. As classes são adicionadas somente para as entidades que correspondem às condições de filtro e que não têm classes associadas a elas.
4. Para selecionar a classe que será aplicada ao registro selecionado, use **Defina a classe da entidade como** campo.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

As classes de entidade para várias entidades são atualizadas.

Trabalhos agendados para Governança, risco e conformidade

Trabalhos agendados são partes automatizadas do trabalho que podem ser realizadas em um horário específico ou em uma programação recorrente. Os administradores de GRC executam os trabalhos agendados sob demanda para automatizar as tarefas, como definir uma classe de entidade nas entidades, dependendo da regra de classe de entidade.

Começando com Zurich os seguintes trabalhos agendados são fornecidos para GRC:

- *`GRC set entity class on entities based on entity class rule`*: Use este trabalho agendado para preencher a regra de classe de entidade para várias entidades de uma só vez. O script de trabalho agendado verifica todas as regras de classe de entidade, verifica todas as entidades em que o campo de classe de entidade está vazio e atualiza a classe de entidade para várias entidades.

- *`GRC set entity class on entities same as pillar`*: Este trabalho agendado é fornecido para GRC: Resiliência operacional usuários da aplicação.

  . Resiliência operacional o sistema de base inclui cinco pilares. Os pilares são as categorias usadas para organizar os dados de risco extraídos de seus tipos de entidade associados. . GRC: Resiliência operacional a aplicação é instalada na instância, o. **Pilar** o campo exibe o pilar na aplicação à qual um tipo de entidade está atribuído. Se uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

classe de entidade não estiver definida para o tipo de entidade, ela será mapeada para o valor exibido em **Pilar** campo usando *`GRC set entity class on entities same as pillar`*trabalho.

Regras de classe de entidade

As regras de classe de entidade ajudam a atribuir classes às entidades no nível da tabela. Qualquer nova entidade criada na tabela obtém essa classe de entidade automaticamente. As classes de entidade são usadas para marcar suas entidades.

Quando você cria uma entidade para uma tabela, a classe associada a essa tabela é atribuída automaticamente à entidade. Você pode definir uma nova regra para a classe de entidade. As regras de classe de entidade fornecem as categorias das entidades no nível de classe. A opção Regras de classe de entidade é exibida em Listas na exibição do espaço. Clique em uma regra de classe de entidade para exibir seus detalhes.

. **Detalhes** No formulário Regras de classe de entidade exibe as seguintes informações:

Guia Detalhes na página Regras de classe de entidade

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela à qual a classe de entidade está associada após a criação de uma regra de classe de entidade.
Classe	Nome da classe de entidade a ser associada à tabela que usa a nova regra de classe de entidade.

Filtro da regra de classe da entidade

O filtro de regra de classe de entidade é adicionado à página de regra de classe de entidade para fornecer filtros adicionais. Anteriormente, os registros de uma tabela podem ser associados a apenas uma classe de entidade. Usando o. regra de classe de entidade filtro, você pode associar diferentes classes aos registros da mesma tabela.

. **Filtro de regra de classe de entidade** a tabela exibe as seguintes informações:

Filtro de regra de classe de entidade

Campo	Descrição
Prioridade do filtro	Prioridade do filtro é o intervalo da subclasse. A classe preenchido em entidade formulário baseado na prioridade fornecido .
Subclasse	Subclasse é a classe secundária da classe primária que é exibida na guia de detalhes das regras de classe de entidade.
Condição do filtro	A condição de filtro é usada para filtrar os registros da tabela que define a regra de classe de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

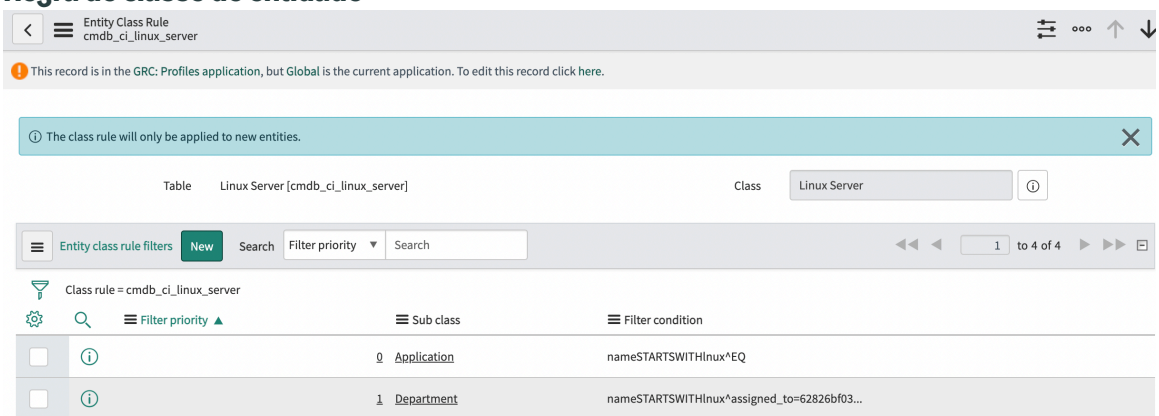
Filtro de regra de classe de entidade

Campo	Descrição
	Por exemplo, se houver duas subclasses com condição diferente, a classe primária será preenchida em vez das subclasses. **Nota:** As subclasses serão exibidas nos formulários de entidade somente se atenderem à mesma condição de filtro.

Lógica para atribuir classes de entidade

Suponha que haja um registro na tabela cmdb_ci_linux_server e uma regra de classe de entidade associada a esta tabela. A regra de classe de entidade tem estes filtros de regra de classe:

Regra de classe de entidade



Cenário 1: Se o registro de origem da entidade pertencer à tabela cmdb_ci_linux_server e corresponder a todas as condições do segundo filtro, a classe da entidade será preenchida automaticamente como subclasse, **Departamento**.

Cenário 2: Se o registro de origem da entidade pertencer à tabela cmdb_ci_linux_server e seu nome começar com lnux (satisfaz ambos os filtros), a subclasse **Aplicação** é preenchido automaticamente como uma classe de entidade.

Cenário 3: Se o registro de origem da entidade não atender a nenhum dos filtros de regra de classe, a classe **Linux Server** é preenchido automaticamente como uma classe de entidade.

Crie uma regra de classe de entidade

Crie uma regra para uma classe de entidade. As regras de classe de entidade fornecem a classificação das entidades no nível de classe. Você pode criar uma nova regra de classe de entidade para uma classe de entidade associada a uma tabela. Depois de criar a nova regra de classe de entidade, a tabela de regras de classe de entidade é atualizada com o novo registro.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, vá para a exibição de lista e clique em **Regras de classe de entidade** .

   Nota: Não é possível criar uma regra de classe de entidade a partir do Espaço de conformidade. Você pode criá-lo somente no IU principal.

2. Clique em **Nova**.
   Uma página Criar nova regra de classe de entidade com **Detalhes** é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar regra de classe de entidade

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual a classe de entidade pertence.
Classe	Classe associada à entidade, como Unidade de negócios ou aplicação.

4. Para salvar a regra de classe de entidade, clique em **Salvar** .

Crie um filtro de regra de classe de entidade

Você pode criar um filtro de regra de classe de entidade para atribuir classes no nível de filtro na mesma tabela definida na regra de classe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, vá para a exibição de lista e clique em **Regras de classe de entidade** .

   Nota: Não é possível criar um filtro de regra de classe de entidade a partir do Espaço de conformidade. Você pode criá-lo somente no IU principal.

2. Selecione qualquer regra de classe de entidade na lista.
3. Para adicionar um novo filtro de regra de classe de entidade, em **Filtros de regra de classe de entidade** clique em **Novo** .
4. Preencha todos os campos na tabela.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Campos de filtro de regra de classe de entidade.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um novo registro é criado na guia Filtros de regra de classe de entidade no formulário Regra de classe de entidade.

Campos de filtro de regra de classe de entidade

Você pode criar um filtro de regra de classe de entidade preenchendo os campos exibidos depois de clicar em **Novo** opção na lista relacionada filtros de regra de classe de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de filtro de regra de classe de entidade

Campo	Descrição
Tabela	Tabela preenchida automaticamente a partir da regra de classe de entidade associada.
Subclasse	Classe de entidade a ser aplicada a todas as entidades cujo registro de origem corresponda ao filtro de regra de classe.
Condição do filtro	Condição que pode filtrar os registros da tabela. A classe de entidade especificada na subclasse pode ser aplicada (de acordo com as regras de atribuição de classe) à entidade associada a qualquer um desses registros.
Prioridade de filtro	Prioridade do filtro. Se um registro de origem de uma entidade atender a uma condição de filtros de regra de várias classes, a classe será selecionada no filtro com a prioridade mais baixa. Por exemplo, se você tiver duas aplicações de subclasse e departamentos que têm prioridade 0 e 1, respectivamente, a subclasse da aplicação que tem a prioridade mais baixa será preenchida automaticamente no formulário de regra e controle.

Tipos de entidade

O tipo de entidade é um agrupamento das entidades que correspondem a um conjunto de condições de filtro. Você pode criar uma hierarquia dos tipos de entidade nas classes de entidade. A opção Tipos de entidade é exibida na exibição de listas no espaço. Clique em um tipo de entidade para exibir seus detalhes.

Um tipo de entidade é um agrupamento de entidades baseado na filtragem. Os tipos de entidade permitem localizar e criar entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. A hierarquia pode ser criada nas classes de entidade. Os tipos de entidade também permitem criar riscos e controles para cada entidade sem gastar muito tempo. Por exemplo, uma organização pode ter vários departamentos, como finanças, RH ou TI. Todos esses departamentos podem ser considerados entidades e podem ser agrupados no tipo de entidade chamado Departamentos.

Em um tipo de entidade, você pode atribuir um proprietário e uma classe de entidade. Você pode associar um objetivo de controle e declarações de risco ao tipo de entidade para que os riscos e controles sejam criados automaticamente para essas entidades. Para cada entidade criada usando o tipo de entidade, a configuração e o filtro são aplicados para que a classe da entidade e o proprietário da entidade sejam atribuídos automaticamente para cada entidade.

Quando você cria tipos de entidade e associa declarações de risco e objetivos de controle a eles, o risco e os controles são criados automaticamente para todas as entidades. A vantagem de criar tipos de entidade é que ela elimina a necessidade de manter várias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

planilhas com os riscos e controles associados para cada entidade. Ao aplicar tipos de entidade, você pode criar entidades rapidamente usando os filtros de entidade presentes nos tipos de entidade. Os tipos de entidade podem conter entidades associadas a diferentes classes.

Agrupar entidades também ajuda a acumular e agregar as pontuações de risco depois que as avaliações de risco são realizadas. Para entender como as entidades de agrupamento contribuem para acumular as pontuações de risco, considere o exemplo a seguir. Suponha que haja uma organização bancária chamada Acer Finance. Acer Finance tem duas linhas de negócios: Banking e Retalho. A divisão de Banking tem outras subdivisões, como Banking Comercial e Private Banking. Geralmente, as avaliações de risco são realizadas no nível mais inferior. Neste exemplo, a avaliação é realizada nos níveis Banking Comercial e Private Banking. A emissão de relatórios, no entanto, é feita no nível mais alto. Isso significa que as pontuações de avaliação de risco do Commercial Banking e Private Banking são acumuladas e agregadas no nível Bancário. Da mesma forma, as pontuações da Banking and Investment são acumuladas até o nível da organização Acer Finance.

As entidades no tipo de entidade são criadas com base nas condições definidas no Filtro de entidade. Nos filtros de entidade, as seguintes condições de filtro são definidas:

- Crie suas próprias condições: O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição. As opções na lista relacionada de filtro de entidade em Tipo de entidade são revisadas de forma que **Crie suas próprias condições** igual ao construtor de condições anterior.
- Selecionar entre consultas predefinidas: Uma nova opção é introduzida como **Selecione a partir de consultas predefinidas** Que usa as consultas do Configuration Management Database (CMDB).

A guia Detalhes na página Tipo de entidade exibe as seguintes informações:

- Nome
- Pontuação de conformidade (%)
- Condição da caixa de seleção a ser exibida se o tipo de entidade estiver ativo
- Descrição

A página Tipo de entidade exibe as seguintes listas relacionadas:

Listas relacionadas na seção Tipo de entidade

Lista relacionada	Descrição
Entidades	Informações sobre as entidades: • Entidade • Descrição • Classe • Pertencente a • Classificação residual • Pontuação de conformidade (%)
Filtros de Entidade	Informações sobre os filtros de entidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas na seção Tipo de entidade

Lista relacionada	Descrição
	• Tipo de filtro de entidade • Tabela • Condição do filtro • Usar campo de proprietário • Campo do proprietário
Estruturas de risco	Detalhes da estrutura de risco. Clique em **Adicionar** para adicionar um novo registro de estruturas de risco.
Avaliações de risco	Detalhes das declarações de risco, como Declaração de risco, Estrutura, Categoria e Descrição.
Políticas	Detalhes das políticas, como número, nome, tipo, proprietário, estado, válido de, Válido até e Porcentagem de pontuação de conformidade.
Objetivos de controle	Detalhes dos objetivos de controle, como Objetivo de controle, Categoria, Tipo, Classificação e Porcentagem de pontuação de conformidade.
Filtros de Entidade	Detalhes do filtro de entidade, como Tipo de filtro de entidade, Tabela, Condição de filtro, Consulta, Objetos de informação, campo Proprietário, campo Proprietário.
Exceções às políticas	Detalhes das exceções de política.
Referências de conteúdo	Detalhes das referências de conteúdo.
Avaliações de privacidade	Detalhes das avaliações de privacidade para o tipo de entidade.
Anexos	Anexos associados ao tipo de entidade exibidos no painel lateral.

Tradução automática

Criar um tipo de entidade

Crie um tipo de entidade para as entidades em seu sistema. Os tipos de entidade permitem encontrar e criar novas entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. Você pode criar uma hierarquia dos tipos de entidade nas classes de entidade.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, vá para a exibição de lista e clique em **Tipos de entidade** .
2. Clique em **Nova**.
   Uma página Criar novo tipo de entidade com **Detalhes** é exibida.
3. Em **Detalhes** preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Detalhes na página Criar novo tipo de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade.
Pontuação de conformidade em porcentagem	Percentual de pontuação de conformidade atribuída ao tipo de entidade.
Ativo	Opção para definir o tipo de entidade como ativo.
Descrição	Descrição do tipo de entidade.

4. Para salvar o tipo de entidade, clique em **Salvar**.
   Quando você salva o tipo de entidade, as outras listas relacionadas são exibidas na página de tipo de entidade. Atualize as listas relacionadas conforme aplicável.
   - Detalhes
   - Entidades
   - Filtros de Entidade
   - Estruturas de Risco
   - Declarações de Risco
   - Políticas
   - Objetivos de controle
   - Exceções às políticas
   - Referências de conteúdo
   - Avaliações de privacidade

   Para obter mais informações, consulte Uma entidade na exibição do espaço.
5. Para salvar o tipo de entidade, clique em **Salvar**.

Filtros de entidade

Os tipos de entidade permitem localizar e criar entidades que correspondam a um conjunto de condições de filtro. Os tipos de entidade incluem filtros de entidade predefinidos que definem os dados a serem exibidos na interface do usuário. O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição.

As entidades no tipo de entidade são criadas com base nas condições definidas no filtro de entidade. Você pode criar um novo filtro de entidade navegando até a guia Tipos de entidade na exibição de lista.

As opções em **Filtro de entidade** No tipo de entidade são revisadas para que **Crie suas próprias condições** o construtor de condições usa a mesma opção que foi usada no construtor de condições anterior. Além disso, o novo **Selecione a partir de consultas predefinidas** A opção aproveita as consultas do Configuration Management Database (CMDB). As seguintes opções agora estão disponíveis na lista relacionada Filtros de entidade em Tipo de entidade:

- Crie suas próprias condições.
- Selecione uma das consultas predefinidas usando o Construtor de consulta do Configuration Management Database (CMDB).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Filtros de entidade** exibe as seguintes informações:

- Tipo de filtro de entidade: Tipo de filtro de entidade, como Criar suas próprias condições ou Selecionar a partir de consultas predefinidas.
- Tabela: Tabela que contém os registros a serem consultados, como sn_audit_advanced_auditable_unit.
- Condição de filtro: Condições de filtro para a tabela de origem gerar entidades.
- Usar campo responsável: Use o responsável padrão para atribuir riscos a um único usuário quando o campo responsável estiver vazio.
- Campo responsável: Pessoa que possui novas entidades geradas a partir do tipo de entidade. Identifique o campo de referência do usuário na tabela de origem para identificar automaticamente os responsáveis pelo risco e pelo controle.

Use o novo campo de classe de entidade nos filtros de entidade no tipo de entidade para atribuir uma classe de entidade a um filtro de entidade. Quando você usa um filtro de entidade para criar uma entidade, uma classe de entidade é atribuída a ela automaticamente.

Crie um filtro de entidade

Crie um filtro de entidade em um tipo de entidade na exibição do espaço. As entidades no tipo de entidade são criadas com base nas condições definidas no Filtro de entidade. O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager e sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma das seguintes condições de filtro para o tipo de entidade:

- Crie suas próprias condições
- Selecione a partir de consultas predefinidas

Procedimento

1. Navegue até o espaço desejado, vá para a exibição de lista e clique em **Tipos de entidade** .
2. Clique em um tipo de entidade na lista e navegue até **Filtros de entidade** guia.
3. Para criar um novo filtro de entidade, clique em **Novo** .
   A página Criar novo filtro de entidade é exibida.
4. Em **Detalhes** preencha os campos.

Formulário Criar novo filtro de entidade na guia Detalhes

Campo	Descrição
Filtrar por	
Tipo de entidade	Nome do tipo de entidade sob o qual o novo filtro de entidade é criado.
Condições do filtro	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de filtro de entidade: **Crie suas próprias condições**	Tipo de filtro de entidade usado para filtrar os dados. Use o Construtor de consulta do Configuration Management Database (CMDB) para criar sua própria consulta. O Configuration Management Database (CMDB) é usado para pesquisar as entidades no banco de dados. Ele fornece os seguintes métodos de filtragem: ○ **Crie suas próprias condições** ○ **Selecione a partir de consultas predefinidas** Conclua as etapas a seguir para **Crie suas próprias condições** tipo de filtro de entidade: **a.** Em **Tipo de filtro de entidade** selecione o tipo de filtro de entidade como **Crie suas próprias condições** . **b.** Em **Tabela** , selecione uma tabela na lista preenchida. **c.** Em **Condição do filtro** clique em **Definir condições** , crie uma condição de filtro, clique em **Definido** e exiba os resultados correspondentes.
Tipo de filtro de entidade: **Selecione a partir de consultas predefinidas** opção	Consulta predefinida para escopo da entidade. Conclua as etapas a seguir para **Selecione a partir de consultas predefinidas** opção: **a.** Em **Consulta** selecione uma consulta predefinida, como **Aplicações de negócios que usam objeto de informação** aplicável à entidade selecionada. Tabela associada à entidade quando uma consulta predefinida é selecionada. A tabela é preenchida automaticamente. **b.** Em **Objetos de informação** selecione somente as aplicações e os processos que têm objetos de informação associados a eles. Para adicionar mais objetos de informação, clique em **Objetos de informação** e digite objetos de informação como E-mail . **Nota:** Para usar uma consulta do CMDB predefinida para escopo de entidade, os administradores de GRC devem atribuir o. **Escopo do GRC** Marcador para a consulta do CMDB selecionada. Como usuário sn_grc.admin, navegue até **Política e conformidade > Administração > Propriedades do GRC** ou navegue até **Administração de riscos > Propriedades do GRC** em uma instância, defina **Habilitar escopo de entidade para consulta do CMDB** propriedade como **Sim** e clique em **Salvar** .
Atribuição	
Classe da entidade	Classe de entidade a ser associada ao tipo de entidade. Agora você pode atribuir uma classe de entidade a um filtro de entidade em Tipo de entidade. Quando uma nova entidade é criada usando um filtro de entidade, uma classe de entidade é atribuída a ela automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar campo de proprietário	Opção para usar o campo responsável. O responsável é o responsável pelo risco identificado associado ao tipo de entidade. Esta condição usa **Responsável** informações do campo na consulta. Quando a caixa de seleção deste campo é marcada, os seguintes campos são exibidos: ○ **Responsável** Campo: Selecione uma tabela antes de modificar o campo Proprietário. Em seguida, selecione o responsável a ser associado ao novo filtro de entidade. ○ **Proprietário padrão** Campo: Selecione um responsável padrão na lista. ○ **Proprietário vazio** Campo: Selecione uma das seguintes opções: ▪ **Criar** : Crie um responsável para o filtro de entidade. ▪ **Não crie** : Não crie um novo responsável para o filtro de entidade. ▪ **Padrão de uso** : Use o responsável padrão para o filtro de entidade.
Anexos	Anexos associados à entidade que são exibidos no painel lateral.

5. Para salvar o filtro de entidade, clique em **Salvar** .

Crie um filtro de entidade no IU principal

Crie um filtro de entidade em um tipo de entidade na interface do usuário clássica. O filtro de entidade define a tabela da qual os dados são extraídos para cada tipo de entidade para exibição. Se as entidades pertencerem a uma aplicação, os usuários que têm acesso à classe de entidade associada à entidade poderão exibir somente essas entidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.manager

Procedimento

1. Na interface do usuário clássica, navegue até **Tipos de entidade** lista.
2. Clique em um tipo de entidade na lista e navegue até **Filtros de entidade** guia.
3. Para criar um novo filtro de entidade, clique em **Novo** .

Formulário Criar filtro de entidade

Campo	Descrição
Tipo de entidade	Nome do tipo de entidade.
Tipo de filtro de entidade	Tipo de filtro de entidade. As opções são as seguintes: ○ **Crie suas próprias condições** ○ **Selecione a partir de consultas predefinidas**
Tabela	Nome da tabela da qual os registros são filtrados.
Condição do filtro	Condições de filtro que exibem os resultados correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classe da entidade	Classe de entidade para o tipo de entidade.
Usar campo de proprietário	Opção a ser usada **Responsável** informações do campo na consulta. O responsável é o responsável pelo risco identificado associado ao tipo de entidade. Quando esta opção é selecionada, os seguintes campos são exibidos: ○ **Responsável** Campo: Selecione uma tabela antes de modificar o campo Proprietário. Em seguida, selecione o responsável a ser associado ao novo filtro de entidade. ○ **Proprietário padrão** Campo: Selecione um responsável padrão na lista. ○ **Proprietário vazio** Campo: Selecione uma das seguintes opções: ▪ **Criar** : Crie um responsável para o filtro de entidade. ▪ **Não crie** : Não crie um novo responsável para o filtro de entidade. ▪ **Padrão de uso** : Use o responsável padrão para o filtro de entidade.

4. Para salvar o filtro de entidade, clique em **Enviar** .

Camadas de entidade

Ao criar camadas de entidade, você pode aplicar um nível ou hierarquia às classes de entidade. Este nível se aplica a todas as entidades associadas às classes de entidade. As camadas de entidade permitem selecionar e exibir o status dos itens mais críticos nos negócios.

Considere o exemplo a seguir. Suponha que o diretor de produto da sua organização queira ver o status somente das aplicações de negócios financeiros mais críticas. Se você criou uma hierarquia ou um conjunto de camadas para as entidades, poderá filtrar as entidades de nível 1 e apresentar os dados necessários. Cada classe de entidade pode pertencer a apenas um nível.

Ao criar camadas de entidade, você pode entender melhor como suas entidades de nível inferior afetam suas entidades de nível superior. Por exemplo, suponha que você criou a hierarquia de entidade em que Negócios é de nível 1, Aplicação é de nível 2 e Ativo de TI é de nível 3. Portanto, os riscos das entidades de nível 3 afetam as entidades de nível 2 e isso, por sua vez, afeta o nível 1. Este acúmulo ou agregação fornece pontuações de risco precisas.

A opção Camadas de entidade é exibida na exibição de listas no espaço. Clique em uma camada de entidade para exibir seus detalhes. . **Detalhes** Na página Camadas de entidade exibe as seguintes informações:

Guia Detalhes na página Camadas de entidade

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da camada da entidade que é exibida na interface do usuário, como Aplicação ou Negócios.
Nível de camada	Nível de camada da camada da entidade, como 15 ou 20.
Nome	Nome da camada da entidade, como aplicação ou negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um nível de entidade

Crie um nível de entidade para as classes de entidade em sua organização. Ao criar camadas de entidade, você pode aplicar um nível ou hierarquia às classes de entidade. O nível de hierarquia se aplica a todas as entidades associadas às classes de entidade.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_grc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Administração** > **Camadas de Entidade** em IU principal.
   A lista de camadas de entidade é exibida.
2. Clique em **Nova**.
   Uma página Criar nova camada de entidade com **Detalhes** é exibida. O menu de navegação da trilha é exibido na parte superior da página.
3. Em **Detalhes** preencha os campos.

Guia Detalhes no formulário de nível de entidade

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo para a nova camada de entidade.
Nível de camada	Nível de camada para o novo nível de entidade.
Nome	Nome da nova camada de entidade.
Anexos	Anexos associados à entidade exibida no painel lateral.

4. Para salvar o nível da entidade, clique em **Salvar** .

Exibição e atualização Governança, risco e conformidade exceções

Relate exceções, pois é essencial que as empresas identifiquem e resolvam rapidamente os principais problemas do processo de negócios antes que eles se tornem um problema. Usar exceções para gerenciar erros tem vantagens em relação às técnicas tradicionais de gestão de erros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um relatório de exceção é um documento que lista instâncias em que o desempenho real é desviado das expectativas. GRC uma exceção é um recurso que usa o qual você pode registrar ou associar exceções de negócios GRC objetos como citações, fatores automatizados e assim por diante. Cada registro de exceção tem detalhes como a categoria da exceção, o registro na tabela e o campo ao qual a exceção está associada. O administrador pode exibir a lista de exceções e resolvê-las. Sempre que uma exceção é gerada, a solução para resolver a exceção também é fornecida na descrição da exceção. O administrador usa a solução proposta para resolver a exceção. Um exemplo de exceção é quando um usuário não configurou uma metodologia de avaliação de risco, mas está tentando executar uma avaliação de objeto. Quando um administrador resolve um tipo de exceção, todas as outras exceções semelhantes são resolvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Exceções do GRC** > **Relatório de Exceção**.
2. Abra o registro de exceção que você deseja resolver.
3. No formulário, preencha o campo.

Formulário de exceção

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da exceção que é gerada.
Categoria de exceção	Categoria à qual uma exceção pertence. As opções são: ○ Configuração: Exemplo: Um administrador de risco tenta configurar um formulário e conceder a um usuário a autoridade para executar uma tarefa para a qual o usuário não tem a função correta. ○ Tempo de execução: Exemplo: Quando algo é executado automaticamente, como um Indicador.
Estado	Estado da exceção. O estado padrão é **Aberto** .
Aplicação	Aplicação à qual a exceção pertence.
Descrição	Descrição detalhada da exceção e da possível solução para resolução.
Detalhes do registro de exceção	
Tabela de origem	Tabela na qual ocorreu a exceção.
Referência de registro	Registro no qual ocorreu a exceção. Por exemplo, uma exceção é gerada em uma resposta de instância de avaliação de risco.
Referência de coluna	A coluna que contém o registro.
Atividade	
Comentários adicionais	Anotações sobre a resolução da exceção ou qualquer outra informação adicional.
Atividades	Exibe o fluxo de atividades na exceção.

4. Clique em **Atualização** depois de alterar o estado da exceção.
5. Clique em **Excluir** para excluir o registro.

Painel executivo de segurança cibernética para diretores de segurança da informação

O Painel executivo de segurança cibernética fornece ao diretor de segurança da informação uma visão geral abrangente da pontuação de postura de segurança de uma organização. No entanto, os usuários de conformidade e risco podem usar a página Risco e conformidade para obter uma imagem abrangente de todos os GRC métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel Risco e conformidade e as limitações de controle de acesso, consulte Painel de risco e conformidade para GRC: Metrics .

Para saber mais sobre os recursos do painel Executivo de segurança cibernética, consulte Painel executivo de cibersegurança .

Avançado Governança, risco e conformidade Painel de risco da aplicação

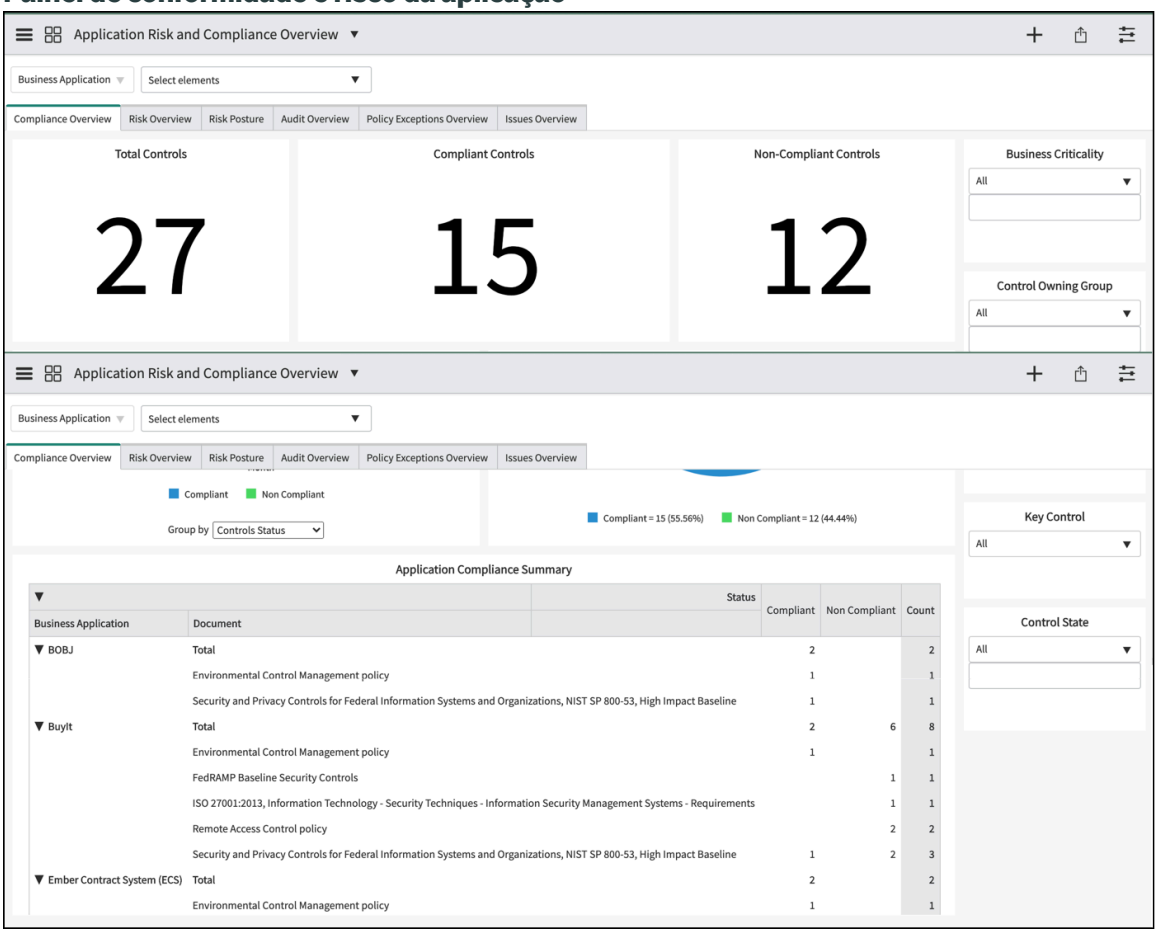
. GRC **Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação** fornece a exibição mais recente dos aspectos de risco e conformidade para as aplicações de negócios que são usadas em uma empresa.

O Painel de risco da aplicação é útil para o diretor de informações (CIO) e os responsáveis pela aplicação. Esses usuários devem ter as funções sn_compliance.reader, sn_risk.reader e sn_audit.user para exibir o painel. Navegar até **Painel GRC avançado** > **Painel de risco da aplicação**. . **Painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação** é exibido.

Nota: Para exibir este painel, você deve ativar o plug-in GRC: Painéis avançados (com.sn_grc_pa_advanced) e o plug-in grc: Gestão de políticas e conformidade (sn_compliance).

O painel Visão geral de risco e conformidade da aplicação fornece um relatório detalhado da postura de risco e conformidade de todas as aplicações de negócios em uma organização.

Painel de conformidade e risco da aplicação



Este painel destaca o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O impacto da conformidade das aplicações em uso.
- A postura de risco das aplicações.
- O estado da atividade de correção e exceções dos problemas.
- A atividade de auditoria em torno de aplicações e status.

Este painel fornece respostas para as seguintes perguntas que são de interesse do CIO e do proprietário da aplicação:

1. Quais são as principais aplicações e todas elas estão operacionais e oferecendo os serviços necessários de forma ideal?
2. Quais são as políticas e os documentos de autoridade com os quais as aplicações devem estar em conformidade? As aplicações estão em conformidade com eles?
3. Quais são os riscos enfrentados pelas aplicações? Algum deles é alto para levantar uma preocupação? Há mitigações suficientes em vigor? Há controles adequados em vigor e eles estão funcionando de forma eficaz?
4. Para aplicações que precisam de correção, as correções estão sendo feitas no prazo de acordo com os Acordos de nível de serviço (ANS)? Quais são as aplicações que geram o número máximo de problemas?
5. As exceções estão sendo procuradas com frequência nas aplicações e por quê? Eles estão dentro de limites gerenciáveis?
6. As aplicações devem ser auditadas a qualquer momento? Como as aplicações foram executadas nessas auditorias?

O painel oferece várias representações, como gráficos de barras, gráficos de rosca e gráficos de tendências. Os proprietários da aplicação podem usar vários filtros no painel para exibir relatórios relacionados às aplicações de negócios que possuem, como aplicações de negócios críticas, controles obrigatórios relacionados a aplicações de negócios específicas ou problemas de alta prioridade e assim por diante.

Visão Geral da Conformidade

A guia Visão geral da conformidade aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral da conformidade fornece uma visão geral da postura de conformidade das aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Total de controles: Este relatório fornece o número total de controles ativos.
- Controles em conformidade: Este relatório fornece o número total de controles em conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Controles fora de conformidade: Este relatório fornece o número total de controles fora de conformidade que não estão no estado de rascunho ou desativado.
- Status de conformidade por mês: Este relatório fornece o número de controles ativos por mês.

> **Nota:** Este gráfico de barras mostra o status de conformidade do mês atual e pode ser agrupado por Status de controle ou Aplicação de negócios.

- % De conformidade: Este relatório fornece a porcentagem de diferentes status de controles ativos, como Em conformidade, Não conformidade e Não aplicável.
- Resumo de conformidade da aplicação: Este relatório fornece o resumo das políticas, documentos de autoridade e os controles associados a aplicações de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticalidade dos negócios
- Responsável da entidade
- Imposição, como controles obrigatórios ou voluntários
- Controle de chave
- Estado de controle
- Grupo responsável pelo controle

Visão geral do risco

A guia Visão geral do risco aparece quando você ativa o plug-in Advanced Risk. A guia Visão geral do risco fornece uma visão geral dos riscos associados às aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Mapa térmico de risco por criticidade da aplicação: Este relatório exibe o mapa térmico dos riscos da aplicação com base na criticidade das aplicações versus a classificação de risco da aplicação.
- Visão geral das tarefas de resposta a riscos: Este relatório exibe as tarefas de resposta criadas para um risco e os diferentes estados dessas tarefas.

  Nota: Este gráfico de barras pode ser agrupado e empilhado por resposta a risco, estado de resposta a risco, pontuação calculada ao risco, resposta ao risco atribuída a ou aplicação de negócios.

- Resumo de risco da aplicação: Este relatório exibe o resumo dos riscos diretamente associados às aplicações que contribuem para a classificação de risco geral da aplicação. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados.
- Status dos controles de mitigação de risco da aplicação: Este relatório fornece as informações sobre os riscos de uma aplicação e os controles associados. Os riscos considerados para este relatório são muito altos, altos e moderados. O estado dos controles não deve estar em rascunho ou descontinuado. Os riscos de apenas um ano são exibidos.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Criticidade
- Pontuação de risco
- Responsável pela aplicação
- Responsável pelo negócio

Postura de risco

A guia Postura de risco aparece quando você ativa o plug-in Risco. A guia Postura de risco fornece informações sobre a exposição ao risco de aplicações de negócios. Os relatórios nesta guia também podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. A guia Postura de risco exibe o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Riscos muito altos: Este relatório exibe os riscos muito altos de uma aplicação.
- Altos riscos: Este relatório exibe os altos riscos de uma aplicação.
- Riscos moderados: Este relatório exibe os riscos moderados de uma aplicação.
- Expirações da tarefa de aceitação: Este relatório exibe as tarefas de aceitação de resposta a risco que têm expiração no dia atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tendência de riscos de contribuição: Este relatório exibe a tendência de riscos diretamente associados a aplicações de negócios e como eles estão se saindo ao longo de um período. Outros riscos descendentes que contribuem para a classificação de risco da aplicação não são representados neste relatório.

Visão Geral de Auditoria

A guia Visão geral da auditoria aparece quando você ativa o plug-in Auditoria. A guia Visão geral da auditoria fornece uma visão geral das atividades de auditoria e auditoria relacionadas a aplicações de negócios e exibe os seguintes relatórios:

- Compromissos de auditoria em aberto: Este relatório exibe o número de compromissos de auditoria no estado Aberto.
- Controles ineficazes: Este relatório exibe o número de controles ineficazes para um compromisso de auditoria.
- Problemas em aberto: Este relatório exibe o número de problemas em aberto para um compromisso de auditoria.
- Problemas atrasados: Este relatório exibe o número de problemas de auditoria atrasados de uma aplicação.
- Compromissos de auditoria futuros: Este relatório exibe a contagem mensal dos compromissos de auditoria futuros.
- Problemas em aberto por compromissos de auditoria: Este relatório exibe a contagem mensal dos problemas de auditoria em aberto.
- Problemas atrasados por compromissos de auditoria: Este relatório exibe os problemas de auditoria atrasados durante um período.
- Controles ineficazes por compromissos de auditoria: Este relatório exibe as informações sobre compromissos de auditoria e os controles ineficazes associados.

Os seguintes filtros podem ser usados para filtrar dados nos relatórios:

- Aplicação de negócios
- Compromisso de Auditoria
- Criticidade

Visão geral de exceções às políticas

A guia Visão geral das exceções de política aparece quando você ativa o plug-in Política e conformidade. A guia Visão geral da exceção de política fornece informações sobre exceções de política solicitadas para aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral das exceções de política podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Novas exceções: Este relatório fornece informações sobre as novas exceções solicitadas.
- Exceções aprovadas: Este relatório fornece informações sobre o número de exceções aprovadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exceções rejeitadas: Este relatório fornece informações sobre o número de exceções rejeitadas.
- Exceções expiradas: Este relatório fornece informações sobre o número de exceções expiradas.
- Exceções aguardando aprovação: Este relatório fornece informações sobre as exceções que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual.
- Extensões aguardando aprovação: Este relatório fornece informações sobre as extensões que estão aguardando aprovação e vencem na data atual, na semana atual, no mês atual e no trimestre atual
- Próximas expirações das exceções: Este relatório fornece informações sobre as exceções que estão prestes a expirar e que vencem na data atual, no dia após a data atual, na semana atual, na semana após a semana atual e no mês atual.
- Exceções solicitadas versus Aprovado: Este relatório fornece informações sobre as exceções solicitadas versus o número de exceções aprovadas por mês.

Visão geral das ocorrências

A guia Visão geral de problemas aparece quando você ativa o. Gestão de riscos plug-in ou Gestão de políticas e conformidade plug-in. A guia Visão geral de problemas fornece informações sobre os vários problemas de conformidade e risco associados a aplicações de negócios. Os dados exibidos na guia Visão geral de problemas podem ser filtrados usando o filtro Aplicação de negócios. Esta guia exibe os seguintes relatórios:

- Problemas em aberto: Este relatório exibe o número de problemas no estado Aberto.
- Problemas de prioridade crítica: Este relatório exibe o número de problemas de prioridade crítica.
- Problemas de alta prioridade: Este relatório exibe o número de problemas de alta prioridade.
- Problemas aceitos: Este relatório exibe o número de problemas aceitos.
- Problemas atrasados: Este relatório exibe o número de problemas atrasados.
- Problemas a serem resolvidos: Este relatório exibe o número de problemas que devem ser resolvidos na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Tarefas de correção a serem concluídas: Este relatório exibe o número de tarefas de correção que devem ser concluídas na data atual, na semana atual, no mês atual, no trimestre atual e no ano atual.
- Problemas atrasados: Este relatório exibe o número de problemas atrasados em um período.
- Tarefas de correção atrasadas: Este relatório exibe o número de tarefas de correção atrasadas ao longo de um período.
- Tendência de criação de problemas: Este relatório exibe a tendência de como os problemas são criados ao longo de um período.
- Tendência de fechamento de problemas: Este relatório exibe a tendência de como os problemas são encerrados ao longo de um período.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tendência de criação de tarefa de correção: Este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são criadas ao longo de um período.
- Tendência de fechamento da tarefa de correção: Este relatório exibe a tendência de como as tarefas de correção são encerradas ao longo de um período.

GRC painel de resumo de licenciamento

Use GRC painel de resumo de licenciamento para rastrear as tendências de uso de licença e o uso projetado do próximo mês. Você pode ver as contagens agregadas de consumo de licenças em diferentes famílias de produtos. Você também pode pesquisar funções para identificar suas combinadas GRC tratamento de licença quando essas funções são atribuídas a um usuário.

. GRC o painel de resumo de licenciamento exibe as contagens agregadas mensais do consumo de licenças em diferentes famílias de produtos, incluindo Gestão integrada de riscos, Gestão de continuidade de negócios e Gestão de privacidade.

Você deve ter a função de responsável pelo produto (sn_irm_shared_cmn.product_owner) para acessar o painel. Navegar até **Tudo** > **Visão geral de licenciamento de GRC** > **Painel de resumo de licenciamento**.

GRC guias do painel de resumo de licenciamento

. GRC o painel de resumo de licenciamento tem as três guias a seguir:

- Consumo de licença- Mostra a utilização da licença, a análise de tendência de uso usando um filtro para a família de produtos e a utilização da licença mês a mês.
- Uso estimado no próximo mês- Mostra o uso estimado da licença para o próximo mês com base exclusivamente nas funções atuais atribuídas aos usuários.
- Atribuição de função ao mapeamento de licenciamento- Mostra o mapeamento de licença do padrão GRC tratamento de licença de usuários, tratamento de licença para usuários que fazem parte de um grupo de usuários com base nas funções atribuídas ao grupo de usuários e tratamento de licença com base na combinação de várias funções.

Guia Consumo de licença

Nome	Descrição
Operador de IRM	Contagem de Operador de IRM no mês anterior. **Nota:** O cartão Operador de IRM está disponível somente quando Operador de IRM está selecionado em **Família de produtos** campo.
Operador Lite IRM	Contagem de Operador IRM Lite no mês anterior. **Nota:** O cartão Operador do IRM Lite está disponível somente quando Operador do IRM está selecionado em **Família de produtos** e GRC A aplicação Usuário de negócios – Lite está instalada.
Operador de PRM	Contagem de Operador de PRM no mês anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Consumo de licença

Nome	Descrição
	Nota: O cartão Operador de PRM está disponível somente quando Operador de PRM está selecionado em **Família de produtos** campo.
Operador Lite PRM	Contagem do operador do PRM Lite no mês anterior. **Nota:** O cartão Operador do PRM Lite está disponível somente quando Operador do PRM está selecionado no **Família de produtos** e GRC A aplicação do usuário Privacy Lite está instalada.
Operador de GCN	Contagem de Operador de GCN no mês anterior. **Nota:** O cartão Operador do BCM está disponível somente quando Operador do BCM está selecionado no **Família de produtos** campo.
Operador Lite GCN	Contagem do operador BCM Lite no mês anterior. **Nota:** O cartão do operador BCM Lite só está disponível quando o operador BCM está selecionado no **Família de produtos** e GRC: A aplicação Usuário do Business Continuity Management - Lite está instalada.
Análise da tendência de uso	Exibe os padrões de uso de vários tipos de licenças durante um período de tempo especificado. Use essas informações para rastrear mudanças e tendências no consumo de licenças ao longo do tempo. Além disso, você pode filtrar a tendência de uso com base em intervalos de datas predefinidos ou personalizados.
Mês a mês de utilização da licença	Mostra o uso dos últimos 12 meses de diferentes tipos de licença, incluindo períodos e contagens de acúmulo. Selecione as contagens para exibir informações detalhadas, como o usuário, a família de aplicações licenciáveis, o tipo de licenciamento e as funções de contribuição da licença.

Colunas de uso de licença

Nome	Descrição
Usuário	Mostra o nome de usuário.
Família de aplicações licenciáveis	Mostra a família licenciável à qual o usuário pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colunas de uso de licença

Nome	Descrição
Tipo de licenciamento	Mostra se o tipo de licenciamento é baseado no uso ou na função.
Funções que contribuem para a licença	Mostra todas as funções que contribuem para o tratamento de licença do usuário.

Estimativa de uso no próximo mês

Nome	Descrição
Operador de IRM	Contagem estimada de Operador de IRM para o próximo mês. **Nota:** O cartão Operador de IRM está disponível somente quando Operador de IRM está selecionado em **Família de produtos** campo.
Operador Lite IRM	Contagem estimada do Operador IRM Lite para o próximo mês. **Nota:** O cartão Operador do IRM Lite está disponível somente quando Operador do IRM está selecionado em **Família de produtos** e GRC A aplicação Usuário de negócios – Lite está instalada.
Operador de PRM	Contagem estimada de Operador de PRM para o próximo mês. **Nota:** O cartão Operador de PRM está disponível somente quando Operador de PRM está selecionado em **Família de produtos** campo.
Operador Lite PRM	Contagem estimada do Operador do PRM Lite para o próximo mês. **Nota:** O cartão Operador do PRM Lite está disponível somente quando Operador do PRM está selecionado no **Família de produtos** e GRC A aplicação do usuário Privacy Lite está instalada.
Operador de GCN	Contagem estimada de Operador de GCN para o próximo mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estimativa de uso no próximo mês

Nome	Descrição
	Nota: O cartão Operador do BCM está disponível somente quando Operador do BCM está selecionado no **Família de produtos** campo.
Operador Lite GCN	Contagem estimada do operador BCM Lite para o próximo mês. **Nota:** O cartão do operador BCM Lite só está disponível quando o operador BCM está selecionado no **Família de produtos** e GRC: A aplicação Usuário do Business Continuity Management - Lite está instalada.
Alocação de função do usuário	Fornece uma visão geral dos usuários, da família de aplicações licenciáveis à qual eles estão associados e das funções atribuídas a eles. Use essas informações para visualizar o uso estimado da licença para o próximo mês com base nas alocações de função atuais para cada usuário.

Atribuição de função ao mapeamento de licença

Nome	Descrição
Tratamento de licença de funções padrão	Fornece uma visão geral do padrão GRC e a família de aplicações licenciáveis com a qual elas são mapeadas. Ver qual licença está vinculada à função GRC padrão ajuda a identificar o tratamento de licença correto para cada função.
Tratamento de licença de usuário(s)/grupo(s) de usuário(s)	Mostra o tratamento de licença de um usuário específico. Você pode pesquisar usuários para ver a qual família de aplicações licenciáveis eles pertencem com base em suas funções atribuídas. Ajuda a entender o tratamento de licença de um usuário quando adicionado a um grupo de usuários com base nas funções atribuídas ao grupo de usuários.
Tratamento de licença baseado em funções	Mostra o tratamento de licença para uma combinação específica de funções. Você pode pesquisar funções para identificar suas combinadas GRC tratamento de licença quando essas funções são atribuídas a um usuário.

Tradução automática

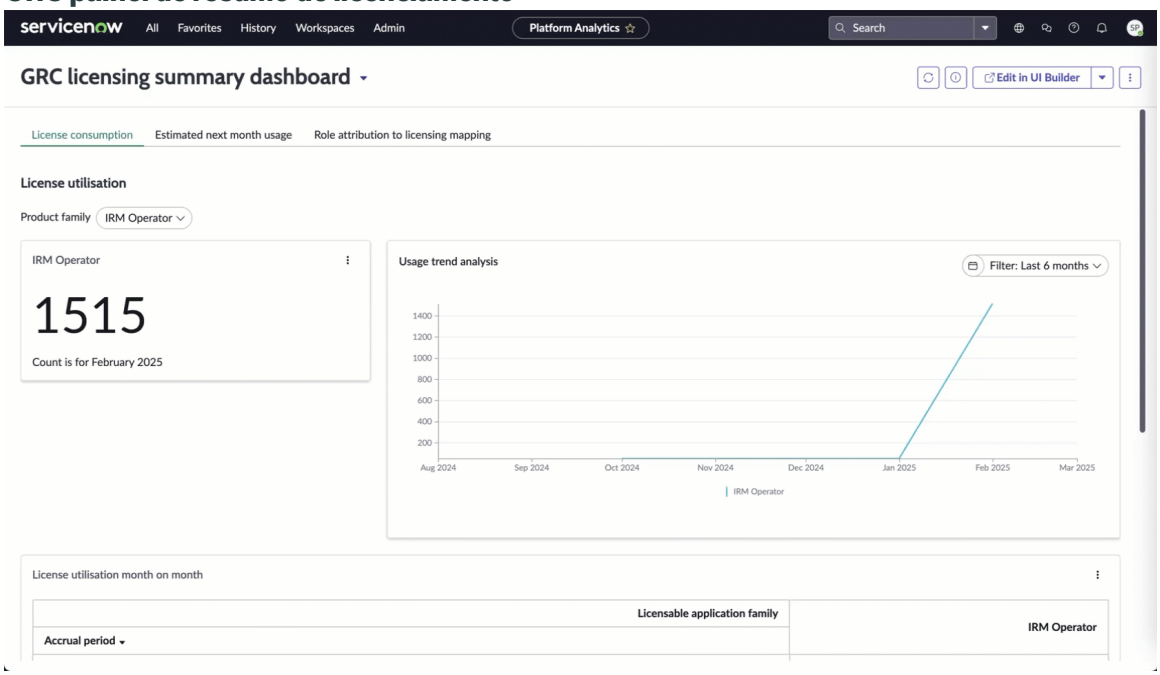
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de função ao mapeamento de licença

Nome	Descrição
	Nota: Os resultados do tratamento de licença de função combinada são baseados nos direitos de licença do cliente e nas aplicações instaladas.

A ilustração a seguir mostra as guias, seções e cartões que estão disponíveis no GRC painel de resumo de licenciamento:

GRC painel de resumo de licenciamento



Exibindo a hierarquia de funções de um usuário

O mapa de nó de hierarquia de função exibe o relacionamento entre as funções de contribuição de licença para usuários baseados em função e fornece informações sobre o tratamento de licenciamento de um usuário.

Se um usuário receber uma função direta que tenha funções secundárias, ele herdará todas as permissões das funções secundárias. Nesse caso, o tratamento de licença do usuário depende da combinação das funções.

GRC os usuários podem ter uso de licenças baseado em uso ou em função. Se o uso da licença for baseado no uso, não haverá hierarquia de função para o usuário selecionado.

Para ver a hierarquia de funções de um usuário, use um dos seguintes métodos:

- Em GRC Painel de resumo de licenciamento, na guia Consumo de licença, selecione a contagem de usuários, um usuário e selecione **Mostrar hierarquia de funções** .
- Em GRC Painel de resumo de licenciamento, na guia Uso estimado do próximo mês, selecione a contagem de usuários, um usuário e selecione **Mostrar hierarquia de funções** . Ou selecione um usuário em Alocação de função de usuário e selecione **Mostrar hierarquia de funções** .

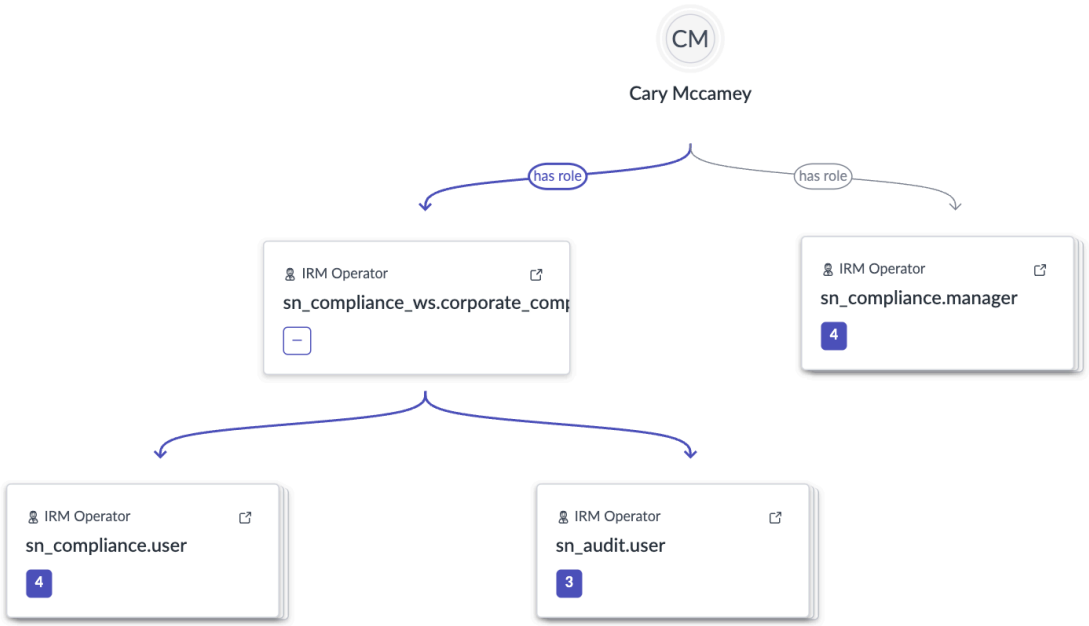
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O mapa de nó de hierarquia de função exibe os relacionamentos secundários de um usuário. Se um usuário tiver várias funções atribuídas, o mapa de nó de hierarquia de função exibirá toda a hierarquia.

Nota: Seu consumo de licença é calculado com base nas funções licenciáveis que estão disponíveis no momento do cálculo. As mesmas funções podem não estar disponíveis no momento em que você exibe o mapa de nó de hierarquia de funções.

A ilustração a seguir mostra um exemplo de mapa de nó para o usuário Cary Mccamey. Cary tem as funções sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst e sn_compliance.manager. A função sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst contém as funções sn_compliance.user e sn_audit.user. Selecionar a contagem em cada nó expande ainda mais.



Configurar modelos de documento usando o Designer de documentos com suplemento do Word

Configure os modelos de relatório de auditoria usando ServiceNow Designer de documentos com suplemento do Word.

Execute as etapas a seguir para configurar com sucesso o. ServiceNow Designer de documentos com suplemento do Word e crie seus modelos de relatório de auditoria.

Configure modelos para o Designer de documentos

Configure o modelo para especificar os campos dos quais os dados devem ser obtidos e exibidos no relatório de auditoria.

Criar relacionamentos de dados

Crie um caminho para ir de um registro na configuração do modelo para qualquer tabela necessária. Ao criar esses caminhos, você pode obter os dados necessários de cada um desses caminhos em seu modelo de relatório de auditoria.

Criar configurações de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina os dados que você deseja exibir ou buscar, seja uma lista de registros ou uma agregação ao criar um relatório de auditoria. Por exemplo, especifique se você deseja ver uma lista de tarefas de correção ou a lista dos cinco principais problemas de alta prioridade. Máximo de 200 registros podem ser obtidos de qualquer tabela.

Definir configuração de relatório do Microsoft 365

Defina os registros de configuração de relatório do Microsoft 365 para especificar os pontos de dados e os relatórios que você deseja importar para um documento do Microsoft Word para fins de relatório de divulgação.

Incluir filtros de configuração de relatórios adicionais a um registro de configuração do Microsoft 365

Adicione filtros de relatório adicionais para especificar em um nível granular quais dados devem ser importados para o relatório de divulgação de uma tabela.

Instale o. ServiceNow Suplemento do Designer de documentos

Instalar ServiceNow Suplemento do Designer de documentos para seu Microsoft Word documento. Este suplemento é necessário para criar auditoria e. CAM modelos de relatório.

Crie um modelo de relatório de auditoria usando ServiceNow Designer de documentos

Use as configurações de modelo para criar espaços reservados para um modelo de relatório de auditoria personalizado às suas necessidades.

Configure modelos para o Designer de documentos

Configure o modelo para especificar os campos dos quais os dados devem ser obtidos e exibidos no relatório de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Relatório de Auditoria** > **Configurações do modelo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do modelo. Por exemplo, você pode especificar Configuração do modelo de compromisso .
Domínio empresarial	Domínio do qual o modelo está sendo configurado. Neste exemplo, ele é definido como **Auditoria** .
Tabela	Tabela na qual o relatório é gerado.
Campos	Campos dos quais os dados devem ser exibidos no relatório. Mova os campos obrigatórios da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Crie um caminho de relacionamento de dados a partir da configuração do modelo para ir para qualquer tabela necessária. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos de dados.

Criar relacionamentos de dados

Crie um caminho para ir de um registro na configuração do modelo para qualquer tabela necessária. Ao criar esses caminhos, você pode obter os dados necessários de cada um desses caminhos em seu modelo de relatório de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar relacionamentos de dados, por exemplo, para um compromisso de auditoria, você pode especificar como os problemas, tarefas de correção, planos de teste e assim por diante estão relacionados ao registro no registro de relacionamento de modelo e criar um caminho para navegar até esses respectivos registros. Você pode criar quantos relacionamentos forem necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Relatório de Auditoria** > **Configurações de modelos**.
2. Abra a configuração de modelo que você criou.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de dados, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha o campo.

Formulário de relacionamento de dados

Campo	Descrição
Nome	Nível para o qual você deseja ir. Por exemplo, você pode especificar `Compromisso com os problemas` .
Origem	
Relacionamento primário	Pai do relacionamento de dados.
Tabela de origem	Tabela de origem usada para o relacionamento de dados criado. Esse campo é definido automaticamente.
Meta	
Relacionamento de destino	Selecione um relacionamento existente ou crie um relacionamento de destino. Por exemplo, você pode selecionar **Problemas para compromisso** . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configurar as visualizações de 360º. Você pode registrar somente relacionamentos existentes entre os tipos de dados que deseja exibir.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento, como Muitos para Muitos ou Um para Muitos. Este campo é preenchido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente com base na seleção feita em **Relacionamento de destino** campo.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados são obtidos. Este campo é preenchido automaticamente.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie configurações de conteúdo para especificar o tipo de dados que você deseja buscar no relatório. Para obter mais informações, consulte Criar configurações de conteúdo.

Criar configurações de conteúdo

Defina os dados que você deseja exibir ou buscar, seja uma lista de registros ou uma agregação ao criar um relatório de auditoria. Por exemplo, especifique se você deseja ver uma lista de tarefas de correção ou a lista dos cinco principais problemas de alta prioridade. Máximo de 200 registros podem ser obtidos de qualquer tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_doc_design.admin e sn_audit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Auditoria** > **Relatório de Auditoria** > **Configurações de modelos**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar configurações de conteúdo.
3. Na lista relacionada Configurações de conteúdo, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de conteúdo. Por exemplo, Lista de tarefas de correção .
Configuração de modelos	Configuração do modelo para o qual você está definindo a configuração de conteúdo. Este campo é definido automaticamente com base na configuração selecionada na etapa 2.
Tabela de destino	Tabela da qual os dados devem ser obtidos.
Relacionamento de dados	Relacionamento de dados para o qual você deseja criar configurações de conteúdo. Somente os relacionamentos de dados que você criou anteriormente estão disponíveis para seleção.

5. Crie os Critérios de filtro e os Critérios de agregação conforme necessário.
6. Para especificar uma tabela ou dados que você deseja inserir no bloco de conteúdo como uma tabela, selecione **Critérios do bloco de conteúdo** guia.
   a. Em **Configuração do bloco primário** selecione a configuração de conteúdo necessária.
   b. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na lista relacionada Colunas de dados, especifique as colunas desejadas no relatório da tabela selecionada. Você pode especificar as colunas padrão disponíveis ou escrever um script personalizado para a coluna.

   Nota: Você pode adicionar até 20 colunas em uma tabela e em um bloco de conteúdo.

8. Especifique a ordem das colunas conforme elas devem aparecer no modelo de relatório de auditoria.
9. Selecione **Atualizar**.

Instale o. ServiceNow Suplemento do Designer de documentos

Instalar ServiceNow Suplemento do Designer de documentos para seu Microsoft Word documento. Este suplemento é necessário para criar auditoria e. CAM modelos de relatório.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Função necessária: sys_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Designer de documentos da ServiceNow** .
3. Selecione **Baixar manifesto**.
4. Para habilitar o add-in, entre em contato com seu gerente de conta do Microsoft 365 que pode usar o arquivo de manifesto baixado na etapa 3.

O que Fazer Depois

Para obter instruções detalhadas sobre como implantar o arquivo de manifesto, consulte o artigo Implantar add-ins no centro de administração do Microsoft 365 [KB1307378] na Base de conhecimento Now Support.

Para configurar os cabeçalhos de resposta HTTP para o suplemento para Microsoft Word no navegador, consulte Resolução do cabeçalho de resposta [KB1434453] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Informações de referência para Designer de documentos

Há várias propriedades que são instaladas com Designer de documentos plug-in. Essas propriedades ajudam a controlar os vários aspetos de como o plug-in funciona.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
com.snc.word_doc_api.size_limit_mb	Esta propriedade restringe o tamanho dos documentos de contrato em megabytes. O valor padrão é 5.
com.snc.word_doc_api.unzip_word_size_limit_mb	Esta propriedade restringe o tamanho dos documentos do Word descompactados em megabytes. O valor padrão é 10.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
com.snc.word_doc_api.supported_image_types	Esta propriedade garante que somente os tipos de imagem especificados na propriedade serão processados pelo plug-in e inseridos no documento do Word. Os tipos de imagem compatíveis são: png, jpg, jpeg e gif.
com.snc.word_doc_api.disable_wordapi	Esta propriedade garante que a API não funcionará se a propriedade estiver definida como verdadeira. O valor padrão é falso.
com.snc.word_doc_api.image_size_limit_kb	Se o tamanho da imagem em KB for maior que o valor da propriedade, o plug-in não iniciará o processamento e resultará em falha de status com uma mensagem de erro. O valor padrão é 100.
com.snc.word_doc_api.max_repeats	Esta propriedade define o número de vezes que um bloco repetidor (uma seção definida de conteúdo) será duplicado e inserido consecutivamente no documento do Word. Cada repetição adiciona uma nova instância do bloco imediatamente após a anterior, criando uma cadeia sequencial de seções repetidas. O valor padrão é 100.

Crie um modelo de relatório de auditoria usando ServiceNow Designer de documentos

Use as configurações de modelo para criar espaços reservados para um modelo de relatório de auditoria personalizado às suas necessidades.

Antes de Iniciar

Instale e ative o plug-in Designer de documentos da ServiceNow com Word (sn_grc_doc_design). Para obter mais informações, consulte Instale o. ServiceNow Suplemento do Designer de documentos.

Confirme se você tem os modelos configurados. Para obter mais informações, consulte Configure modelos para o Designer de documentos.

Se você quiser inserir e atualizar o conteúdo do relatório, configure Microsoft 365 emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte, Definir configuração de relatório do Microsoft 365 e. Incluir filtros de configuração de relatórios adicionais a um registro de configuração do Microsoft 365 .

Função necessária: sn_audit.manager e sn_grc_doc_design.reader

Procedimento

1. Navegue até Microsoft Word documento que você deseja usar para criação de modelo.
2. Para criar espaços reservados, selecione **Modelo de design** Na faixa de opções.
3. Para fazer login no seu ServiceNow instância, selecione **Faça login** usando as credenciais do gerente de auditoria.
   a. Na tela de login de ServiceNow, forneça suas credenciais.
   b. Selecionar **Permitir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No painel Designer de documentos da ServiceNow, preencha os seguintes campos.

   a. Em **Domínio de negócios** campo, selecione **Auditoria** .

   b. Em **Configuração do modelo** , selecione o registro de configuração que você deseja inserir.

   c. Para confirmar a configuração do modelo selecionado, selecione **Confirmar** .

   d. Selecione **Dados** e, em seguida, a. **Elemento de dados** e na lista, selecione os campos que você deseja ver no modelo.
   Somente os campos configurados estão disponíveis para seleção.

   e. Mova o mouse no ponto em que você deseja inserir dados e insira os campos como Logotipo, Tipo, Nome e assim por diante.

   f. Selecione **Tabela** , no **Elemento de tabela** na lista, selecione os elementos da tabela configurados que você deseja ver no modelo.
   Por exemplo, a lista dos cinco principais problemas de alta prioridade.

5. Para inserir um bloco de conteúdo com estilo que pode aparecer repetidamente, selecione **Bloco** .

   a. No documento, adicione o conteúdo que deve ser usado para estilos repetidos.

   b. No campo Origem do bloco de conteúdo, selecione o item que você deseja mapear para o bloco de conteúdo.

   c. Selecione **Adicionar bloco de conteúdo** .
   O conteúdo no documento é encapsulado no bloco de conteúdo e nas opções **Dados** e. **Tabela** estão disponíveis.

   d. Para inserir dados das colunas configuradas no bloco de conteúdo, selecione **Dados** .

   e. Selecione **Adicionar**.

   f. Para inserir conteúdo de uma tabela, selecione **Tabela** .
   Depois de selecionar a tabela desejada, você pode selecionar **Editar colunas** para reordenar colunas conforme necessário.

   g. Selecione **Adicionar**.

6. Para inserir conteúdo de relatório, selecione **Inserir conteúdo** na faixa de opções.

   a. Selecione **Dados** guia.

   b. Em **Domínio de negócios** campo, selecione **Auditoria** .

   c. Em **Item de relatório** selecione o registro de configuração desejado.

   d. Nos campos disponíveis, faça as seleções que você deseja ver no modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente os campos configurados estão disponíveis para seleção.

e. Mova o mouse no ponto em que você deseja inserir conteúdo e selecione **Adicionar** .
Os dados são inseridos no modelo. O texto inserido usa a formatação do documento. Você pode modificar a formatação conforme necessário.

f. Selecione **Tabela** guia.

g. Em **Domínio de negócios** campo, selecione **Auditoria** .

h. Em **Item de relatório** selecione o registro de configuração desejado.

i. Nos campos disponíveis, faça as seleções que você deseja ver no modelo.
Somente os campos configurados estão disponíveis para seleção.

j. Mova o mouse no ponto em que você deseja inserir a tabela e selecione **Adicionar** .
A tabela é inserida no modelo. A tabela inserida usa a formatação do documento. Você pode modificar a formatação conforme necessário.

k. Selecione **Gráfico** guia.

l. Em **Domínio de negócios** campo, selecione **Auditoria** .

m. Em **Item de relatório** selecione o registro de configuração desejado.

n. Nos campos disponíveis, faça as seleções que você deseja ver no modelo.
Somente os campos configurados estão disponíveis para seleção.

o. Mova o mouse no ponto em que você deseja inserir o gráfico e selecione **Adicionar** .
O gráfico é inserido no modelo. O gráfico inserido pode ser modificado de acordo com suas preferências. Por exemplo, você pode mudar as cores, o tipo de gráfico e assim por diante.

7. Para atualizar o conteúdo do relatório, selecione **Atualizar conteúdo** .

a. Selecione o campo para o qual você deseja obter os dados atualizados e selecione **Exibir e atualizar links** .
Somente os campos adicionados à tabela estão disponíveis para seleção.
Os campos e o conteúdo selecionados são atualizados com os dados mais recentes disponíveis.

Nota:

Para ajudar a evitar possíveis erros:

- Não adicione um bloco de conteúdo em outro bloco de conteúdo.
- Não adicione mais de 10 imagens.
- Não adicione mais de uma tabela dentro de um bloco de conteúdo.
- Não adicione mais de dois blocos de conteúdo.

8. Salve o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Definir configuração de relatório do Microsoft 365
- Incluir filtros de configuração de relatórios adicionais a um registro de configuração do Microsoft 365
- Adicione campos relacionados a um Microsoft 365 registro de configuração

Configuração da página do espaço

Uma página de registro comum pode ser usada e configurada em todos os GRC aplicações.

Um modelo de página de registro comum é introduzido para personalizar tabelas em qualquer GRC espaços de trabalho. Você pode configurar a página de registro para mostrar ícones, separador e componente de passo. Para obter mais informações sobre como configurar o espaço, consulte Configurar página do espaço tópico.

Configurar página do espaço

Você pode configurar e personalizar seus espaços de trabalho para que todos os GRCas aplicações têm uma aparência semelhante.

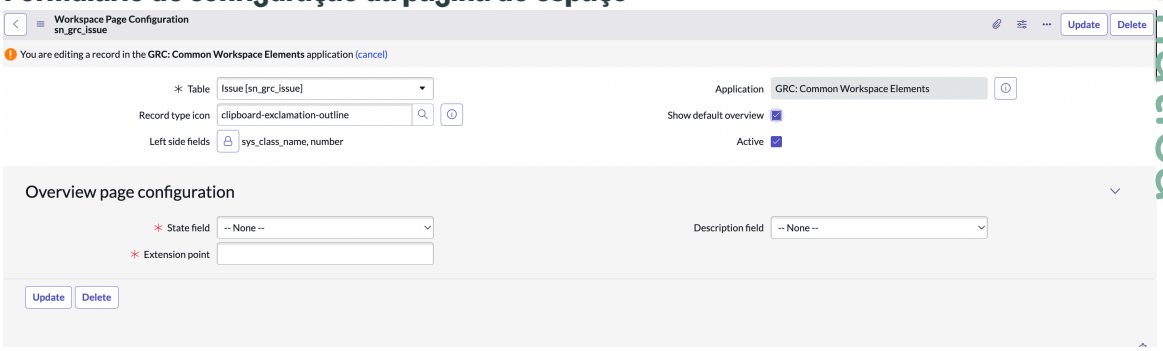
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_workspace.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração do GRC** > **Configuração da página do espaço**.
2. Selecione o registro que você deseja configurar.
3. Abra o registro e, no formulário, clique em **aqui** para editar o registro.
   No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração da página do espaço.

Formulário de configuração da página do espaço



4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O espaço é personalizado de acordo com a configuração e é semelhante em todos os GRC aplicações.

Formulário de configuração da página do espaço

Descrição dos valores de campo para o formulário de configuração do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da página do espaço

Campos	Descrição
Tabela	Tabela para a qual você deseja configurar a página de registro.
Aplicação	Escopo da aplicação atual.
Ícone Tipo de registro	Lista de todos os ícones do sistema de base existentes. **Nota:** Use os ícones que estão disponíveis na Now Platform. Não é possível criar ícones personalizados.
Campos no lado esquerdo	As informações padrão de um registro são fornecidas nesses campos. O tipo de registro é mostrado na página de registro por padrão com base no registro selecionado. **Nota:** Os campos de cabeçalho secundário que não estão configurados para o lado esquerdo são mostrados como campos padrão no lado direito do separador.
Mostrar visão geral padrão	Opção para selecionar a página de visão geral padrão na página de registro.
Ativo	As personalizações serão mostradas na página de registro somente se esta opção estiver selecionada.
Configuração da página de visão geral	
Campo de estado	Informações de fluxo de processo para o componente sísmico de passo na página de visão geral padrão. As informações de estado do fluxo de trabalho capturadas da tabela de fluxo do processo para o registro atual.
Campo de descrição	Informações adicionais ou contexto sobre o registro na página de visão geral padrão.
Ponto de extensão	Informações de fluxo de processo personalizadas para o componente sísmico de passo na página de visão geral padrão. **Nota:** Este campo fica esmaecido quando **Campo Estado** selecionado.

Reverter modelos de página de registro para a versão anterior à 17.x.

Se você for um cliente existente e tiver uma página de registro personalizada, poderá reverter para essa página antiga.

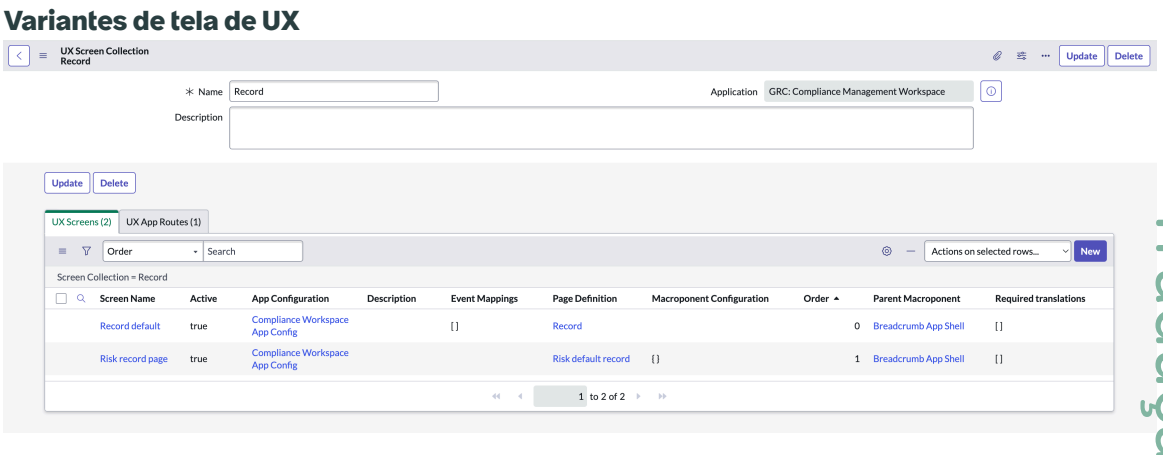
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Clique no espaço no qual você deseja fazer mudanças, em **Minhas experiências** lista.
3. Clique em **Registro** página que pertence ao seu espaço do .
4. Na página de registro, clique em **Desenvolvedor** listado em **Menu** e clique **Coleção de variantes aberta** .



Em **Telas de UX** , você verá duas telas, **Padrão de registro** e. **Página de registro de risco** .

Nota: As duas telas serão mostradas somente se você estiver atualizando para a versão 17.x.

5. Clique na variante para a qual você deseja alterar a ordem.
   Se você fornecer um valor de ordem alta, reverterá para a página de registro antiga. Se você quiser alternar para a nova página de registro, defina como um valor de ordem baixa.

Ícones de tipo de registro configurados para formulários em GRC Elementos comuns de espaço

A tabela fornece uma lista de ícones configurados para os formulários no Espaço de auditoria e. Espaço de conformidade.

Ícones configurados para os formulários em Espaço de auditoria

Nome do formulário	Nome da tabela	Tipo de ícone de registro	Nome do ícone
Solicitação de evidências	sn_grc_advanced_evidence_	uest	panel-display-popout-outline
Resposta de evidência	sn_grc_advanced_evidence_	ponse	contorno pop-in
Compromisso	sn_audit_engagement		calendar-days-clock-outline
Indicador	sn_grc_indicator		gráfico-velocímetro-contorno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do formulário	Nome da tabela	Tipo de ícone de registro	Nome do ícone
Plano	sn_audit_advanced_plan		calendar-days-outline
Observação	sn_audit_advanced_observa		contorno dos olhos
Entrevista	sn_audit_interview		conference-room-outline
Atividade	sn_audit_activity		checklist-outline
Marco	sn_audit_advanced_milesto		sinalizador-event-outline
Unidade auditável	sn_audit_advanced_auditab	nit	component-outline

Ícones configurados para os formulários em Espaço de conformidade

Nome do formulário	Nome da tabela	Tipo de ícone de registro	Nome do ícone
Exceção à política	sn_compliance_policy_exce	n	contorno-de-exclamação-diamante
Confirmação	sn_compliance_policy_acnc	dge_instance	script-check-outline
Documento de autoridade	sn_compliance_authority_d	nent	document-certificate-outline
Política	sn_compliance_policy		estrutura de tópicos do formulário
Campanha de confirmação	sn_compliance_policy_acnc	dgement	calendar-check-outline
Controle	sn_compliance_control		clipboard-check-outline
Citação	sn_compliance_citation		connect-view-document-outline
Objetivo do controle	sn_compliance_policy_state	nt	clipboard-lines-outline

Tradução automática

Referência do Governança, risco e conformidade

Os tópicos de referência fornecem informações sobre tabelas, funções e propriedades instaladas com o. GRC aplicação.

Componentes instalados com Governança, risco e conformidade

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados com a ativação do GRC plug-in. Esses componentes incluem tabelas, funções de usuário e propriedades.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns em Governança, risco e conformidade

Determinadas funções comuns são usadas em vários GRC módulos.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de negócios do GRC [sn_grc.business_user]	Função que faz parte do GRC Aplicação de perfis. Atribua esta função aos usuários que precisam de acesso somente ao GRC aplicações para executar suas tarefas atribuídas, fornecendo acesso limitado a dados e informações relevantes para essas tarefas. Por exemplo, atribua esta função a um usuário de negócios que deve responder a uma certificação ou avaliação de risco ou que deve corrigir um problema. A partir da versão 14.x, as seguintes permissões estão disponíveis para os usuários com a função sn_grc.business_user: Gestão de políticas e conformidade: • Crie problemas ou exiba todos os problemas atribuídos a eles ou ao grupo deles. • Aceitar e aprovar respostas de evidência. • Atribua uma tarefa de correção. • Políticas de confirmação. • Contribuir para políticas. • Agrupar ou desagrupar certificações. • Solicitar ou aprovar exceções de política. • Relatar problemas. • Responda às observações. • Envie e solicite triagens de problemas. • Obter uma certificação. Gestão de riscos:	• sn_grc.user_hierarchy_reader • workspace_user • sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Crie ou exiba todos os problemas atribuídos a eles ou ao grupo deles. • Atribuir tarefas de indicador. • Atribuir problemas. • Atribuir tarefas de correção. • Atribuir tarefas de evento de risco. • Atribuir tarefas de resposta a risco. • Aprovar ou avaliar uma avaliação de risco avançada. • Responder a tarefas de indicador. • Responder ao questionário de identificação de risco. • Responda à tarefa de dados de métricas. • Relatar problemas. • Envie solicitações de triagem de problemas. • Faça a avaliação de risco. • Exiba o escopo da avaliação de risco. • Exibir declarações de risco. • Exiba o escopo da avaliação de risco. • Exibir e relatar eventos de risco. • Exibir dados de suporte do indicador. Integração com Gestão de portfólios de projetos: • Criar um risco a partir de uma biblioteca. • Elevar um risco empresarial.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Iniciar uma avaliação de objeto. • Exiba o painel Visão geral de risco do projeto. Durante um upgrade para a versão 11.x ou 12.x do GRC: Perfis, os usuários que executaram anteriormente uma operação de GRC nos últimos 90 dias são atribuídos automaticamente com a função sn_grc.business_user. Este é um evento único. O grupo e a função são atribuídos uma vez durante o upgrade 11.x ou 12.x. Para obter mais informações sobre a função sn_grc.business_user, consulte KB0864247 . **Nota:** Você deve fazer login em Now Support para exibir o. Base de conhecimento artigos. **Nota:** Você pode gerenciar quem pode acessar seu GRC registros com GRC funções do usuário. Anteriormente, seus usuários com a função snc_internal também podiam acessar o. GRC registros. Cada uma delas como parte das atualizações de segurança GRC A aplicação modificou as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) em que o acesso ao GRC os registros são restritos somente aos usuários com GRC funções.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Quando você (A GRC Usuário) executar um trabalho para criar um registro, isso criará uma entrada para o usuário na tabela de usuário exclusivo.	
Usuário de negócios do GRC – Lite [sn_grc.business_user_lite]	Função que permite que um usuário execute somente um subconjunto das tarefas que podem ser executadas pelo sn_grc.business_user. Esta função se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram o GRC: Aplicação Business User – Lite do ServiceNow Store. Os operadores Risk Lite são usuários que têm o direito de executar apenas uma ou mais das operações listadas. Os usuários com esta função podem executar as seguintes atividades: • Leia ou atualize a confirmação de política, a certificação de controle, a certificação de obter certificação, os problemas atribuídos a eles, a tarefa de correção ou a solicitação de evidência. • Relate ou leia os problemas enviados, eventos de risco ou exceções de política. Gestão de riscos • Atualize problemas ou exiba todos os problemas atribuídos a eles ou a seu grupo. • Aprovar avaliações de risco avançadas.	• sn_grc_workspace.task_reader • canvas_user • sn_grc.user_hierarchy_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Para permitir que os operadores lite aprovem avaliações de risco avançadas, o administrador deve adicionar manualmente a função sn_risk_advanced.ara_approver ao GRC: Usuário de negócios Lite. • Responder a tarefas de resposta a riscos. • Aprovar tarefas de resposta a risco. • Revise, aprove ou rejeite um evento de risco. • Responder a um questionário de identificação de risco. • Atualize qualquer tarefa de evento de risco atribuída. • Revise ou responda às tarefas de dados de métricas. • Atribuir tarefas de indicador. • Responder a solicitações de tarefa do indicador. • Responder a tarefas de indicador. • Aprovar exceções de política e solicitações de evidência.	
Administrador do GRC [sn_grc.admin]	Função que fornece ao usuário acesso administrativo ao pacote de aplicações e módulos do GRC.	• business_process_admin • sn_grc.user_hierarchy_admin • sn_grc_workspace.task_admin • sn_grc.manager • sn_data_registry.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do sistema GRC sn_grc.sn_grc_system_admin	Função que é uma função do sistema para executar trabalhos agendados. Esta função é equivalente à função de administrador. Por exemplo, se você quiser executar um trabalho agendado para confirmação de política, poderá configurar o sistema para executar o trabalho como GRC administrador. O administrador do sistema GRC é um usuário padrão que contém a função sn_grc.sn_grc_system_admin. **Nota:** Esta função não foi atribuída a uma pessoa. É uma função de back-end técnica que é usada para executar os trabalhos agendados.	• administrador • import_admin • sn_grc.admin
Leitor de GRC [sn_grc.reader]	Função que fornece ao usuário acesso de leitura ao GRC pacote de aplicações e módulos.	• pa_viewer • cmdb_read • sn_data_registry.reader
Gerente de GRC [sn_grc.manager]	Função que fornece a um usuário acesso de gestão ao GRC pacote de aplicações e módulos.	• sn_grc.user • sn_grc.compliance_manager • business_process_manager • cmdb_query_builder_read
Usuário do GRC [sn_grc.user]	Função que fornece a um usuário acesso de gestão ao GRC pacote de aplicações e módulos.	• sn_grc.reader • business_process_user • sn_grc_pa.sn_grc_pa_viewer
Desenvolvedor de GRC [sn_grc.developer]	Função que permite que um usuário execute trabalho baseado em script, como fatores de script de gravação, fórmulas com script para avaliação de risco avançada, indicadores com script e assim por diante em GRC.	sn_grc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário confidencial do GRC [sn_grc.confidential_user]	Função que fornece ao usuário acesso ao GRC registros confidenciais.	Nenhum(a)
Leitor de hierarquia de usuário GRC [sn_grc.user_hierarchy_reader]	Função que fornece ao usuário acesso de leitura aos registros na tabela sn_grc_user_hierarchy.	Nenhum(a)
Administrador de hierarquia de usuários GRC [sn_grc.user_hierarchy_admin]	Função que permite que um usuário crie ou exclua os registros na tabela sn_grc_user_hierarchy_configuration.	Nenhum(a)
Leitor de tarefas do espaço [sn_grc_workspace.task_reader]	Função que permite que um usuário leia os registros nas tabelas de configuração, como a configuração da guia, as tabelas aplicáveis e assim por diante.	Nenhum(a)
Leitor de auditoria [sn_audit.reader]	Função que permite que um usuário leia as auditorias e as tabelas relacionadas a auditoria. Esta função se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram o GRC: Aplicação Business User – Lite do ServiceNow Store.	Nenhum(a)
Aprovador de auditoria [sn_audit.approver]	Função que permite que um usuário aprove as auditorias. Esta função se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram o GRC: Aplicação Business User – Lite do ServiceNow Store.	Nenhum(a)
Funções instaladas com GRC Usuário funcionário aplicação		
Nota: A função a seguir se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram o. GRC Usuário funcionário aplicação. Para obter mais detalhes, revise o direito no painel de assinatura ou no contato ServiceNow atendimento ao cliente.		
Funcionário do GRC [sn_grc_emp_user.grc_employee]	Função aplicável somente a clientes que têm direito e instalaram o. GRC Usuário funcionário aplicação do ServiceNow Store. Os usuários	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções comuns

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	com esta função podem executar as seguintes atividades de Central do funcionário: • Leia e confirme as políticas organizacionais. • Relatar eventos de risco e problemas. • Solicitar exceções de política. • Relate um caso de conformidade à equipe de conformidade. • Levante consultas ou solicitações para a equipe de conformidade.	

As seguintes funções de operador são reclassificadas como funções de operador Lite quando GRC Usuário funcionário aplicação e. GRC As aplicações Business User Lite estão instaladas:

- sn_grc.business_user
- sn_risk_advanced.ara_avaliador
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.reader
- sn_irm_cont_auth.executive_read

Nota: Esta reclassificação se aplica somente a clientes que têm direito e instalaram o. GRC Usuário funcionário aplicação. Para obter mais detalhes, revise o direito no painel de assinatura ou no contato ServiceNow atendimento ao cliente.

GRC Funções do recurso

GRC Funções de recurso são funções especializadas que concedem acesso a capacidades de específicas GRC recursos ou áreas de aplicação.

GRC Plug-in Funções de recurso

Baixe e instale o. GRC Plug-in Funções de recurso (sn_grc_ftr_role) do ServiceNow Store para obter acesso granular ao indivíduo IRM recursos. GRC As funções de recurso fornecem acesso ao indivíduo Gestão integrada de riscos(IRM), em vez de conceder acesso a todo o conjunto de recursos de IRM. Essa abordagem permite que os usuários acessem granular funcionalidades específicas, como Biblioteca de conformidade, Gestão de políticas e Certificações e monitoramento de controle. Também permite um controle preciso sobre o que é compartilhado com IRM produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conjuntos de recursos

GRC os recursos são agrupados logicamente em conjuntos de recursos. As funções de recurso são associadas a um conjunto de recursos específico e fornecem acesso aos recursos disponíveis nesse conjunto de recursos.

Não- IRM os usuários podem executar as seguintes ações quando as funções de recurso apropriadas são atribuídas:

- Conjunto de recursos de biblioteca e controle
  - Crie e gerencie objetos de biblioteca, como documentos de autoridade, citações e objetivos de controle.
  - Associe entidade e tipos de entidade para controlar objetivos e gerar controles.
  - Gerencie fluxos de trabalho de controle, monitore controles com eficácia usando certificações e indicadores e gere problemas.
- Conjunto de recursos de política
  - Crie e gerencie políticas e o ciclo de vida da política.
  - Crie confirmações de política e exceções de política.
- Conjunto de recursos de auditoria

  Crie e gerencie compromissos, atividades e entidades de escopo nesses compromissos. Esta função também fornece acesso a uma versão lite do espaço de auditoria.
- Conjunto de recursos de evidência

  Crie e gerencie solicitações de evidências, detalhes de coleta e respostas de evidências.

Importante: GRC As funções do recurso usam o campo Domínio funcional no registro individual para identificar o tipo do registro. O acesso ao registro é restrito com base no domínio funcional, permitindo o acesso necessário aos usuários que precisam dele. Para obter mais informações sobre domínios funcionais, consulte Marcação de registros com domínio funcional.

Funções do recurso GRC

Função	Descrição
sn_compliance.libtory_employee_reader [Operador do funcionário]	Usuários com esta função têm acesso de leitura a todos os objetos da biblioteca (Documentos de autoridade, Citação, Objetivos de controle, Políticas).
sn_compliance.policy_exception_employee_user [Operador do funcionário]	Os usuários com esta função têm acesso de leitura à biblioteca, implementação e podem solicitar a extensão de uma extensão de política.
sn_compliance.control_employee_reader [Operador do funcionário]	Usuários com esta função têm acesso de leitura à biblioteca, objetos de implementação, como controles e requisitos de controle.
sn_compliance.policy_ack_employee_user [Operador do funcionário]	Usuários com esta função têm acesso de leitura à biblioteca, políticas e políticas de confirmação.
sn_grc.issue_employee_user [Operador do funcionário]	Usuários com esta função têm acesso de leitura à biblioteca e às políticas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do recurso GRC

Função	Descrição
sn_grc.libtory_reader [Operador Lite]	Usuários com esta função têm acesso de leitura a entidades, conteúdo, documento, público e filtros de público.
sn_grc.compliance_assurance_reader [Operador Lite]	Usuários com esta função têm acesso de leitura a itens, problemas, avaliações, indicadores e modelos de indicador.
sn_compliance.libtory_reader [Operador Lite]	Usuários com esta função têm acesso de leitura à Biblioteca de conformidade (Documentos de autoridade, citações, objetivos de controle, políticas).
sn_compliance.control_framework_reader [Operador Lite]	Usuários com esta função têm acesso de leitura a controles e requisitos de controle.
sn_compliance.policy_reader [Operador Lite]	Os usuários com esta função têm acesso de leitura a políticas, exceções de política e confirmações de política.
sn_grc.compliance_assurance_business_user [Operador Lite]	Usuários com esta função podem criar um problema, responder a uma tarefa de indicador, criar tarefa de correção e associar o problema a objetos relacionados.
sn_compliance.control_framework_business_user [Operador Lite]	Usuários com esta função podem associar controles afetados à exceção de política.
sn_compliance.policy_business_user [Operador Lite]	Usuários com esta função podem solicitar exceção de política, extensão, confirmar políticas e contribuir com políticas.
sn_grc.shared_configurator [Operador Lite]	Os usuários com esta função podem habilitar o acesso a funcionalidades comuns, independentemente do conjunto de recursos.
sn_grc.libtory_user [Operador]	Usuários com esta função podem associar documento/conteúdo a objetos relacionados, como objetos de informação, problemas e entidades.
sn_grc.compliance_assurance_user [Operador]	Usuários com esta função podem criar item, definir agrupamento de avaliação, associar item a tipos de entidade/entidade, associar entidade a conteúdo, documento, indicador e modelos de indicador.
sn_compliance.libtory_user [Operador]	Usuários com esta função podem criar objetivos e políticas de controle.
sn_compliance.control_framework_user [Operador]	Usuários com esta função podem criar controles, requisitos de controle e associar controles a entidades.
sn_compliance.policy_user	Usuários com esta função podem criar políticas, campanha de confirmação e definir registros relacionados a exceções de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do recurso GRC

Função	Descrição
[Operador]	
sn_grc.libtory_manager [Operador]	Usuários com esta função podem criar conteúdo, documento, público, modelos de indicador, entidade, e tipos de entidade.
sn_grc.control_framework_manager [Operador]	Usuários com esta função podem gerenciar item, associar itens a objetos relacionados, criar indicadores, dados de suporte, associar indicador a objetos relacionados, designer de certificação, tipos, critérios de agrupamento, associar objetivos de controle a modelos de indicador, entidades e tipos de entidade.
sn_compliance.libtory_manager [Operador]	Usuários com esta função podem criar documentos de autoridade, citações, objetivos de controle, políticas e associar biblioteca à taxonomia
sn_compliance.policy_mgr [Operador]	Os usuários com esta função podem gerenciar objetos da biblioteca de conformidade, executar o ciclo de vida da política, configurar motivos da exceção, definir regras de aprovação de exceção de política e configurar regras de aprovação dinâmica.
sn_grc.libtory_admin [Operador]	Usuários com esta função podem excluir ou desativar a biblioteca.
sn_grc.compliance_assurance_admin [Operador]	Usuários com esta função podem excluir indicador, item, critérios de avaliação e criar ou excluir registros de registro de domínio funcional.
sn_compliance.libtory_admin [Operador]	Usuários com esta função podem excluir ou desativar a biblioteca.
sn_compliance.control_framework_admin [Operador]	Usuários com esta função podem excluir controle, requisitos de controle, criar associação entre controle para objetivos de controle e registro de pontuação de conformidade.
sn_compliance.policy_admin [Operador]	Usuários com esta função podem excluir política, confirmar campanha, política e exceção de política.

Tabelas instaladas com Governança, risco e conformidade

As tabelas são adicionadas com a ativação de GRC plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Objetivo de controle para tabela de preparação de objeto [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Armazena os dados em fases dos mapeamentos de teste de configuração e objetivo de controle.
Configuração de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Armazena os metadados das informações de configuração necessárias para enviar os registros da tabela de preparação para a tabela de destino.
Configuração de campos adicionais de importação de mapeamento de objetivo de controle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration]	Armazena os metadados de pares de chave-valor pertencentes a quaisquer colunas adicionais na tabela m2m de destino.
Referência de Conteúdo para Documento de Autoridade sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os documentos de autoridade.
Referência de Conteúdo para Citação [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e a citação.
Referência de Conteúdo para Objetivo de Controle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena os dados mapeados entre as referências de conteúdo e os objetivos de controle.
Domínio funcional [sn_grc_functional_domain]	Armazena os metadados da lista de domínios funcionais.
Configuração de domínio funcional [sn_grc_functional_domain_configuration]	Armazena as informações de configuração de todos os objetos de auditoria e conformidade classificados como relacionados A TI.
Registro de relacionamento m2m da configuração de domínio funcional [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry]	Armazena o mapeamento m2m dos registros de relacionamento que determinam a tabela primária, a tabela secundária e o relacionamento entre as duas.
Ação do usuário do domínio funcional do GRC [sn_grc_functional_domain_user_action]	Armazena as ações do usuário acionadas manualmente de adicionar e remover objetos relacionados A ELE.
Problema no conteúdo [sn_grc_m2m_issue_content]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e objetivo de controle.
Emissão para documento [sn_grc_m2m_issue_document]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e tabela de política e entre problema e documento de autoridade.
Problema para compromisso [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e compromisso.
Problema para item [sn_grc_m2m_issue_item]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que é usada para gerenciar relacionamentos entre problema e controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Item para entidade [sn_grc_m2m_item_entity]	Tabela de relacionamento muitos para muitos que armazena entidades dependentes associadas com controles comuns.
Item para tipo de entidade [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Armazena o registro de ID do tipo de entidade para associação de tipo de entidade.
Indicador [sn_grc_indicator]	Armazena detalhes dos indicadores.
Dados de suporte [sn_grc_indicator_supporting_data]	Armazena os dados de suporte coletados após a execução do trabalho do indicador (execução noturna do indicador GRC).
Estatísticas de dados de suporte do indicador [sn_grc_indicator_supporting_data_statics]	Armazena estatísticas de indicadores para coletar dados de suporte, que são aproveitados pelo trabalho de coleta de dados de suporte.

Propriedades Governança, risco e conformidade

A seguir estão as propriedades comuns de GRC em Política e Conformidade e Gestão de riscos.

Propriedades comuns do GRC

Navegar até **Políticas e conformidade** > **Administração** > **Propriedades GRC**. Como alternativa, você pode navegar até **Risco** > **Administração** > **Propriedades GRC**.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
Considere a execução das regras de negócios do resultado do indicador na execução do trabalho do indicador sn_grc.indicator_result_execute_business_rules_on_indicator_job_run	A propriedade é A. GRC indicador das regras de negócio do resultado executado no trabalho do indicador executado e está em Perfis de GRC. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso
Considere a execução das regras de negócios de tarefa do indicador na execução do trabalho do indicador sn_grc.indicator_task_execute_business_rules_on_indicator_job_run	A propriedade é A. GRC indicador das regras de negócio da tarefa executada no trabalho do indicador executado e está em Perfis de GRC. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
Considere a execução das regras de negócios do indicador na execução do trabalho do indicador sn_grc.indicator_execute_business_rules_on_indicator_job_run	A propriedade é A. GRC indicador das regras de negócio executadas no trabalho do indicador executado e está em Perfis de GRC. • Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso
Habilite a mesma opção de agrupamento de avaliação de resposta. sn_grc.enable_consolidate_asmt	Esta propriedade é usada pelo recurso "Consolidação da resposta de certificação ". Quando definido como verdadeiro, uma opção adicional "Fornecer a mesma resposta para todas as avaliações" é adicionada às opções de agrupamento. • **Tipo** : Sim ou Não • **Valor padrão**: Sim
Número total de perguntas permitidas em uma avaliação agrupada de tipo de resposta diferente: Número de perguntas em uma avaliação * Número de avaliações selecionadas. sn_grc.grouped_questions_limit	Esta propriedade é usada ao criar um grupo (tipo de resposta diferente) de certificações/avaliações de risco. Se o número total de acordo com a fórmula exceder, ele gerará um erro para restringir a criação do grupo para evitar muitas perguntas em um grupo. Se esta propriedade for aumentada pelo cliente, ela poderá afetar o desempenho.
Criar indicadores automaticamente para o item. sn_grc.auto_create_indicator	Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, os indicadores serão gerados automaticamente quando o conteúdo (declaração de risco/ objetivo de controle) for vinculado ao modelo de indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
	• **Tipo** : Sim ou Não • **Valor padrão**: Sim
Número máximo de eventos de indicador permitido. sn_grc.indicator_max_events	Este é o número máximo de eventos relacionados à execução de indicador que podem ser acionados durante uma execução de indicador programada. Normalmente, o número de eventos a serem disparados é determinado pelo número total de indicadores/ tamanho do lote do indicador a ser executado. Se a contagem de eventos de resultado exceder o número máximo de eventos de indicador permitidos, o ID de tamanho do lote será ajustado para indicadores totais/número máximo de eventos de indicador permitidos.
Tamanho do lote do indicador a ser executado. sn_grc.indicator_min_batch_size	Esta propriedade controla quantos indicadores devem ser executados em um lote. Os indicadores são sempre executados em lotes. Para cada lote, há um evento disparado com sys_ids dos indicadores a serem executados. Por exemplo, se o número total de indicadores for 10000 e o tamanho do lote for 1000, haverá 10 eventos disparados e cada evento terá uma lista de 1000 indicadores a serem executados.
Número total de perguntas permitidas em uma mesma avaliação agrupada de tipo de resposta: Número de perguntas em uma avaliação * Número de avaliações selecionadas. sn_grc.consolidented_questions_limit	Esta propriedade é usada ao criar um grupo (mesmo tipo de resposta) de certificações/avaliações de risco. Se o número total de acordo com a fórmula exceder, ele gerará um erro para restringir a criação do grupo para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
	evitar muitas perguntas em um grupo. Se esta propriedade for aumentada pelo cliente, ela poderá afetar o desempenho.
Número máximo de tarefas de indicador em aberto. sn_grc.max_open_indicator_tasks	Cada indicador executado terá uma tarefa associada criada na tabela sn_grc_indicator_task. Esta propriedade controla o número de tarefas de indicador ativas em qualquer ponto do tempo. Se os indicadores excederem a contagem, um evento sn_grc.max_tasks_exceeded será disparado. Para obter mais informações, consulte KB0788099 .
Fechar automaticamente um problema quando todas as tarefas de correção relacionadas forem encerradas. sn_grc.automatically_close_all_issues_when_all_tasks_closed	Quando esta propriedade é definida como verdadeira, um problema será encerrado automaticamente quando todas as tarefas secundárias forem encerradas. Caso contrário, o usuário terá que fechar manualmente o problema. • **Tipo** : Sim ou Não • **Valor padrão**: Sim
Sugestão do atribuído do problema com base em. sn_grc_pred_intel.issue_assignee_suggest	Se esta propriedade estiver definida como "Nenhum", o ícone Sugerir não estará disponível ao lado do campo Atribuído a no formulário Problema. Se estiver definido como "Análise de semelhança", o ícone Sugerir estará disponível e as previsões de atribuição ocorrerão com base no nome da definição da solução de semelhança fornecido na propriedade " Solução de aprendizado de máquina para previsão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
	de responsáveis pelo problema", quando o usuário clicar no ícone Sugerir.
Solução de aprendizado de máquina para previsão de responsáveis pelo problema. sn_grc_pred_intel.ml_solution_for_issue_assigned_to	Esta propriedade é usada para mencionar o nome da definição da solução de semelhança que seria usada para previsão do problema atribuído a. Se este campo for deixado em branco ou tiver um nome de definição de solução de semelhança incorreto/inexistente, o usuário receberá um erro ao clicar no ícone Sugerir ao lado do campo Problema atribuído a. O usuário pode ter muitas soluções semelhantes existentes em sua instância. Isso fornece alguma flexibilidade para selecionar o nome de definição da solução apropriado.
Tamanho de amostra padrão de modelos e indicadores de indicador. sn_grc.indicator.default.sample_size	A propriedade é usada para definir o tamanho de amostra padrão de modelos e indicadores de indicador.
Número máximo de registros a serem processados pelo indicador que oferece suporte ao trabalho de coleta de dados. sn_grc.max_supporting_data_records_to_process	A propriedade é usada para coletar o número configurado de registros da tabela de estatísticas de dados de suporte sempre que o trabalho de coleta de dados de suporte é executado. O valor padrão é 500.
Limite de dados de suporte para indicadores com amostragem baseada em %. sn_grc.supporting_data_percentage_max_records_limit	A propriedade é usada para definir um limite superior na coleta de dados de suporte, embora você tenha definido uma porcentagem de registros a serem coletados ao selecionar **Percentual** . **Tipo de coleta de amostra** Na guia Dados de suporte dos formulários Modelo de indicador ou Indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
Funcionalidade avançada de agrupamento de problemas	Esta propriedade é usada para habilitar funcionalidades avançadas de agrupamento de problemas, como métodos de gestão para agrupamento de problemas e agrupamento de problemas em espaços de trabalho. Depois de habilitar esta propriedade, ocorrem as seguintes mudanças: • Todos os problemas agrupados no sistema serão atualizados com o método de gestão definido como Gerenciar secundário. • Problemas primários sem problemas secundários serão marcados como problemas autônomos. • Problemas secundários confidenciais em Problemas primários não confidenciais serão removidos do grupo e marcados como problemas autônomos. • Os problemas primários confidenciais que são marcados como não confidenciais terão seus problemas secundários confidenciais movidos para fora do grupo e marcados como problemas autônomos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
	• O método de gestão padrão para a funcionalidade de agrupamento automático de problemas será Gerenciar secundário. • Ao fechar problemas secundários, o problema primário não será encerrado automaticamente se o método de gestão for Gerenciar secundário. • Se o método de gestão for Gerenciar primário, campos como **Estado** , **Resposta** e **Explicação** não será editável em problemas secundários. • Se o método de gestão for Gerenciar primário, o. **Estado** , **Resposta** e **Explicação** os campos são herdados pelos problemas secundários do problema primário. **Nota:** Se os campos obrigatórios, como **Atribuído a.** e. **Gerente de problemas** os campos estão vazios nos problemas secundários, os problemas secundários herdarão esses campos do problema primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de GRC

Propriedade	Descrição
	Nota: Depois de habilitar esta propriedade, você não poderá desabilitá-la.
Executar ações pendentes de forma assíncrona execução do indicador POST. sn_grc.execute_indicator_next_actions_async	Se a propriedade estiver definida como verdadeira, as duas filas personalizadas serão aproveitadas para processar indicadores em um nível alto. Se a propriedade estiver definida como Falso, o processamento do indicador será feito pelo processador de fila padrão.
Colete dados de suporte de forma assíncrona para um indicador usando o trabalho de coleta. sn_grc.process_indicator_supporting_data_async	Se verdadeiro, o trabalho de coleta de dados de suporte coletará os dados de suporte na tabela de estatísticas de dados de suporte. Se Falso, os dados de suporte serão coletados da fila padrão. O trabalho de coleta de dados de suporte não é aproveitado nesse caso.
Número de dias após a data de vencimento da tarefa do indicador para enviar notificação atrasada.	Esta propriedade é usada para notificar os usuários sobre o número de dias decorrido desde a data de vencimento.
Número de dias antes da data de vencimento da tarefa do indicador para enviar notificação de lembrete.	A propriedade é usada para notificar os usuários sobre a próxima data de vencimento de uma tarefa de indicador.

Propriedades da entidade composta

Navegar até **Tudo** > **Entidades compostas** > **Propriedades**.

Propriedades de Gestão de entidades compostas

Propriedade	Descrição
Separador usado para gerar automaticamente o nome da entidade composta e classes de entidade composta [sn_grc_comp_ent.name_separator]	Propriedade para especificar o separador usado para a entidade composta e o nome da classe da entidade composta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de entidades compostas

Propriedade	Descrição
Número máximo de entidades que podem ser renderizadas dentro da árvore de conteúdo [sn_grc_comp_ent.max_content_tree_entity_count]	Propriedade para definir o número máximo de entidades exibidas na árvore de conteúdo durante uma pesquisa de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.